



del Delta Ferrarese

Azienda dei Servizi alla Persona

Viale Della Resistenza 3/a - 44021 Codigoro (Fe)

Tel. 0533/728611 - Fax 0533/728630

info@aspdeltaferrarese.it

**LA CARTA DEI SERVIZI
DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO
RESIDENZIALE E DIURNO
"IL FARO"**



Approvata con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 4 del 29 gennaio 2024

Indice

Cosa è la Carta dei servizi?

Presentazione ASP del Delta Ferrarese

Il CSR Residenziale Il Faro

Sede e caratteristiche strutturali

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale Il Faro

Ammissione al servizio

Accesso, adempimenti, accoglienza

Caratteristiche del servizio

Servizi Assistenziali

Formazione del personale

Servizi complementari

Volontariato

Sicurezza

Custodia di valori

Orari di accesso per i visitatori e modalità di visita

Uscite giornaliere

Modalità di partecipazione e ascolto e coinvolgimento dei familiari

Rapporti con il territorio

Organizzazione della giornata al CSR Residenziale

Il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato

Dimissioni

Decesso

Qualità dei servizi – indicatori

Costo del servizio

Diritti e doveri dell'ospite

Reclami

Il CSR Diurno Il Faro

Sede e caratteristiche strutturali

*Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale Il Faro
Ammissione al servizio*

Accesso, adempimenti, accoglienza

Caratteristiche del servizio

Servizi Assistenziali

Formazione del personale

Servizi complementari

Volontariato

Sicurezza

Custodia di valori

Orari di accesso per i visitatori e modalità di visita

Uscite giornaliere

Modalità di partecipazione e ascolto e coinvolgimento dei familiari

Rapporti con il territorio

Organizzazione della giornata al CSR Diurno

Il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato

Dimissioni

Decesso

Qualità dei servizi – indicatori

Costo del servizio

Diritti e doveri dell'ospite

Reclami

Cosa è la Carta dei servizi?

La Carta dei servizi è la pubblicazione che raccoglie tutte le informazioni sull'attività svolta, sui servizi erogati, sugli impegni e i programmi della struttura, ha lo scopo di garantire i diritti degli utenti, ne esplicita i doveri, nel rispetto della normativa di riferimento.

Garantisce la corretta e piena erogazione dei servizi previsti dall'Accreditamento attraverso la trasparenza sulla operatività e la gestione delle risorse umane ed economiche, facilitando la conoscenza del servizio da parte del cittadino, istituzioni, enti, organizzazioni del terzo settore, sindacati e di tutti coloro che sono coinvolti ed interessati al settore dei servizi per persone anziane non autosufficienti.

La Carta dei Servizi è, per ASP del Delta Ferrarese, un momento di incontro e confronto per chi usufruisce i servizi sociosanitari, è un impegno di trasparenza, di chiarezza e corretta informazione sull'offerta proposta.

Normativa di riferimento:

- D.G.R. N° 514 del 20/04/2009 "Primo Provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'Art. 23 della Legge Regionale n° 4/2008 in materia di Accreditamento dei Servizi sociosanitari" coordinato con le modifiche apportate dalle successive delibere di Giunta Regionale 390/2011, 1899/2012, 715/2015, 664/2017, e 1047/2017

Presentazione ASP del Delta Ferrarese

L'ASP del Delta Ferrarese è un'azienda di diritto pubblico (ente pubblico non economico) dotata di personalità giuridica, di autonomia statutaria, gestionale, patrimoniale, contabile e finanziaria e non ha fini di lucro. Costituitasi con Delibera di Giunta Regionale 579 del 21/04/2008 nasce dalla trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza denominata "Casa Protetta per Anziani", con sede in Codigoro.

Oggi si qualifica come Azienda nell'ambito dei servizi sociali e sociosanitari, rivolti alla popolazione anziana e non solo, con particolare riferimento agli anziani non autosufficienti e agli adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, a disabili portatori di disturbi psicofisici, ad adulti in condizioni di fragilità sociale, secondo le esigenze indicate nella pianificazione locale definita dai Piani di Zona. Gli Organi dell'Azienda sono: l'Assemblea dei Soci - il Consiglio d'Amministrazione - l'Organo di revisione contabile.

L'ASP ispira ed orienta la propria attività al rispetto delle finalità e dei principi fissati nella Legge Regionale n. 2 del 2003 ed in particolare:

- rispetto della dignità della persona e garanzia di riservatezza;
- adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona:

- promuove la formazione degli operatori come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi, per favorire l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale;
- favorisce l'apporto ed il coinvolgimento delle rappresentanze collettive nel sistema delle relazioni sindacali e lo sviluppo delle relazioni interne con forme strutturate di partecipazione organizzativa.

I **valori** di riferimento per quanti vi operano e che utilizzano i servizi erogati si concretizzano nei principi di seguito riportati e che costituiscono il mix di obiettivi aziendali:

- **RESPONSABILITA'** intesa come relazione fra impegni assunti e risultati conseguiti
- **IMPARZIALITA'** come affermato nell'art. 97 della Costituzione italiana: la P.A. deve svolgere la propria attività nel pieno rispetto della giustizia, evitando ogni discriminazione e arbitrio nell'attuazione

dell'interesse pubblico, evitando qualsiasi favoritismo senza previa valutazione di tutti gli interessi, pubblici e privati

- **CONDIVISIONE** come elemento di facilitazione per realizzare l'integrazione fra professionisti, residenti, famigliari, volontari
- **CAPACITA' PROFESSIONALE** come il valore che ci permette di essere in grado di scegliere gli strumenti per raggiungere i migliori risultati possibili
- **RISPETTO** perché al centro dell'agire professionale ci sono le persone, considerate nella loro dignità e umanità
- **TRASPARENZA** ossia apertura e disponibilità alla verifica della coerenza tra l'agire quotidiano ed i principi enunciati, mediante l'informazione e la leggibilità dei risultati
- **BENESSERE** che è un concetto a cui tendere inteso come prodotto del lavoro quotidiano nei confronti dei residenti; è la misura dello stato di salute dell'organizzazione e dei propri dipendenti.

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale “Il Faro”

Sede e caratteristiche strutturali

Il CSR “Il Faro” è situato a Codigoro in via Liguria 21, in un edificio di proprietà dell’Az. USL di Ferrara ed è situato al piano terra. Sono presenti 7 stanze da letto di cui 3 singole e 4 doppie, ciascuna con servizi igienici e docce. Vi sono inoltre una spaziosa sala da pranzo, all’occorrenza sala polivalente e un angolo cucina. Gli ambienti sono tutti climatizzati, sono presenti i campanelli di chiamata nei servizi igienici e nelle camere.

Ciascun locale vede la presenza di arredi in numero e tipologia adeguati alla funzionalità del locale stesso ed alle esigenze dell’utenza presente.

Nel contesto dello stesso edificio, è situato il centro diurno socio riabilitativo, il quale rappresenta per il Centro residenziale una importante opportunità di ampliamento degli spazi vivibili oltre a prevedere l’utilizzo di ambienti in condivisione.

Il Centro residenziale Socio riabilitativo è dotato di un ampio parco che lo circonda ed è situato in pieno contesto urbano, ciò comporta il vantaggio di poter usufruire facilmente di quanto il territorio offre.

Il Servizio di CSR Residenziale per Disabili

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale “Il Faro” è una struttura Socio-Sanitaria, accreditata per 11 posti letto, destinata all’accoglienza di persone con disabilità (lieve, medio-grave e grave) residenti di norma, nell’ambito territoriale del DISTRETTO Sud-Est – Zona Sociale di Codigoro. IL CSRR rispetta i requisiti di autorizzazione al funzionamento definiti al punto 1.1 della delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n° 564/2000 e i requisiti previsti dalla Delibera di Giunta n° 514/2009 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari.

Il servizio è rivolto di norma a disabili nella fascia di età compresa tra i 14 e i 65 anni.

Gli interventi ed i servizi rivolti alle persone accolte all’interno della residenza, si pongono come obiettivo prioritario il miglioramento della qualità di vita e il raggiungimento del benessere della persona. L’Asp orienta gli interventi rivolti alle persone con disabilità attraverso la realizzazione di progetti personalizzati, flessibili e in continua evoluzione, elaborati insieme alle diverse professionalità della rete dei servizi territoriali. Sono progetti individualizzati, modellati sulle esigenze delle singole persone, in grado di produrre cambiamenti verso l’autonomia e l’integrazione sociale.

Ammissione al servizio

Ai fini dell’ammissione, l’utente e la sua famiglia dovranno fare riferimento all’Assistente Sociale Responsabile del Caso dell’ASP, la quale proporrà l’inserimento presso il CSRR alla commissione UVM del Distretto Sud-est.

I compiti dell’U.V.M.-D (Unità di Valutazione Multidimensionale), sono i seguenti:

- valutazione dei bisogni dell’utente
- valutazione del livello di autosufficienza ed abilità residue
- verifica dell’andamento del progetto
- formulazione della graduatoria di ingresso

Dopo il parere positivo dell’UVM e l’autorizzazione all’inserimento per la parte di competenza, l’Assistente Sociale dell’ASP fisserà un incontro congiunto famiglia- Servizio.

Prassi relativa alla presa in carico degli utenti:

- Contatto telefonico per fissare un appuntamento
- Colloquio di accoglienza con il Coordinatore e l’educatore per visitare la struttura e conoscere le attività

- Periodo di osservazione variabile a seconda dei casi. In questa fase si procede alla compilazione di una scheda di valutazione delle abilità di base del soggetto che tiene conto delle informazioni raccolte in precedenza.
- Restituzione alla famiglia di quanto emerso
- Elaborazione di un progetto educativo individualizzato.

La struttura organizzativa del CENTRO CSR RESIDENZIALE IL FARO è composta da figure professionali coordinate tra loro, con l'obiettivo di garantire:

- l'attenzione alla persona
- la flessibilità e la capacità di adattamento del servizio alle diverse situazioni e alla diversità dei bisogni degli ospiti (per definizione variabili, articolati, diversificati)
- fornire la massima continuità del personale e delle prestazioni.

Caratteristiche del servizio

Il servizio residenziale è articolato sulle 24 ore in tutti i giorni dell'anno. I familiari, parenti, volontari e amici possono accedere alla struttura durante ogni momento della giornata, nel rispetto dei momenti di riposo degli ospiti e degli spazi in cui gli operatori provvedono alle cure personali, quindi nel rispetto della privacy degli ospiti.

Le attività previste e ricomprese nella retta, sono:

Assistenza tutelare 24 ore su 24

Assistenza infermieristica: sono previsti tre accessi giornalieri, tuttavia dal 2023, ASP ha scelto di potenziare l'area sanitaria implementando il numero di ore infermieristiche erogate per un totale di 47 ore settimanali anziché 27 (diurno compreso)

Servizio di fisioterapia: tre ore alla settimana (residenza e diurno)

Assistenza programmata con Medico di Medicina Generale: Su richiesta dell'infermiere professionale il MMG accede in struttura nell'arco della giornata stessa.

Servizio farmaceutico per i soli farmaci previsti in fascia A e B;

Attività interne educative/riabilitative

Attività educative mirate all'acquisizione di capacità comportamentali, cognitive, relazionali, pratiche e/o al mantenimento delle stesse.

