

Carta del Servizio

CENTRO DIURNO

AISM TORINO

R.A.F. tipo A

Semiresidenziale

Strada del Fortino, 22 - 10152 Torino

CARTA DEL SERVIZIO

Sommario

Premessa	3
Modalità di utilizzo e diffusione del documento	3
1. Presentazione e mission del Servizio e degli enti gestori	3
1.1 AISM - breve storia	4
1.2 Mission e principi ispiratori di AISM	5
1.3 La Cooperativa Animazione Valdocco	7
2. Domanda di accesso e procedure	8
2.1 I documenti da presentare	9
3. Gestione dati e tutela della privacy	10
4. Orienteering	11
5. Il Centro Diurno	11
6. Staff dirigenziali e operativi	13
6.1 Organizzazione oraria	14
6.2 Documentazione	14
7. Modalità di contribuzione dell'utente	15
8. I servizi offerti	15
8.1 Attività strutturate e laboratori	15
8.2 Attività infermieristiche	16
8.3 Attività di mantenimento motorio	16
8.4 Attività di stimolazione cognitiva	16
8.5 Attività assistenziali	16
8.6 Organizzazione soggiorni	17
8.7 Attività domiciliari e sul territorio	17
8.8 Ristorazione	17
8.9 Pulizia dell'ambiente	18
8.10 Trasporti	18
9. La relazione con la famiglia	18
10. L'attenzione alla Qualità	19
10.1 Risultati attesi	19
11. La tutela dell'utenza	20
11.1 I Diritti	20
11.2 I Doveri	21
11.3 Strumenti di rilevazione della soddisfazione	21
12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami	22
12.1 Suggerimenti	22
13. Modalità di coinvolgimento dei volontari	22
14. I nostri riferimenti	24
MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	25

Premessa

La Carta del Servizio evidenzia le specificità del Servizio, e rappresenta le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente del Centro Diurno, insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Il presente strumento deve pertanto intendersi come parte di un processo che vedrà ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari;
- Disponibilità del documento presso il Servizio;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio;
- Scaricabile sul sito www.aism.it e rintracciabile sul sito <http://www.cav.lavaldocco.it/>

1. Presentazione e mission del Servizio e degli enti gestori

La mission del Centro Diurno è quella di mantenere, promuovere e potenziare le capacità individuali e di operare per l'inclusione rispetto al contesto sociale e all'ambiente di riferimento delle persone con Sclerosi Multipla e patologie similari attraverso il Centro Diurno.

Il Centro Diurno è inserito nella rete dei Servizi Diurni Socio Sanitari previsti dal Comune di Torino iscritti all'Albo Prestatori di servizi socio sanitari sezione B servizi residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità, istituito dalla Città di Torino e dalle Aziende Sanitarie Locali Torinesi.

Il Centro Diurno è una struttura socio terapeutica riabilitativa destinata ad accogliere cittadini adulti, affetti da Sclerosi Multipla o patologie neurologiche similari, in situazione di disabilità grave, media e lieve.

CARTA DEL SERVIZIO

Il servizio diurno lavora al fine di mantenere e proseguire per quanto possibile le abitudini proprie dell'ambiente familiare, compatibilmente con le esigenze di vita comunitaria.

L'obiettivo perseguito è la valorizzazione della persona intesa come risorsa della società, favorendone, per quanto possibile, la permanenza al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza.

È in questo quadro di riferimento che anche la permanenza diurna in strutture comunitarie acquista un valore non solo di cura ma anche di prevenzione del processo invalidante, nel più totale rispetto dei bisogni e della cultura di ciascuno, pertanto è possibile la frequenza a part-time con accessi giornalieri differenziati.

Il servizio diurno fornisce ospitalità, assistenza e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane; offre occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo/culturali, di mantenimento e attività socio/riabilitative.

1.1 AISM - breve storia

AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, è l'unica organizzazione in Italia che si occupa in modo strutturato e organico di tutti gli aspetti legati alla sclerosi multipla (SM), attraverso una prospettiva d'insieme che abbraccia il tema dei diritti delle persone con SM, i servizi sanitari e socio-sanitari, la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica.

La SM è una malattia tra le più comuni e più gravi del sistema nervoso centrale: è cronica, imprevedibile, progressivamente invalidante. Colpisce in numero maggiore le donne, in un rapporto di 2 a 1 rispetto agli uomini, ed esordisce per lo più tra i 20 e i 40 anni. I sintomi e il decorso della malattia variano da persona a persona. In Italia c'è una nuova diagnosi di SM ogni 3 ore.

Nata nel 1968 per rappresentare i diritti e le speranze delle persone con SM, AISM è da allora il punto di riferimento più autorevole per chi è colpito dalla patologia, ma anche per i familiari, gli operatori sociali e sanitari e tutti coloro impegnati a cambiare la realtà della sclerosi multipla.

Un percorso concreto che ha richiesto pianificazione, partecipazione, passione, applicazione costante, e uno sguardo sempre orientato al risultato e all'impatto generato sulla comunità. Tutto ciò con un'attenzione permanente ai principi etici di riferimento e a una cultura della trasparenza sempre impegnata al dare conto.

Un impegno che ci porta oggi a celebrare i 50 anni dell'Associazione e la sua storia di valori e di crescita per garantire la migliore qualità di vita possibile oltre la patologia.

CARTA DEL SERVIZIO

AISM oggi è presente su tutto il territorio nazionale grazie a una struttura a rete che consente di raggiungere tutte le persone con SM, ovunque esse siano, attraverso 100 Sezioni provinciali, 8 Centri Socio Assistenziali e Servizi di Riabilitazione, i Coordinamenti regionali, più di 50 Gruppi operativi. Con oltre 13.000 volontari, l'Associazione è impegnata a diffondere una corretta informazione sulla sclerosi multipla, a sensibilizzare l'opinione pubblica, a promuovere servizi socio sanitari adeguati, a intervenire con attività di volontariato per il miglioramento della qualità di vita della persona con SM, e a promuovere iniziative di raccolta fondi a sostegno della ricerca scientifica. La Sede Nazionale dell'AISM e della sua Fondazione, situata a Genova, cura la definizione, l'attuazione e il coordinamento dei programmi; i servizi di supporto e di coordinamento dell'articolazione territoriale; i servizi nazionali di informazione, di consulenza e di supporto indirizzati alle persone con SM. Coordina inoltre le attività di raccolta fondi, di sensibilizzazione e di comunicazione, i servizi alla persona con SM e la formazione degli operatori sanitari e sociali, la promozione e il finanziamento della ricerca scientifica e le relazioni istituzionali per l'affermazione dei diritti delle persone con SM, coinvolgendo e organizzando l'intera Rete territoriale. La rete è la struttura organizzativa di riferimento attraverso la quale AISM si è sviluppata sul territorio, per essere vicina alle persone con SM "ovunque esse siano". Dal punto di vista istituzionale la struttura a rete consente di gestire le relazioni con le realtà internazionali