La programmazione complessiva delle attività

Nel Centro si svolgono attività in piccoli gruppi o individuali in base al bisogno degli utenti, ai percorsi con e per loro definiti. Si tratta di attività eterogenee che sono svolte secondo modi e forme personalizzate adottando le strategie idonee a favorire l'autostima e la dignità sociale delle persone accolte, a rafforzare le competenze nella gestione della propria persona, a realizzare scambi personali di tipo positivo.

Altre attività laboratoriali possono essere svolte all'interno del centro diurno in base alle finalità del Progetto individuale predisposto dall'èquipe.

All'interno della giornata sono previsti diversi momenti di attività di sostegno e di accudimento della persona accolta. La promozione e il mantenimento delle competenze relazionali sono aspetti fondamentali dell'intervento residenziale che si basa su un approccio globale della persona.

Questo contenuto è presente all'interno di tutte le pratiche messe in atto all'interno del servizio sia nello svolgimento delle attività di socializzazione, di abilitazione, e mantenimento, sia nello svolgimento delle attività strutturate nel quotidiano.

La programmazione settimanale delle attività, viene effettuata in coerenza con gli obiettivi formulati nel PAI e nel PEI di ciascun utente.

Elenco indicativo e non esaustivo delle attività svolte presso il Centro Residenziale.

Attività interne

- gestione della casa /spesa
- laboratori espressivi
- laboratorio di cucina tradizionale
- pet therapy con professionisti esterni dedicati
- attività manuali e creative
- attività di lettura e scrittura
- attività basate sulle tecnologie assistive, rendendo accessibili i prodotti hardware e software alle persone con disabilità
- rassegne cinematografiche pomeridiane
- attività di tipo ludico-ricreative
- musicoterapia con professionista esterno dedicato
- cura del verde
- percorsi personalizzati finalizzati al benessere posturale (statica, deambulatore, rilassamento)
- attività di mantenimento con l'aiuto del fisioterapista.
- attività di stimolazione basate sull' approccio multisensoriale (Snoezelen Room)

Attività esterne

- piscina (tutto l'anno)
- convenzioni con gli stabilimenti balneari attrezzati del territorio, che prevedono 2 accessi settimanali per tutto il periodo estivo
- velaterapia
- uscite al bar e per specifiche attività di acquisto nei centri commerciali
- accessi settimanali nelle biblioteche del territorio
- gite organizzate dal Centro o in collaborazione con le Associazioni del territorio
- partecipazione alla funzione religiosa per chi lo desidera
- uscite serali programmate, cene o pranzo in pizzeria, partecipazione alle sagre del territorio

Attività assistenziali e referenti interni

La gestione dei servizi erogati dall'ASP è garantita dalle seguenti figure professionali:

Coordinatore Responsabile della Struttura: è il responsabile della gestione complessiva della struttura residenziale. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (Supporto coordinamento, Educatori Professionali, OSS, Infermieri, Fisioterapista) ed è il garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità della vita della persona residente. È la figura che, in sinergia con la Direzione, verifica la qualità dei servizi erogati e l'applicazione delle norme relative alla sicurezza del personale e degli ospiti. Il Coordinatore si avvale della collaborazione degli uffici amministrativi di ASP per redigere e controllare il Budget assegnato alla struttura.

Educatore Professionale con funzioni di Supporto al Coordinamento: L'Educatore Professionale con funzioni di coordinamento, è la figura che supervisiona i progetti educativi individualizzati e si occupa dell'elaborazione della programmazione settimanale delle attività sia per il CSR Residenziale sia per il Diurno, coordinando l'attività degli educatori professionali insieme al coordinatore.

Sovrintende la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio con particolare riferimento alle attività educative, assicurando la coerenza con gli obiettivi formulati nel PAI e nel PEI di ciascun utente.

Educatore Professionale: Il Servizio all'interno del centro viene svolto da Educatori Professionali, i quali attuano specifici progetti educativi e riabilitativi nell'ambito di un progetto elaborato da un'equipe multidisciplinare volto a uno sviluppo equilibrato della persona.

Organizza e gestisce le attività educative programmate tenendo conto dei bisogni dell'utente e del contesto ambientale mantenendo una tensione educativa utile al raggiungimento degli obiettivi prefissati e condivisi nel gruppo di lavoro. Il Coordinatore e l'Educatore Professionale con funzioni di supporto, individuano i referenti dei singoli progetti educativi individualizzati.

Infermiere: è la figura sanitaria che pianifica, gestisce e valuta gli interventi di tipo sanitario infermieristico. Coinvolge e informa i familiari circa le condizioni sanitarie del proprio congiunto per quanto di sua competenza, qualora necessario chiede la collaborazione al Medico.

Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali; organizza e realizza la concreta sinergia ed integrazione dei vari interventi necessari. Si attiva alla stesura dei PEAI in équipe.

Partecipa alle riunioni periodiche di struttura, in modo integrato enuclea nel PEAI obiettivi e azioni inerenti la propria sfera di competenza.

Fisioterapista: è il professionista della riabilitazione che svolge la propria attività attraverso programmi individuali e di gruppo in relazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali. Addestra il personale OSS all'uso dei sollevatori attivi e passivi, ne verifica l'efficacia nell'ambito di attività di supporto e di supervisione del personale, favorisce momenti di informazione e formazione interna. Istruisce il personale OSS sull'utilizzo corretto dei presidi e sulla corretta movimentazione, individua l'utilizzo dei presidi necessari alla postura. Collabora per la stesura del PEAI in équipe.

Operatore Socio Sanitario: è la figura professionale in possesso dell'Attestato di qualifica specifico che svolge l'attività per soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario. Favorisce il benessere e l'autonomia dell'utente. Per ogni Residente viene individuato un OSS definito "Tutor" che attivamente collabora per la stesura del PAI in équipe e provvede a segnalare le necessità individuate della persona.

Psicologo: è presente in struttura in modo programmato; collabora con Il Coordinatore, il suo intervento è di supporto individuale e/o di gruppo, sia per gli Operatori che l'utenza e i loro caregiver, in base alle esigenze che si rilevano durante i momenti di verifica periodica.

Nello specifico, il progetto di Supervisione presso il CSR "Il Faro", residenziale e diurno, è focalizzato sull'analisi di casi specifici presenti nel centro stesso. Per lo svolgimento di tale attività, lo psicologo mette in atto azioni specifiche, anche dirette, a contatto con utenti e con educatori ed operatori del Centro, trasferendo a questi ultimi strumenti e modalità di intervento e di modificazione del comportamento, al fine di favorire l'integrazione, l'apprendimento, il benessere e la riduzione dei comportamenti problema. A tal fine vengono utilizzate strategie specifiche che poggiano su una formazione cognitivo-comportamentale e l'utilizzo di specializzazioni quali PECS, Modificazione del Comportamento e filosofia TEACCH.

Da diversi anni, infatti, gli operatori del centro sono inseriti in un percorso di formazione continua per riuscire a gestire al meglio le persone affette da autismo e per elaborare progetti mirati, al fine di migliorare la qualità di vita delle persone autistiche.

Riunioni periodiche del personale

La definizione delle politiche del servizio avviene con il continuo e costante coinvolgimento del personale che opera quotidianamente nella struttura al fine di essere informati e condividere i percorsi e le scelte organizzative, successivamente si procede con la rassegna dei bisogni dei Residenti.

Sono organizzati a questo scopo periodicamente incontri con tutte le figure professionali il cui obiettivo è anche quello di interpretare i bisogni nuovi che emergono dal punto di vista organizzativo e funzionale e che portano alla definizione di azioni di miglioramento continuo.

Formazione del personale

Il capitale umano di un ente rappresenta il nucleo centrale dell'azione dello stesso, specie quando si occupano di servizi alle persone, come nel caso di ASP del Delta Ferrarese. Premesso questo, è ovvio dunque ritenere la formazione del personale un'azione fondamentale e necessaria per garantire il buon funzionamento di tutta la struttura.

La formazione in ASP è rivolta a tutte le figure professionali che operano nell'Azienda: l'offerta formativa è pertanto diversificata e mira a soddisfare i diversi bisogni di aggiornamento connessi alla crescita professionale di ogni operatore.

L'individuazione dei destinatari si colloca nel processo di programmazione formativa, pertanto è subordinata alla rispondenza tra l'analisi del fabbisogno formativo rilevata e l'individuazione degli obiettivi da raggiungere al momento della realizzazione della formazione e alla compatibilità delle risorse strumentali e finanziarie disponibili.

Il processo per la formazione e l'aggiornamento si sviluppano attraverso fasi sequenziali che partono dall'analisi dei bisogni formativi, alla costruzione del piano, e arrivano alla gestione ed al monitoraggio degli eventi.

La diffusione delle informazioni riguardanti il Piano formativo, viene garantita attraverso la condivisione con il Personale; annualmente, come per tutti i Servizi dell'Azienda, anche per il personale di CSR "Il Faro", vengono individuati i temi e gli obiettivi annuali su cui lavorare, come da metodologia descritta.

Servizi forniti

Oltre i servizi assistenziali e sanitari vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Ristorazione
- Guardaroba e Lavanderia
- Pulizia e sanificazione degli ambienti
- Servizio di parrucchiere
- Servizio di pedicure/podologo
- Trasporti sanitari

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni indispensabili al mantenimento di un buon stile di vita sia degli utenti sia del personale.

Ciascuno dei precedenti servizi è pianificato in funzione delle attività comprese nei diversi servizi offerti dall'Azienda e sono realizzati attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate.

Ristorazione

Il servizio è affidato ad una ditta esterna, comprende la preparazione della giornata alimentare. Viene offerto ad ogni utente una risposta personalizzata al bisogno primario di alimentarsi ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali. È data la possibilità ad ogni residente di scegliere sulla base di Menù settimanali – stagionali. Sono previste verifiche periodiche della qualità del cibo effettuate dal personale di struttura.

Il grado di soddisfazione dell'utente può costituire uno strumento di monitoraggio e cambiamento dell'offerta alimentare. L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici definiti, e costituiti da un numero minimo garantito di tipologie di pasti differenziati per consistenza e/o in base allo stato di salute e patologie dei residenti. Il servizio è rispettoso di abitudini alimentari. Il Servizio di Ristorazione propone pasti rispettando le stagionalità e promuovendo l'utilizzo di materie prima biologiche a km zero, ove possibile. Si prevedono diete personalizzate sulla somministrazione di alimenti idonei a favorire il benessere dell'anziano e riducano il ricorso a lassativi (cibi integrali, cereali, legumi, ecc.).

Gli utenti collaborano nell'elaborazione del menù settimanale che viene successivamente esposto in bacheca. Al fine di assicurare a tutti il diritto di poter scegliere ciò che più è gradito, ogni giorno viene chiesto di scegliere fra le alternative presenti, anche utilizzando gli strumenti della Comunicazione Aumentativa Alternativa, per gli utenti con maggiori difficoltà comunicative e relazionali. Il menù si ripete ogni 4 settimane e si alterna, il menù stagionale (primavera-estate e autunno-inverno), verificato ed elaborato tutti gli anni. Sono previsti inoltre, cibi tipici del nostro territorio a seconda delle stagioni. Il servizio di ristorazione viene garantito anche in caso di scioperi o altre emergenze, come previsto dal Contratto in essere con la Ditta che produce e fornisce i pasti.

Pulizia e sanificazione degli ambienti

Il servizio viene svolto da una Ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici. ASP si avvale di una Ditta specializzata per tutte le azioni necessarie alla disinfezione/derattizzazione e alla

prevenzione per la lotta larvicida e adulticida delle zanzare, di contrasto alle blatte e formiche al bisogno, secondo un calendario mirato. Tutti i servizi sono dotati di postazioni esterne ed interne per la lotta ai roditori.

Le pulizie del Centro vengono svolte nel pieno rispetto delle esigenze di vita degli utenti, della privacy e della programmazione delle attività. Il piano di lavoro segue la scansione della giornata e l'ordine di disponibilità degli ambienti.

Guardaroba e Lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia è assegnato ad una ditta esterna; riguarda il lavaggio e la stiratura dei capi di abbigliamento personale degli ospiti nonché la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (coperte, lenzuola, federe, ecc.)

In sede di incontro pre-ingresso, all'utente o a un suo familiare, vengono indicati i capi di abbigliamento di minima, necessari per il periodo di permanenza presso il servizio. Al fine di poter identificare la biancheria personale dell'ospite, si effettua etichettatura dei capi con numeri identificativi. Il processo di lavaggio è di tipo industriale, pertanto per permanenze prolungate viene richiesto un ripristino periodico (o comunque al bisogno) di alcuni capi per sostituire quelli consunti e usurati.

Nel caso in cui un capo risulti smarrito il CSR Il Faro provvede a segnalare alla Ditta esterna che gestisce il servizio di lavanderia il disservizio per le opportune verifiche.

Il Servizio di guardaroba interno è svolto dal personale della struttura, si tratta di un servizio importante in quanto investe un aspetto, quello relativo alla cura della biancheria e del vestiario, che è strettamente legato alla cura e al decoro della persona. Il cambio della biancheria personale avviene tutti i giorni e all'occorrenza.

Servizio di parrucchiere

Il servizio di parrucchiere viene svolto da professionisti esterni. La programmazione di tale servizio viene concordata con gli educatori. Il costo della prestazione è compreso nella retta e comprende il taglio dei capelli.

Servizio di pedicure

Il servizio di pedicure viene svolto da professionisti esterni in possesso di titolo specifico e con tutti i requisiti in ordine all'igiene e sicurezza. La programmazione di tale servizio viene concordato con gli educatori. Il costo della prestazione è compreso nella retta.

Servizio di trasporto e accompagnamento ospiti

L'Asp assicura l'accompagnamento per commissioni esterne o a visite specialistiche e esami di laboratorio, qualora la rete familiare dell'ospite sia assente o inadeguata. L'Asp effettua trasporti, ove possibile, con mezzi propri o in convenzione per l'utilizzo di autoambulanze.

Servizi complementari e volontariato

Segretariato sociale

La struttura offre assistenza all'ospite nella gestione degli aspetti burocratici legati all'inserimento al Centro (cambio di residenza, cambio medico di base, ecc)

Viene inoltre fornito gratuitamente il servizio di gestione del denaro ospiti relativamente alle piccole spese personali.

Volontariato

Sono attive all'interno della struttura associazioni di volontariato, le quali contribuiscono alla realizzazione di iniziative di socializzazione ed integrazione con il territorio.

Il CSR "Il Faro" collabora, inoltre, su richiesta con le Organizzazioni di volontariato e singoli volontari per contribuire allo sviluppo di una cultura della solidarietà e di una rete di supporto all'interno della comunità di appartenenza.

Per svolgere attività di volontariato occorre segnalare la propria disponibilità al Coordinatore della struttura. Le attività svolte dai volontari sono di aiuto e supporto ai servizi per la realizzazione di attività di animazione

e socializzazione per gli ospiti e, nell'ambito di una periodica programmazione per obiettivi, concorrono a creare nuovi stimoli e interessi negli utenti, rendendo più piacevole e significativa la loro permanenza. La struttura è accreditata per ospitare giovani del Servizio Civile Volontario.

Sicurezza

Asp del Delta Ferrarese gestisce la Struttura di proprietà dell'Az. USL di Ferrara, in qualità di soggetto Accreditato, si impegna a garantire e mantenere la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, degli utenti, dei loro familiari e dei visitatori.

A partire dal mese di gennaio 2024, la manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura viene effettuata dall'Az. USL di Ferrara, proprietaria dell'edificio. E' previsto, inoltre, un servizio di manutenzione interna che permette di effettuare in breve tempo interventi di riparazione delle attrezzature e di ripristino dei locali al fine di limitare eventuali disagi agli utenti e all'equipe di lavoro.

Asp, nel rispetto delle norme vigenti, verifica la tenuta e il funzionamento degli impianti presenti, la gestione e la manutenzione delle attrezzature in uso, ad esclusione degli interventi di pertinenza del proprietario dell'immobile.

Il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (Dlgs 81/08 e smi). Vengono messi a disposizione i Dispositivi di Protezione Individuali da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela propria, degli ospiti e visitatori, nel rispetto di quanto previsto nel DVR.

Custodia e deposito valori

L'Asp non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

Su richiesta ed autorizzazione scritta dell'utente o dei familiari il CSRR svolge funzioni di deposito a titolo gratuito ai sensi degli art.1766 e seguenti del Codice Civile.

Costo del servizio

La retta giornaliera attuale a carico degli utenti ammonta a € 25,10 giornalieri (DGR 2242/2023). La restante quota è a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) e varia in base alla classificazione funzionale attribuita all'utente dall'UVM distrettuale (da un minimo di euro 95,30 ad un massimo di euro 200,78). Gli eventuali aumenti, che saranno disposti dagli organi competenti, come da normativa regionale in materia di accreditamento dei servizi socio-assistenziali, impegneranno la persona residente in CSR.

La retta viene addebitata dal primo giorno di ingresso e sino al giorno di dimissione o decesso compreso.

Nel caso di ricovero ospedaliero, o di altre assenze concordate con l'Asp, la retta dal giorno successivo l'assenza e fino al giorno precedente il rientro in struttura, ammonterà all' 80% della retta totale.

Sono comprese nella retta tutte le prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere e relativi materiali. Per i residenti la retta comprende anche il Servizio di trasporto per visite ed esami, prescritti dal Medico curante, o dallo specialista.

In caso di ricovero Ospedaliero il personale della Struttura ne dà tempestiva comunicazione ai familiari referenti o chi per essi. Tuttavia gli adempimenti assistenziali dal momento del ricovero presso il Presidio Ospedaliero e fino al rientro in struttura competono ai familiari o chi per essi.

Costi esclusi dalla retta:

- biancheria personale
- spese individuali
- protesi dentarie, acustiche (incluso pile) e occhiali da vista
- biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite
- visite specialistiche: richieste privatamente ed a pagamento (compresi i relativi trasporti)

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con l'utente e la sua famiglia.

All'ingresso in struttura la persona può mantenere nella propria stanza effetti personali e alcuni suppellettili particolarmente significativi, nel rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza delle persone e degli ambienti.

Deducibilità fiscale delle rette di ricovero

L'ufficio amministrativo di ASP, che elabora mensilmente le rette e al quale ci si può rivolgere per chiarimenti su aspetti relativi ai pagamenti, si occupa inoltre della predisposizione annuale della documentazione per il riconoscimento, ai fini fiscali, delle spese di assistenza per le persone anziane, detraibili dalla dichiarazione dei redditi.

Diritti degli utenti, diritti e doveri della famiglia

L'utente ha diritto:

- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni
- ad esprimersi per quello che è
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio
- ha diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività.

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa alle attività proposte all'interno della residenza
- a partecipare alla vita della struttura secondo le modalità espresse nei regolamenti di gestione
- alla segretezza sui dati relativi al proprio congiunto rispettando la legge sulla privacy.
- a presentare reclami che debbono essere esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- di trasmettere al responsabile tutte le informazioni conoscitive che possono facilitare la proposta di interventi educativi personalizzati.
- di rispettare il regolamento del centro
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio-sanitari al fine di rendere più efficace possibile la loro attività.
- Di rispettare le norme igienico-sanitarie e di accesso, che possono essere applicate in caso di emergenze sanitarie come ad esempio epidemie/pandemie, malattie infettive contagiose, su indicazione del Responsabile Sanitario o dal SSN e Regionale
- Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- Di rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie e alberghiere stabiliti.

Le regole di vita comunitaria

L'Asp, al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini dei residenti, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Per quanto riguarda l'assegnazione della stanza e del posto letto, definiti al momento dell'ingresso, solitamente non viene modificata evitando trasferimenti che potrebbero alterare le abitudini dell'utente.

Il Coordinatore, qualora sia richiesto da esigenze organizzative, assistenziali o di vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra stanza, informandone preventivamente lo stesso e i familiari.

Il residente ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta al coordinatore il quale verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli utenti, nonché la compatibilità con le misure di sicurezza e prevenzione incendi previste dalla struttura.

Modalità di partecipazione e coinvolgimento dei familiari

L'Asp favorisce la partecipazione dei residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi all'interno della Residenza, consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra va concordata a seconda delle singole problematiche con il Coordinatore Responsabile.

In caso di ricovero dell'utente presso una Struttura Ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il residente, fino al suo rientro presso la Struttura. In caso di ricovero dell'ospite, il servizio garantisce il lavaggio degli indumenti.

E' possibile per i familiari e conoscenti fare visita all'utente durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta.

E' inoltre opportuno che familiari e amici si astengano da qualunque tipo di intervento assistenziale sull'ospite, rivolgendosi, se necessario, agli operatori in servizio.

Durante le visite è possibile portare esclusivamente cibi confezionati a lunga conservazione e/o preparazioni artigianali accompagnate dallo scontrino di acquisto, previo accordo con i Responsabili della struttura al fine di tutelare la salute degli ospiti (intossicazioni alimentari e rischi legati alla disfagia) si da indicazione di confrontarsi con gli Operatori Sanitari e di Assistenza presenti in struttura e concordare gli alimenti più idonei alla persona.

I parenti ed eventuali accompagnatori possono fruire degli spazi comuni del CSRD annesso al CSRR, durante la frequentazione ai Centri.

L'eventuale uscita viene concordata con l'educatore e comporta la responsabilità totale in capo all'accompagnatore, di quanto può succedere all'esterno della struttura. L'uscita dell'Ospite è registrata in un apposito modulo e firmata dal richiedente.

L'utente e la famiglia sono coinvolti nella individuazione del percorso socio-educativo assistenziale.

Il dialogo con i familiari ha l'obiettivo di approfondire la conoscenza della situazione fornendo una visione d'insieme utile a garantire una buona lettura del bisogno.

Si ascoltano richieste, suggerimenti, consigli desideri per meglio comprendere i bisogni e predisporre un intervento che risponda alle reali esigenze della persona.

Il Coordinatore, l'educatore di supporto al coordinamento e l'educatore tutor, incontrano di prassi la famiglia 2 volte l'anno per la verifica e il confronto sul progetto educativo assistenziale individuale proposto. Sono inoltre previsti confronti personali o telefonici quotidiani tra il personale del Centro ed i familiari.

Per scambiare informazioni significative inerenti alla gestione dell'utente e per l'andamento della giornata è opportuno rivolgersi all'educatore tutor o al Coordinatore. Inoltre, sono previsti incontri in gruppo di restituzione ai familiari relativamente all'esito dei questionari di gradimento del servizio, alle attività proposte durante l'anno, alle miglorie strutturali eventualmente effettuate e ai progetti di miglioramento per l'anno successivo. Infine i familiari vengono coinvolti in occasione di feste, iniziative collettive, che sono occasioni di confronto e di scambio con gli operatori e i responsabili della Centro.

Rapporti con il territorio

Il CSR "Il Faro" riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni) per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti dei propri servizi Comunità. Perciò riteniamo molto importante la collaborazione, ad esempio, con le scuole, realizzando laboratori creativi in cui partecipano i nostri utenti insieme agli alunni e spettacoli teatrali realizzati dagli utenti all'interno delle scuole. Inoltre Il CSR Il Faro ospita stage per alunni delle Scuole Superiori di 2^a grado al fine di promuovere la cultura del lavoro di rete e la realizzazione di progetti che favoriscano la socializzazione ed all'integrazione con il territorio circostante. Il CSR Il Faro incentiva la presenza del volontariato, in forma organizzata o individuale al fine di contribuire allo sviluppo della cultura della solidarietà ed alla costruzione di una struttura a rete, che integra servizi pubblici con quelli privati.

Organizzazione tipo della giornata al Centro Socio Riabilitativo Residenziale

ORA	MATTINO
07:00/ 08:00	Risveglio e igiene personale. Per ogni utente viene predisposto un piano assistenziale che prevede le attività igienico- sanitarie nei diversi momenti della settimana e nei diversi momenti della giornata, questo affinché si abbia un intervento personalizzato a seconda delle diverse necessità degli utenti. Si tratta di momenti molto importanti per il benessere delle persone; il prendersi cura rappresenta un momento particolarmente significativo nel rapporto tra operatore ed utente. Attraverso l'assistenza ed il contatto corporeo si instaura la relazione, sono momenti che hanno anche una rilevante valenza educativa, dal momento che si persegue l'obiettivo di sviluppare o mantenere le autonomie residue degli utenti in questo ambito. Per gli utenti che presentano incontinenza notturna l'igiene del mattino è svolta come bagno completo.
08:00/ 09:00	È il momento delle colazioni, della somministrazione di eventuali farmaci ed è anche il momento in cui gli Utenti, che desiderano frequentare il diurno, si trasferiscono.
09:00/ 09:30	Programmazione giornaliera gruppo interno. Il gruppo composto dagli Operatori e dagli Utenti, che permangono in residenza, si riunisce nella sala polivalente per condividere la programmazione della giornata. Per favorire la comprensione delle proposte, da parte di tutti gli Utenti, verranno utilizzati adeguati strumenti comunicativi.
09:30/ 12:00	Inizio attività interne ed uscita per le attività esterne. Ci si divide in piccoli gruppi in attività, per offrire ad ogni Utente delle possibilità di sperimentazione di contesti significativi in relazione ai bisogni rilevati e alle possibilità di ognuno. Si alterneranno principalmente attività di tipo motorio, ad attività espressive, attività di socializzazione, di cura dell'ambiente e della persona.
12:00/ 12:30	Preparazione tavoli per il pranzo; vengono coinvolti gli Utenti nella misura delle loro possibilità. Momento di igiene personale.
12:00/ 13:00	Distribuzione e somministrazione della terapia farmacologica, a carico dell'Infermiere.
12:30/ 13:30	Il momento del pranzo può avere diverse valenze, da quella educativa (mantenimento e sviluppo delle autonomie, rispetto delle regole) a quella di socializzazione, è anche un momento divertente e piacevole, dove, oltre a condividere il cibo, si chiacchiera, si ride e si scherza tutti insieme.
ORA	POMERIGGIO
13:30/ 14:00	L'attività di riordino rappresenta un importante opportunità di coinvolgimento degli Utenti nella attività di gestione della loro casa, un momento in cui si fa insieme, dove si sperimentano la conoscenza e l'appropriazione dello spazio. Cure igieniche orali. Gli utenti, chi in autonomia, chi con aiuto dell'Educatore, esegue il lavaggio e cura del cavo orale, dopo la consumazione del pasto.

14:00/ 15:00	Attività di relax. È un momento molto importante per il mantenimento del benessere psicofisico. Può concretizzarsi in riposo vero e proprio oppure in un momento dove si guarda la TV, un film, la fiction preferita, si ascolta musica in tranquillità etc.
15:15/ 16:30	Si riprendono attività in piccolo gruppo. Piccole commissioni, la cura dell'ambiente ed altre iniziative caratterizzeranno il pomeriggio.
16:30/ 17:00	Merenda. Può essere un tè con i biscotti, o un piccolo snack, una bevanda da assaporare in convivialità.
17:00/ 18:00	È il momento del rientro degli Utenti che frequentano il Diurno, l'intera comunità si ritrova, si dialoga sull'esperienza svolta durante il giorno e ci si organizza in previsione delle necessità serali e relativamente ai bisogni dei singoli utenti. Attività di igiene completa, cura della propria camera, piccoli acquisti personali.
18:00/ 19:00	Igiene personale, apparecchiatura dei tavoli: nei preparativi per il pasto vengono coinvolti gli Utenti nella misura delle loro possibilità.
19:00/ 20:00	Distribuzione e somministrazione della terapia farmacologica, a carico dell'Infermiere.
19:00/ 20:30	E' il momento delle cena in cui oltre a condividere il cibo, si chiacchera e si scherza tutti insieme. In particolare durante i mesi estivi, è anche il momento nel quale possono avere inizio uscite serali di piccolo gruppo con varie destinazioni: passeggiata in centro, partecipazione a spettacoli e momenti culturali, feste, uscite in pizzeria.
20:30/ 22:00	Momenti di relax in attesa di andare a letto, igiene personale.
22:00	E' il momento in cui inizia il riposo notturno svolto ad orari stabiliti per consentire l'acquisizione di un 'abitudine da parte degli utenti che coinvolge tutti gli ospiti della residenza per dare a questa fase un connotato di tranquillità di tutta la casa.
23:00/ 07:00	Questo momento dell'attività della residenza è finalizzato ad assicurare agli utenti un adeguato tempo di riposo; si presta attenzione alle situazioni da controllare maggiormente; si verifica ogni due ore la condizione degli utenti nel corso della notte attraverso una visita nelle camere ; si prestano i necessari interventi assistenziali.

Il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato

Il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) viene redatto per ogni utente ed è il documento di condivisione per tutte le persone e professionisti coinvolti nell'assistenza, nella cura e nello sviluppo del progetto di vita dell'ospite. Vi è un primo PEAi nel periodo iniziale che viene definito entro 30 giorni dall'ingresso.

Il PEAi racchiude le caratteristiche peculiari della persona, delle esigenze, del suo ambito familiare e relazionale, delle sue abitudini, gusti e preferenze. Il PEAi stilato all'ingresso viene predisposto attraverso il

coinvolgimento dell'ospite, ove possibile, dei familiari/Amministratore di Sostegno e in continuità con il progetto di vita e di cura predisposto dai servizi sanitari e sociali che inviano l'utente.

Il PEAI è suddiviso in aree in cui vengono specificati gli obiettivi, assistenziali ed educativi, misurabili che l'équipe multiprofessionale individua e condivide, insieme agli interventi ed attività, che verranno messi in atto per raggiungerli. Il monitoraggio e la misurazione periodica degli stessi sono supportati dalle rilevazioni effettuate da tutti gli operatori attraverso gli appositi strumenti che renderanno oggettiva verifica del raggiungimento o meno degli obiettivi e l'efficacia degli interventi. Nello specifico, il PEI viene elaborato utilizzando strumenti di rilevanza scientifica, ovvero utilizzando il sistema ICF (Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute), con l'obiettivo di evidenziare l'unicità di ogni persona, in base alla propria condizione di salute o disabilità e in relazione all'ambiente.

Il PEAI viene verificato semestralmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a causa di cambiamenti significativi intervenuti nella situazione dell'utente, viene condiviso con l'utente e/o con i suoi familiari/Amministratore di sostegno, ove presenti e disponibili. In quella sede vengono riesaminati gli obiettivi e definiti quelli nuovi se necessario.

Dimissioni

La dimissione di un utente dal servizio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- **dimissione volontaria** su richiesta dell'utente in alcuni casi, o di un suo familiare/tutore/amministratore di sostegno/legale, deve essere formalizzata per iscritto con preavviso, come previsto all'articolo 8 del contratto di ospitalità: "l'Ospite e/o l'Amministratore di sostegno hanno la facoltà di recedere dandone tempestiva informazione verbale alla direzione del servizio oltre che comunicazione scritta, la quale dovrà essere consegnata direttamente o trasmessa mediante mail o Pec alla direzione del servizio. Il recesso avrà efficacia decorsi 3/5 giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione. Entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la struttura. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso e quindi di uscita anticipata, ASP fatturerà comunque 5 giorni, anche se non usufruiti". Nel caso in cui la persona rinunci al posto Accreditato deve inviare in carta libera le proprie dimissioni, il Coordinatore si farà carico di comunicarle tempestivamente all'UVM-D. L'équipe multiprofessionale della struttura analizzerà in seguito, le ragioni delle dimissioni;

- **dimissione, disposta con preavviso, da parte della struttura** ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni fisiche o psichiche, incompatibili con la permanenza nel servizio. Nel caso in cui la persona sia ricoverata in ospedale a causa del sopraggiungere di patologie incompatibili con le caratteristiche della struttura, il Coordinatore informa l'UVM e l'A.S. Responsabile per una rivalutazione del caso ed eventuale invio ad altra struttura idonea alle nuove condizioni della persona;

Decesso

In caso di decesso, gli Operatori in servizio avvisano immediatamente i famigliari e rimane a carico degli stessi, attivare immediatamente il servizio di Onoranze Funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalla normativa vigente, così nel caso in cui non vi siano familiari presenti.

Standard di qualità che il Centro Socio Riabilitativo Residenziale si impegna a garantire

All'interno del CSR "Il Faro" vi è un sistema di monitoraggio e rilevazione degli indicatori di benessere dei Residenti e degli operatori. Oltre alla rilevazione degli indicatori sotto riportati, periodicamente si effettuano riunioni di verifica ed organizzative con tutto il personale e l'équipe multiprofessionale, di cui vengono redatti i verbali consultati da tutti gli operatori assenti.

Indicatori di benessere che vengono monitorati:

INDICATORI GENERALI E SPECIFICI	EVIDENZA	DESCRIZIONE /DATO
Partecipazione e condivisione nella elaborazione del PEAI da parte della persona ospite e del familiare/AdS/Tutore	PEAI	N° PEAI con firma della persona o del familiare sulla totalità dei PEAI attivi
Partecipazione e condivisione nella documentazione socio-sanitaria e del PEAI, da parte dell'èquipe multiprofessionale coinvolta nel processo assistenziale	PEAI	N° PEAI con firma o sigla dei componenti l'èquipe per i diversi interventi, sulla totalità dei PEAI attivi
Capacità di ascolto del servizio rispetto ad esigenze dell'utente o del familiare correlati ad aspetti religiosi/culturali e sociali nel rispetto della dignità della persona	PEAI	N° PEAI che registrano bisogni ed obiettivi relativi agli aspetti religiosi/culturali e sociali
Aggiornamento semestrale del PEAI da parte della persona ospite e del familiare/AdS/Tutore	PEAI	N° PEAI aggiornati con condivisione dell'utente e della famiglia semestralmente, per cui è presente la firma
Gradimento delle persone residenti e dei loro congiunti attraverso la compilazione dei Questionari di gradimento	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	% soddisfazione del servizio offerto in una scala di valutazione ricompresa da 1 a 10 sulla totalità dei questionari restituiti.
Capacità della struttura di coinvolgere gli operatori nella definizione del fabbisogno formativo	UFFICIO FORMAZIONE	% di operatori coinvolti nella costruzione del Piano formativo annuale
Qualificazione del personale e di formazione permanente per garantire la tutela, del servizio, dei diritti delle persone e la riduzione del Rischio Infettivo	UFFICIO FORMAZIONE	N° eventi formativi anche in collaborazione con Azienda Usl a cui hanno partecipato i lavoratori
Mezzi di contenimento: deve essere evitato il ricorso a mezzi che costringono la libertà di movimento e di accesso a parti del corpo non vengono conteggiati i mezzi anche se definiti di contenzione, se usati a fini posturali, riabilitativi, di socialità, o per espletare attività quotidiane	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di residenti con prescrizione di mezzi di salvaguardia non a fini posturali (escluse le spondine)
Comunicazione, trasparenza, e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne	VERBALI	N° verbali attestanti gli incontri
Attuazione del Progetto Regionale sul Dolore	PEAI O CARTELLA SOCIO SANITARIA	N° cartelle socio sanitarie che riportano obiettivi e azioni sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato con scheda PAINAD

Valutazione multidimensionale del rischio cadute individuali con conseguenti programmi individualizzati	PEAI O CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di residenti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
Azioni correttive rispetto a reclami e segnalazioni ricevute anche in termini di prevenzione di eventi avversi e di miglioramento continuo/analisi questionari	EQUIPE DI COORDINAMENTO (Coordinatore – EP Supp. – Infermiere, Fisioterapista, eventuale consulente o Direttore)	N° azioni correttive e preventive su segnalazioni utenti, familiari e operatori
Azioni rivolte al monitoraggio ed al miglioramento delle lesioni da pressione agli ospiti	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di miglioramento delle lesioni da pressione 3°- 4° grado

Vengono altresì monitorati quali indicatori di carattere specifico:

Attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio	Programmazione settimanale PEA I	N° di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel semestre di riferimento/N° totale di attività realizzate dal servizio
Realizzazione di attività specifiche per utenti con disturbi comportamentali.	PEAI Programmazione settimanale	N° persone con gravi disturbi del comportamento per i quali è stato redatto un piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato/N° persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento

Rispetto agli standard di qualità, il CSR Residenziale Il Faro si impegna inoltre a:

- Provvedere al cambio della biancheria piana dei letti quotidianamente e al bisogno;
- Provvedere quotidianamente al bagno di pulizia per ciascun utente
- Programmare le attività tenendo conto delle abilità e del gradimento degli utenti, nonché della diversificazione delle attività individuali e di gruppo.

Reclami

Il familiare può segnalare eventuali situazioni critiche preferibilmente in forma scritta nell'apposito modulo, messo a disposizione all'ingresso della struttura, o rivolgendosi all'ufficio del Coordinatore. Considerazioni da parte della struttura ed eventuali azioni migliorative compiute saranno restituite al reclamante entro 30 giorni.

Contatti

ASP DEL DELTA FERRARESE VIALE RESISTENZA, 3 - 44021 CODIGORO (FE) Centralino 0533-728611 info@aspdeldeltaferrarese.it <i>Posta Certificata aspdeldeltaferrarese@pec.it</i> <i>sito web www.aspdeldeltaferrarese.it</i>	CSRR/D "Il Faro" VIA LIGURIA, 21 - CODIGORO (FE) Telefono 0533 718198 Mail: ilfaro@aspdeldeltaferrarese.it
---	---

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno “Il Faro”

Sede e caratteristiche strutturali

Il CSR “Il Faro” è situato a Codigoro in via Liguria 21, in un edificio di proprietà dell’Az. USL di Ferrara ed è situato al piano terra.

Gli spazi sono così suddivisi: sei ambienti per laboratori diversi (musicale, artistico, motorio, polivalente), una spaziosa sala da pranzo, all’occorrenza sala polivalente, una cucina, cinque servizi igienici per gli utenti, di cui un bagno attrezzato.

La struttura è circondata da un ampio giardino fruibile nella bella stagione e utilizzato come ulteriore ambiente per attività all’aria aperta. E’ situato in pieno contesto urbano, ciò comporta il vantaggio di poter usufruire facilmente di quanto il territorio offre.

Gli ambienti sono tutti climatizzati e ciascun locale vede la presenza di arredi in numero e tipologia adeguati alla funzionalità del locale stesso ed alle esigenze dell’utenza presente.

Nel contesto dello stesso edificio, è situato il centro residenziale socio riabilitativo, il quale rappresenta per il Centro diurno, una importante opportunità di ampliamento degli spazi vivibili oltre a prevedere l’utilizzo di ambienti in condivisione.

Il Servizio di CSR Diurno per Disabili

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno “Il Faro” , è una struttura destinata all’accoglienza diurna di persone con disabilità (del Distretto Sud- EST – ZONA SOCIALE DI CODIGORO), per le quali non è stato possibile prevedere , in alcun modo, forme di inserimento al lavoro, né normale , né protetto. IL CSRD rispetta i requisiti di autorizzazione al funzionamento definiti al punto 1.1 della delibera di Giunta della Regione Emilia Romagna n° 564/2000 e i requisiti previsti dalla Delibera di Giunta n° 514/2009 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari. Il Centro ha una ricettività di 25 posti, tutti accreditati.

Il Centro Socio-Riabilitativo Diurno è una struttura che accoglie per cinque giorni la settimana persone con limitazioni dell’autonomia nelle funzioni elementari. Il Centro si compone di spazi educativi e ricreativi, diversificati e costituisce una struttura d’appoggio alla vita familiare. Esso in particolare consente:

- alla famiglia di mantenere il disabile al proprio interno
- all’utente una crescita evolutiva nella progressiva e costante socializzazione con il duplice obiettivo di sviluppare le abilità residue e di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti

Il servizio è rivolto a disabili nella fascia di età compresa tra i 14 e i 65 anni

Ammissione al servizio

L’ammissione, l’inserimento in altra struttura, la dimissione dell’utente sono regolamentate dall’Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.).

Ai fini dell’ammissione, l’utente e la sua famiglia dovranno fare riferimento all’Assistente Sociale Responsabile del Caso dell’ASP, la quale proporrà l’inserimento presso il CSRD alla commissione UVM del Distretto Sud-est-. Dopo il parere positivo dell’UVM e l’autorizzazione all’inserimento per la parte di competenza l’Assistente Sociale dell’ASP fisserà un incontro congiunto famiglia- Servizio

Prassi relativa alla presa in carico degli utenti:

- Contatto telefonico per fissare un appuntamento
- Colloquio di accoglienza con il Coordinatore per visitare la struttura e conoscere le attività
- Periodo di osservazione variabile a seconda dei casi
- Compilazione di una scheda di valutazione delle abilità di base del soggetto che tiene conto delle informazioni raccolte in precedente.

L'U.V.M. formulerà un progetto individualizzato per l'accoglienza dell'utente tenendo conto della capacità ricettiva del Centro, della eventuale lista di attesa, delle variabili di compatibilità in relazione all'utenza già presente, dell'età.

Il Centro osserva i seguenti orari di apertura: dal LUNEDÌ AL VENERDÌ dalle ore 08.00 alle 17.00. È PREVISTO UN SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO CIRCOLARE CON PULMINI ATTREZZATI PER LA PRESA IN CARICO DEGLI UTENTI.

In base a quanto stabilito nel contratto di servizio, il CSR Diurno garantisce 230 giornate di apertura all'anno, per cui viene redatto un calendario annuale del servizio, convalidato dall'Az. USL e inviato alle famiglie e ai servizi. Dopo eventuale parere favorevole della commissione UVM, possono essere attivati ricoveri di sollievo diurni nelle giornate di chiusura del servizio.

Le attività previste e ricomprese nella retta, sono:

- Assistenza tutelare diurna; attività assistenziale (igiene personale ecc)
- Assistenza infermieristica: sono previsti tre accessi giornalieri, tuttavia dal 2023, ASP ha scelto di potenziare l'area sanitaria implementando il numero di ore infermieristiche erogate per un totale di 47 ore settimanali anziché 27 (diurno compreso)
- Servizio di fisioterapia: tre ore alla settimana (residenza e diurno)
- Servizio di trasporto da e per il CSR Diurno

Attività interne educative/riabilitative

Le attività educative sono svolte dagli educatori con il supporto delle altre figure professionali presenti al CSR; gli utenti partecipano alle attività in funzione del loro progetto educativo individuale e compatibilmente alle condizioni sanitarie, alle capacità cognitive e relazionali.

La programmazione delle attività educative –riabilitative- assistenziali avviene con cadenza annuale ed è formalizzata in tre diversi momenti.

- individuazione delle attività da proporre durante l'anno, calibrate sul gruppo degli ospiti
- ripartizione sui giorni della settimana delle attività individuate
- programmazione giornaliera delle attività stesse.

Laboratorio grafico espressivo, oggettistica e manipolazione

L'attività prevede l'impiego di vari materiali (carta, farina, pongo, colori ecc.) e si pone l'obiettivo di far esprimere all'ospite le proprie capacità creative, di seguire una sequenza di azioni prestabilite e finalizzate alla realizzazione di un prodotto sfruttando abilità manuali fini, di accettare e confrontare le proprie azioni con quelle degli altri, oltre a rinforzare le abilità residue.

Laboratorio di scrittura creativa e lettura

Attraverso il racconto l'individuo rivela le proprie emozioni, se stesso ed il proprio mondo, l'attività prevede la stesura guidata di semplici testi, racconti, poesie, partendo da esperienze vissute, da pensieri evocati dalle immagini o fotografie.

Laboratorio di informatica

-L'attività si pone l'obiettivo di perfezionare l'utilizzo in autonomia delle funzioni del Pc e delle applicazioni di base

Utilizzare il pc per realizzare un elaborato con ricette dell'attività di cucina e del laboratorio teatrale

Utilizzare un cd-rom sia ludico sia di apprendimento

Laboratorio di attività non convenzionali di rilassamento

L'attività prevede l'impiego di tecniche di rilassamento muscolare, di immaginazione per imparare a liberare paure e ansie, yoga della risata per ridurre lo stress, attenuare il dolore e di conseguenza migliorare la qualità della vita.

Laboratorio multimediale

Attraverso la partecipazione ad un progetto finanziato dalla Regione Emilia Romagna (Programma Fondo Regionale disabilità, DGR n. 507/2022) per l'ammodernamento digitale del Centro Diurno, è stato realizzato un laboratorio multimediale, basato sulle tecnologie assistive, per rendere accessibili i prodotti hardware e software alle persone con disabilità che frequentano il Centro e adeguandone l'impiego alla tipologia di disabilità.

Laboratorio di musicoterapia

La musica è una disciplina che utilizza all'interno della relazione l'elemento sonoro-musicale con finalità riabilitative, le emozioni, l'espressione di sé e la relazione. Il laboratorio viene condotto da esperta musicoterapeuta con la presenza degli operatori del Centro.

Progetto "Dillo con il burattino"

L'attività si pone l'obiettivo di favorire l'integrazione con il territorio, mediante rappresentazioni di storie/favole che vengono recitate dagli utenti all'interno delle scuole del territorio e in occasione di feste con i familiari e le Associazioni. I burattini inoltre vengono costruiti dagli operatori e dagli utenti con maggior abilità.

Pet-therapy

L'attività consiste in un intervento di tipo educativo-ricreativo e di supporto relazionale finalizzato al miglioramento della qualità della vita dell'utente, il contatto con l'animale procura un piacevole contatto fisico e stimola la creatività, la curiosità la capacità di osservazione, inoltre favorisce i contatti interpersonali. L'attività è condotta da operatori esperti che si avvalgono di cani addestrati.

Attività motoria

L'attività prevede la proposta di esercizi finalizzati al controllo ponderale, al mantenimento delle capacità coordinative, ed alla opportunità per l'individuo di sperimentare momenti ludici all'interno di un piccolo gruppo. L'attività motoria trova anche applicazione nella quotidianità, sviluppando una maggior sicurezza nella deambulazione.

Attività di cura della persona

obiettivi specifici

Anche l'attività di cura si considera riabilitativa e centrata sul mantenimento delle abilità residue, agendo tramite l'acquisizione /mantenimento delle autonomie e delle competenze, nella cura del sé in ambienti interni ed esterni al CSRD, l'addestramento all'utilizzo di eventuali ausili/presidi per la cura del sé, la stimolazione alla acquisizione delle competenze necessarie per una cura del sé con consapevolezza.

Le attività di cura della persona prevedono anche il sostegno ai caregiver nell'educazione all'acquisizione di regole igieniche di base ed alle regole di vita comunitaria, da condividere all'interno del PEI/PAI.

Attività occupazionali

Il CSRD propone e promuove attività occupazionali finalizzate a potenziare le abilità residue della persona per partecipare attivamente nel proprio ambiente e per apprendere attività soddisfacenti e gratificanti.

Attraverso il "fare", la persona sviluppa competenze e autonomie che favoriscono il proprio ruolo sociale, la propria autostima, e dignità oltre alla salute psicologica e fisica.

I programmi proposti riguardano la manutenzione del verde, giardinaggio e ortoterapia, laboratori di cucina, ricamo e cucito, cura e archiviazione del materiale cinematografico e musicale, cura degli spazi esterni.

La partecipazione inoltre alle attività che hanno come obiettivo il bene comune, accresce il senso di appartenenza ad un gruppo e il senso di responsabilità verso se stessi e gli altri, pertanto vengono proposte il lavaggio della biancheria, quello degli automezzi, apparecchiatura e sparcchiatura.

Attività esterne:

- Piscina

Le attività natatoria viene svolta tutto l'anno nella piscina comunale.

- convenzioni con gli stabilimenti balneari attrezzati del territorio, che prevedono 2 accessi settimanali per tutto il periodo estivo

- Velaterapia

Il percorso riabilitativo si svolge al Lido di Volano, presso la struttura di proprietà del Circolo Nautico. il progetto ha una durata di tre mesi estivi ed è finalizzato.

- all'acquisizione e sviluppo di nuove abilità sociali
- all'ampliamento delle esperienze cognitive e sensoriali
- alla conoscenza del territorio e delle sue risorse naturalistiche
- al raggiungimento di uno stato di benessere psico-fisico.

Fisioterapia

All'interno della Palestra o in appositi spazi vengono svolte sia attività a piccoli gruppi che individuali con la presenza del fisioterapista. L'attività ha finalità specifiche per ciascun utente a seconda della prescrizione medica.

- Uscite mirate sul territorio; uscite al mercato, mirate alla conoscenza del territorio, gite, gita in barca, eventi ed iniziative, soggiorni estivi.

Attività assistenziali e referenti interni

All'interno del Centro è garantita la presenza di molteplici figure professionali in condivisione con il Centro residenziale, numericamente in proporzione agli standard regionali previsti dalla normativa vigente inerente all'accreditamento dei servizi.

L'èquipe stabile è composta da.

- Coordinatore Responsabile
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri
- Fisioterapista

Per i servizi accessori, Trasporto, e Pulizia sono presenti al Centro Socio Riabilitativo:

- Autisti/manutentori
- Ausiliarie (personale ditta esterna).

La gestione dei servizi erogati dall'ASP è garantita dalle seguenti figure professionali:

Coordinatore Responsabile della Struttura: è il responsabile della gestione complessiva della struttura residenziale. Si occupa in particolare del coordinamento tra le varie figure professionali (Supporto coordinamento, Educatori Professionali, OSS, Infermieri, Fisioterapista) ed è il garante della loro integrazione professionale finalizzata al benessere e alla qualità della vita della persona residente. È la figura che, in sinergia con la Direzione, verifica la qualità dei servizi erogati e l'applicazione delle norme relative alla

sicurezza del personale e degli ospiti. Il Coordinatore si avvale della collaborazione degli uffici amministrativi di ASP per redigere e controllare il Budget assegnato alla struttura.

Educatore Professionale con funzioni di Supporto al Coordinamento

L'Educatore Professionale con funzioni di coordinamento, è la figura che supervisiona i progetti educativi individualizzati e si occupa dell'elaborazione della programmazione settimanale delle attività sia per il CSR Residenziale sia per il Diurno, coordinando l'attività degli educatori professionali insieme al coordinatore.

Sovrintende la corretta gestione delle procedure e dei processi del servizio con particolare riferimento alle attività educative, assicurando la coerenza con gli obiettivi formulati nel PAI e nel PEI di ciascun utente.

Educatore Professionale

Il Servizio all'interno del centro viene svolto da Educatori Professionali, i quali attuano specifici progetti educativi e riabilitativi nell'ambito di un progetto elaborato da un'équipe multidisciplinare volto a uno sviluppo equilibrato della persona.

Organizza e gestisce le attività educative programmate tenendo conto dei bisogni dell'utente e del contesto ambientale mantenendo una tensione educativa utile al raggiungimento degli obiettivi prefissati e condivisi nel gruppo di lavoro. Il Coordinatore e l'Educatore Professionale con funzioni di supporto, individuano i referenti dei singoli progetti educativi individualizzati.

Infermiere: è la figura sanitaria che pianifica, gestisce e valuta gli interventi di tipo sanitario infermieristico. Coinvolge e informa i familiari circa le condizioni sanitarie del proprio congiunto per quanto di sua competenza, qualora necessario chiede la collaborazione al Medico.

Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche; agisce sia individualmente sia in collaborazione con altri operatori sanitari e sociali; organizza e realizza la concreta sinergia ed integrazione dei vari interventi necessari. Si attiva alla stesura dei PEAI in équipe.

Partecipa alle riunioni periodiche di struttura, in modo integrato enuclea nel PEAI obiettivi e azioni inerenti la propria sfera di competenza.

Fisioterapista: è il professionista della riabilitazione che svolge la propria attività attraverso programmi individuali e di gruppo in relazione a quanto previsto nei progetti assistenziali individuali. Addestra il personale OSS all'uso dei sollevatori attivi e passivi, ne verifica l'efficacia nell'ambito di attività di supporto e di supervisione del personale, favorisce momenti di informazione e formazione interna. Istruisce il personale OSS sull'utilizzo corretto dei presidi e sulla corretta movimentazione, individua l'utilizzo dei presidi necessari alla postura. Collabora per la stesura del PEAI in équipe.

Operatore Socio Sanitario: è la figura professionale in possesso dell'Attestato di qualifica specifico che svolge l'attività per soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario. Favorisce il benessere e l'autonomia dell'utente. Per ogni Residente viene individuato un OSS definito "Tutor" che attivamente collabora per la stesura del PAI in équipe e provvede a segnalare le necessità individuate della persona.

Psicologo: è presente in struttura in modo programmato; collabora con il Coordinatore, il suo intervento è di supporto individuale e/o di gruppo, sia per gli Operatori che l'utenza e i loro caregiver, in base alle esigenze che si rilevano durante i momenti di verifica periodica.

Nello specifico, il progetto di Supervisione presso il CSR "Il Faro", residenziale e diurno, è focalizzato sull'analisi di casi specifici presenti nel centro stesso. Per lo svolgimento di tale attività, lo psicologo mette in atto azioni specifiche, anche dirette, a contatto con utenti e con educatori ed operatori del Centro, trasferendo a questi ultimi strumenti e modalità di intervento e di modificazione del comportamento, al fine di favorire l'integrazione, l'apprendimento, il benessere e la riduzione dei comportamenti problema. A tal fine vengono utilizzate strategie specifiche che poggiano su una formazione cognitivo-comportamentale e l'utilizzo di specializzazioni quali PECS, Modificazione del Comportamento e filosofia TEACCH.

Da diversi anni, infatti, gli operatori del centro sono inseriti in un percorso di formazione continua per riuscire a gestire al meglio le persone affette da autismo e per elaborare progetti mirati, al fine di migliorare la qualità di vita delle persone autistiche.

Riunioni periodiche del personale

La definizione delle politiche del servizio avviene con il continuo e costante coinvolgimento del personale che opera quotidianamente nella struttura al fine di essere informati e condividere i percorsi e le scelte organizzative, successivamente si procede con la rassegna dei bisogni dei Residenti.

Sono organizzati a questo scopo periodicamente incontri con tutte le figure professionali il cui obiettivo è anche quello di interpretare i bisogni nuovi che emergono dal punto di vista organizzativo e funzionale e che portano alla definizione di azioni di miglioramento continuo.

Formazione del personale

Il capitale umano di un ente rappresenta il nucleo centrale dell'azione dello stesso, specie quando si occupano di servizi alle persone, come nel caso di ASP del Delta Ferrarese. Premesso questo, è ovvio dunque ritenere la formazione del personale un'azione fondamentale e necessaria per garantire il buon funzionamento di tutta la struttura.

La formazione aziendale in ASP è rivolta a tutte le figure professionali che operano nell'Azienda: l'offerta formativa è pertanto diversificata e mira a soddisfare i diversi bisogni di aggiornamento connessi alla crescita professionale di ogni operatore.

L'individuazione dei destinatari si colloca nel processo di programmazione formativa, pertanto è subordinata alla rispondenza tra l'analisi del fabbisogno formativo rilevata e l'individuazione degli obiettivi da raggiungere al momento della realizzazione della formazione e alla compatibilità delle risorse strumentali e finanziarie disponibili.

Il processo per la formazione e l'aggiornamento si sviluppano attraverso fasi sequenziali che partono dall'analisi dei bisogni formativi, alla costruzione del piano, e arrivano alla gestione ed al monitoraggio degli eventi.

La diffusione delle informazioni riguardanti il Piano formativo, viene garantita attraverso la condivisione con il Personale; annualmente, come per tutti i Servizi dell'Azienda, anche per il personale di CSR "Il Faro", vengono individuati i temi e gli obiettivi annuali su cui lavorare, come da metodologia descritta.

Organizzazione dei servizi forniti

Oltre i servizi assistenziali e sanitari vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Ristorazione
- Guardaroba e Lavanderia
- Pulizia e sanificazione degli ambienti
- Servizio di parrucchiere
- Servizio di pedicure/podologo
- Trasporti sanitari

Tali servizi hanno la finalità principale di assicurare le condizioni indispensabili al mantenimento di un buon stile di vita sia degli utenti sia del personale.

Ciascuno dei precedenti servizi è pianificato in funzione delle attività comprese nei diversi servizi offerti dall'Azienda e sono realizzati attraverso l'affidamento a ditte esterne adeguatamente qualificate.

Ristorazione

Il servizio è affidato ad una ditta esterna, comprende la preparazione della giornata alimentare. Viene offerto ad ogni utente una risposta personalizzata al bisogno primario di alimentarsi ponendo la massima attenzione agli aspetti nutrizionali. È data la possibilità ad ogni residente di scegliere sulla base di Menù settimanali – stagionali. Sono previste verifiche periodiche della qualità del cibo effettuate dal personale di struttura.

Il grado di soddisfazione dell'utente può costituire uno strumento di monitoraggio e cambiamento dell'offerta alimentare. L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici definiti, e costituiti da un numero minimo garantito di tipologie di pasti differenziati per consistenza e/o in base allo stato di salute e patologie dei residenti. Il servizio è rispettoso di abitudini alimentari. Il Servizio di Ristorazione propone pasti rispettando le stagionalità e promuovendo l'utilizzo di materie prima biologiche a km zero, ove

possibile. Si prevedono diete personalizzate sulla somministrazione di alimenti idonei a favorire il benessere dell'anziano e riducano il ricorso a lassativi (cibi integrali, cereali, legumi, ecc.).

Gli utenti collaborano nell'elaborazione del menù settimanale che viene successivamente esposto in bacheca. Al fine di assicurare a tutti il diritto di poter scegliere il proprio pranzo, ogni giorno viene chiesto di scegliere fra le alternative presenti, anche utilizzando gli strumenti della Comunicazione Aumentativa Alternativa, per gli utenti con maggiori difficoltà comunicative e relazionali. Il menù si ripete ogni 4 settimane e si alterna, il menù stagionale (primavera-estate e autunno-inverno), verificato ed elaborato tutti gli anni. Sono previsti inoltre, cibi tipici del nostro territorio a seconda delle stagioni. Il servizio di ristorazione viene garantito anche in caso di scioperi o altre emergenze, come previsto dal Contratto in essere con la Ditta che produce e fornisce i pasti.

Pulizia e sanificazione degli ambienti

Il servizio viene svolto da una Ditta esterna che provvede alla pulizia quotidiana e sanificazione degli ambienti comuni (superfici piane, infissi, arredi e attrezzature), degli spazi di vita privata dell'ospite, dei servizi igienici. ASP si avvale di una Ditta specializzata per tutte le azioni necessarie alla disinfestazione/derattizzazione e alla prevenzione per la lotta larvicida e adulticida delle zanzare, di contrasto alle blatte e formiche al bisogno, secondo un calendario mirato. Tutti i servizi sono dotati di postazioni esterne ed interne per la lotta ai roditori.

Le pulizie del Centro vengono svolte nel pieno rispetto delle esigenze di vita degli utenti, della privacy e della programmazione delle attività; il piano di lavoro segue la scansione della giornata e l'ordine di disponibilità degli ambienti.

Guardaroba e Lavanderia

Il servizio di guardaroba e lavanderia è assegnato ad una ditta esterna; riguarda il lavaggio e la stiratura dei capi di abbigliamento personale degli ospiti nonché la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (coperte, lenzuola, federe, ecc.)

In sede di incontro pre-ingresso, all'utente o a un suo familiare, vengono indicati i capi di abbigliamento di minima, necessari per il periodo di permanenza presso il servizio. Al fine di poter identificare la biancheria personale dell'ospite, si effettua etichettatura dei capi con numeri identificativi. Il processo di lavaggio è di tipo industriale, pertanto per permanenze prolungate viene richiesto un ripristino periodico (o comunque al bisogno) di alcuni capi per sostituire quelli consunti e usurati.

Nel caso in cui un capo risulti smarrito il CSR Il Faro provvede a segnalare alla Ditta esterna che gestisce il servizio di lavanderia il disservizio per le opportune verifiche.

Il Servizio di guardaroba interno è svolto dal personale della struttura, si tratta di un servizio importante in quanto investe un aspetto, quello relativo alla cura della biancheria e del vestiario, che è strettamente legato alla cura e al decoro della persona. Il cambio della biancheria personale avviene tutti i giorni e all'occorrenza.

Servizio di trasporto

Nel 2023 l'ASP ha scelto di affidare all'esterno parte del servizio di trasporto da e verso il Centro diurno, inoltre nella gara nella gara ha inserito l'obbligo per il gestore di fornire un nuovo veicolo appositamente allestito e funzionale, garantendo tutti i confort necessari e una maggiore adeguatezza dei mezzi di trasporto. Inoltre, attraverso un finanziamento a supporto delle aree interne, si è riusciti ad ottenere un nuovo veicolo attrezzato per il trasporto disabili.

Il servizio di trasporto dal proprio domicilio al Centro, viene effettuato in gran parte dalla ditta esterna e nella fascia mattutina anche dall'autista della struttura per ottimizzare la partecipazione degli utenti alle attività. In entrambi i trasporti, l'accompagnamento viene effettuato dagli operatori del Centro Diurno.

Servizio di parrucchiere

Il servizio di parrucchiere viene svolto da professionisti esterni. La programmazione di tale servizio viene concordata con gli educatori. Il costo della prestazione è compreso nella retta e comprende il taglio dei capelli.

Servizio di pedicure

Il servizio di pedicure viene svolto da professionisti esterni in possesso di titolo specifico e con tutti i requisiti in ordine all'igiene e sicurezza. La programmazione di tale servizio viene concordato con gli educatori. Il costo della prestazione è compreso nella retta.

Costo del servizio

La quota retta è definita nel "Contratto di servizio" sottoscritto dall'Asp del Delta Ferrarese in data 30/09/2011 nel rispetto della DGR 219 del 11/01/2010 "Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi semiresidenziali socio-sanitari per disabili valevole per l'accreditamento transitorio". Attualmente la quota di contribuzione a carico dell'utente è pari a euro 10.00 giornaliera. La restante quota è a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) e varia in base alla classificazione funzionale attribuita all'utente dall'UVM distrettuale (da un minimo di euro 64,39 ad un massimo di euro 148,98).

Le assenze vengono regolamentate come previsto nel Contratto di servizio e secondo le direttive regionali in materia.

La retta non comprende i biglietti per ingressi in occasione di uscite e gite (es. stadio, cinema), la cura dei denti (se non a carico del servizio sanitario regionale); qualsiasi acquisto di capi di abbigliamento; acquisti di materiale d'uso personale.

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con l'utente e la sua famiglia.

Diritti degli utenti, diritti e doveri della famiglia:

L'utente ha diritto:

- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni
- ad esprimersi per quello che è
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.
- Diritto di esercitare in autonomia alcune scelte nel rispetto di ogni espressione di identità e libertà personale e nel rispetto della vita in collettività.

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa alle attività proposte all'interno della residenza
- a partecipare alla vita della struttura secondo le modalità espresse nei regolamenti di gestione
- alla segretezza sui dati relativi al proprio congiunto rispettando la legge sulla privacy.
- A presentare reclami che debbono essere esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- di trasmettere al responsabile tutte le informazioni conoscitive che possono facilitare la proposta di interventi educativi personalizzati.
- di rispettare il regolamento del centro
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti degli operatori socio-sanitari al fine di rendere più efficace possibile la loro attività.
- Di rispettare le norme igienico-sanitarie e di accesso, che possono essere applicate in caso di emergenze sanitarie come ad esempio epidemie/pandemie, malattie infettive contagiose, su indicazione del Responsabile Sanitario o dal SSN e Regionale
- Di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture.
- Di rispettare gli orari delle attività socio-sanitarie e alberghiere stabiliti.

LE REGOLE DI VITA COMUNITARIA

L'Organizzazione del CSRD è volta a rispondere ai bisogni di ciascun ospite e a favorire una vita comunitaria e rispettosa delle condizioni e delle esigenze di tutti gli ospiti.

La giornata è scandita dagli orari dedicati alle attività socio-educative, ricreative e riabilitative, interne ed esterne, e dai momenti di convivialità del pranzo.

Gli ospiti possono fruire liberamente degli spazi comuni della struttura, ricevere visite di familiari e conoscenti negli spazi riservati, uscire se accompagnati da persone autorizzate.

In presenza di sintomi infettivi gli ospiti non devono essere accompagnati al Centro.

Modalità di partecipazione e coinvolgimento dei familiari

L'Asp favorisce la partecipazione dei residenti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi all'interno della Residenza, consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra va concordata a seconda delle singole problematiche con il Coordinatore Responsabile.

In caso di ricovero dell'utente presso una Struttura Ospedaliera, compete ai familiari stessi assistere il residente, fino al suo rientro presso la Struttura. In caso di ricovero dell'ospite, il servizio garantisce il lavaggio degli indumenti.

E' possibile per i familiari e conoscenti fare visita all'utente durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta.

E' inoltre opportuno che familiari e amici si astengano da qualunque tipo di intervento assistenziale sull'ospite, rivolgendosi, se necessario, agli operatori in servizio.

Durante le visite è possibile portare esclusivamente cibi confezionati a lunga conservazione e/o preparazioni artigianali accompagnate dallo scontrino di acquisto, previo accordo con i Responsabili della struttura al fine di tutelare la salute degli ospiti (intossicazioni alimentari e rischi legati alla disfagia) si dà indicazione di confrontarsi con gli Operatori Sanitari e di Assistenza presenti in struttura e concordare gli alimenti più idonei alla persona.

I parenti ed eventuali accompagnatori possono fruire degli spazi comuni del CSRD annesso al CSRR, durante la frequentazione ai Centri.

L'uscita viene concordata con l'educatore e comporta la responsabilità totale in capo all'accompagnatore, di quanto può succedere all'esterno della struttura. L'uscita dell'Ospite è registrata in un apposito modulo e firmata dal richiedente.

L'utente e la famiglia sono coinvolti nella individuazione del percorso socio-educativo assistenziale.

Il dialogo con i familiari ha l'obiettivo di approfondire la conoscenza della situazione fornendo una visione d'insieme utile a garantire una buona lettura del bisogno.

Si ascoltano richieste, suggerimenti, consigli desideri per meglio comprendere i bisogni e predisporre un intervento che risponda alle reali esigenze della persona.

Il Coordinatore, il Responsabile dei progetti individuali e l'educatore tutor, incontrano di prassi la famiglia 2 volte l'anno per la verifica e il confronto sul progetto educativo assistenziale individuale proposto. Sono inoltre previsti confronti personali o telefonici quotidiani tra il personale del Centro ed i familiari.

Per scambiare informazioni significative inerenti alla gestione dell'utente e per l'andamento della giornata è opportuno rivolgersi all'educatore tutor o al Coordinatore. Inoltre, sono previsti incontri in gruppo di restituzione ai familiari relativamente all'esito dei questionari di gradimento del servizio, alle attività proposte durante l'anno, alle miglorie strutturali eventualmente effettuate e ai progetti di miglioramento per l'anno successivo. Infine i familiari vengono coinvolti in occasione di feste, iniziative collettive, che sono occasioni di confronto e di scambio con gli operatori e i responsabili della Centro.

Rapporti con il territorio

Il CSR "Il Faro" riconosce, promuove e sostiene la collaborazione e la co-progettazione con attori della società civile e del territorio (associazioni, scuole, istituzioni) per realizzare momenti di incontro e confronto tra gli utenti dei propri servizi Comunità. Perciò riteniamo molto importante la collaborazione, ad esempio, con le scuole, realizzando laboratori creativi in cui partecipano i nostri utenti insieme agli alunni e spettacoli teatrali realizzati dagli utenti all'interno delle scuole. Inoltre Il CSR Il Faro ospita stage per alunni delle Scuole Superiori di 2^a grado al fine di promuovere la cultura del lavoro di rete e la realizzazione di progetti che favoriscano la socializzazione ed all'integrazione con il territorio circostante. Il CSR Il Faro incentiva la presenza del volontariato, in forma organizzata o individuale al fine di contribuire allo sviluppo della cultura della solidarietà ed alla costruzione di una struttura a rete, che integra servizi pubblici con quelli privati.

Organizzazione della giornata al Centro Socio Riabilitativo Diurno

ORA	MATTINO
07:15-10:00	Trasporto degli Ospiti, da casa al Centro. Accoglienza degli Utenti dalle ore 08:00, con attività di intrattenimento occupazionali, in attesa dell'arrivo di tutti i frequentanti del Centro, registrazione presenze.
09:00-12:00	Attività educative, riabilitative ed assistenziali. Dopo lo spuntino (09:30 circa), e per tutta la mattinata, le varie figure professionali svolgono con gli utenti le attività predisposte nei PEI/PAI e indicate nella programmazione settimanale.
12:00-13:00	Distribuzione e somministrazione della terapia farmacologica, a carico dell'Infermiere.
12:30-13:15	Pranzo. I pasti diurni sono consumati nella sala ristorazione del C.S.R.D. I pasti vengono preparati secondo un menù giornaliero, seguendo le specifiche esigenze dei diurnisti, nel rispetto di particolari diete prescritte dal medico e predisposte dalla dietista della Ditta esterna che fornisce il servizio di ristorazione.
ORA	POMERIGGIO
13:30-14:00	Cure igieniche orali. Gli utenti, chi in autonomia, chi con aiuto dell'Educatore, esegue il lavaggio e cura del cavo orale, dopo la consumazione del pasto.
14:00-16:00	Il pomeriggio è dedicato in prevalenza alle attività di gruppo, alla visione di film, ai laboratori, alle uscite ed al relax per coloro che lo desiderano. Sono previsti trasporti intermedi di riaccompagnamento al domicilio, sulla base delle esigenze psico-fisiche dei singoli utenti e delle loro famiglie.
16:00-17:00	Merenda e preparazione per il rientro in famiglia, trasporto Utenti dal Centro al domicilio.

Il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato

Il Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI) viene redatto per ogni utente ed è il documento di condivisione per tutte le persone e professionisti coinvolti nell'assistenza, nella cura e nello sviluppo del

progetto di vita dell'ospite. Vi è un primo PEAI nel periodo iniziale che viene definito entro 30 giorni dall'ingresso.

Il PEAI stilato all'ingresso viene predisposto attraverso il coinvolgimento dell'ospite, ove possibile, dei familiari/Amministratore di Sostegno e in continuità con il progetto di vita e di cura predisposto dai servizi sanitari e sociali che inviano l'utente.

Il PEAI è suddiviso in aree in cui vengono specificati gli obiettivi, assistenziali ed educativi, misurabili che l'équipe multiprofessionale individua e condivide, insieme agli interventi ed attività, che verranno messi in atto per raggiungerli. Il monitoraggio e la misurazione periodica degli stessi sono supportati dalle rilevazioni effettuate da tutti gli operatori attraverso gli appositi strumenti che renderanno oggettiva verifica del raggiungimento o meno degli obiettivi e l'efficacia degli interventi.

L'équipe del Centro, attraverso l'utilizzo del manuale ICF inerente alla classificazione Internazionale del funzionamento della Disabilità e della Salute, elabora il Piano educativo /assistenziale individuale. Il PEI/PAI individua, per ciascuna persona accolta al CSR, gli obiettivi che si intendono raggiungere; le strategie, le attività ed i progetti, perseguiti e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi stessi.

L'équipe del CSR si riunisce settimanalmente per verificare i progetti ed adattare l'organizzazione del servizio alle diverse esigenze emerse, in un'ottica di flessibilità e di continua ricerca e adattamento progettuale al fine di garantire

- risposte efficaci ai singoli bisogni espressi
- benessere della persona.

Il PEAI viene verificato semestralmente e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità a causa di cambiamenti significativi intervenuti nella situazione dell'utente, viene condiviso con l'utente e/o con i suoi familiari/Amministratore di sostegno, ove presenti e disponibili. In quella sede vengono riesaminati gli obiettivi e definiti quelli nuovi se necessario.

Dimissioni

La dimissione di un ospite dal servizio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- **dimissione volontaria** su richiesta dell'ospite o di un suo familiare/tutore/amministratore di sostegno/legale, deve essere formalizzata per iscritto con preavviso, come previsto all'articolo 8 del contratto di ospitalità: "l'Ospite e/o l'Amministratore di sostegno hanno la facoltà di recedere dandone tempestiva informazione verbale alla direzione del servizio oltre che comunicazione scritta, la quale dovrà essere consegnata direttamente o trasmessa mediante mail o Pec alla direzione del servizio. Il recesso avrà efficacia decorsi 3/5 giorni lavorativi dal ricevimento della predetta comunicazione. Entro il medesimo termine l'Ospite deve lasciare la struttura. In caso di mancato rispetto del termine di preavviso e quindi di uscita anticipata, ASP fatturerà comunque 5 giorni, anche se non usufruiti". Nel caso in cui la persona rinunci al posto Accreditato deve inviare in carta libera le proprie dimissioni, il Coordinatore si farà carico di comunicarle tempestivamente all'UVM-D. L'équipe multiprofessionale della struttura analizzerà in seguito, le ragioni delle dimissioni;
- **dimissione, disposta con preavviso, da parte della struttura** ed in accordo con la committenza istituzionale a seguito del verificarsi di condizioni fisiche o psichiche, incompatibili con la permanenza nel servizio. Nel caso in cui la persona sia ricoverata in ospedale a causa del sopraggiungere di patologie incompatibili con le caratteristiche della struttura, il Coordinatore informa l'UVM e l'A.S. Responsabile per una rivalutazione del caso ed eventuale invio ad altra struttura idonea alle nuove condizioni della persona;

Decesso

In caso di decesso, gli Operatori in servizio avvisano immediatamente i familiari e rimane a carico degli stessi, attivare immediatamente il servizio di Onoranze Funebri; in caso di eventuali ritardi nell'espletamento delle procedure, la struttura opererà nelle forme previste dai regolamenti e dalla normativa vigente, così nel caso in cui non vi siano familiari presenti.

INDICATORI GENERALI E SPECIFICI	EVIDENZA	DESCRIZIONE /DATO
Partecipazione e condivisione nella elaborazione del PEAI da parte della persona ospite e del familiare/AdS/Tutore	PEAI	N° PEAI con firma della persona o del familiare sulla totalità dei PEAI attivi
Partecipazione e condivisione nella documentazione socio-sanitaria e del PEAI, da parte dell'èquipe multiprofessionale coinvolta nel processo assistenziale	PEAI	N° PEAI con firma o sigla dei componenti l'èquipe per i diversi interventi, sulla totalità dei PEAI attivi
Capacità di ascolto del servizio rispetto ad esigenze dell'utente o del familiare correlati ad aspetti religiosi/culturali e sociali nel rispetto della dignità della persona	PEAI	N° PEAI che registrano bisogni ed obiettivi relativi agli aspetti religiosi/culturali e sociali
Aggiornamento semestrale del PEAI da parte della persona ospite e del familiare/AdS/Tutore	PEAI	N° PEAI aggiornati con condivisione dell'utente e della famiglia semestralmente, per cui è presente la firma
Gradimento delle persone residenti e dei loro congiunti attraverso la compilazione dei Questionari di gradimento	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	% soddisfazione del servizio offerto in una scala di valutazione ricompresa da 1 a 10 sulla totalità dei questionari restituiti.
Capacità della struttura di coinvolgere gli operatori nella definizione del fabbisogno formativo	UFFICIO FORMAZIONE	% di operatori coinvolti nella costruzione del Piano formativo annuale
Qualificazione del personale e di formazione permanente per garantire la tutela, del servizio, dei diritti delle persone e la riduzione del Rischio Infettivo	UFFICIO FORMAZIONE	N° eventi formativi anche in collaborazione con Azienda UsI a cui hanno partecipato i lavoratori
Mezzi di contenimento: deve essere evitato il ricorso a mezzi che costringono la libertà di movimento e di accesso a parti del corpo non vengono conteggiati i mezzi anche se definiti di contenzione, se usati a fini posturali, riabilitativi, di socialità, o per espletare attività quotidiane	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di residenti con prescrizione di mezzi di salvaguardia non a fini posturali (escluse le spondine)
Comunicazione, trasparenza, e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne	VERBALI	N° verbali attestanti gli incontri
Attuazione del Progetto Regionale sul Dolore	PEAI O CARTELLA SOCIO SANITARIA	N° cartelle socio sanitarie che riportano obiettivi e azioni sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3, rilevato con scheda PAINAD
Valutazione multidimensionale del rischio cadute individuali con conseguenti programmi individualizzati	PEAI O CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di residenti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute

Azioni correttive rispetto a reclami e segnalazioni ricevute anche in termini di prevenzione di eventi avversi e di miglioramento continuo/analisi questionari	EQUIPE DI COORDINAMENTO (Coordinatore – EP Supp. – Infermiere, Fisioterapista, eventuale consulente o Direttore)	N° azioni correttive e preventive su segnalazioni utenti, familiari e operatori
Azioni rivolte al monitoraggio ed al miglioramento delle lesioni da pressione agli ospiti	CARTELLA SOCIO SANITARIA	% di miglioramento delle lesioni da pressione 3°- 4° grado

Vengono altresì monitorati quali indicatori di carattere specifico:

Attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio	Programmazione settimanale PEAI	N° di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel semestre di riferimento/N° totale di attività realizzate dal servizio
Realizzazione di attività specifiche per utenti con disturbi comportamentali.	PEAI Programmazione settimanale	N° persone con gravi disturbi del comportamento per i quali è stato redatto un piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato/N° persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento

Rispetto agli standard di qualità, il CSR Diurno Il Faro si impegna inoltre a:

- A garantire i trasporti dal domicilio al centro, tenendo sempre conto delle esigenze psico-fisiche degli utenti e delle loro famiglie;
- Programmare le attività tenendo conto delle abilità e del gradimento degli utenti, nonché della diversificazione delle attività individuali e di gruppo.

Reclami

Il familiare può segnalare eventuali situazioni critiche preferibilmente in forma scritta nell'apposito modulo, messo a disposizione all'ingresso della struttura, o rivolgendosi all'ufficio del Coordinatore. Considerazioni da parte della struttura ed eventuali azioni migliorative compiute saranno restituite al reclamante entro 30 giorni.

Contatti

ASP DEL DELTA FERRARESE VIALE RESISTENZA, 3 - 44021 CODIGORO (FE) Centralino 0533-728611 info@aspdeldeltaferrarese.it <i>Posta Certificata aspdeldeltaferrarese@pec.it</i> <i>sito web www.aspdeldeltaferrarese.it</i>	CSRR/D "Il Faro" VIA LIGURIA, 21 - CODIGORO (FE) Telefono 0533 718198 Mail: ilfaro@aspdeldeltaferrarese.it
---	---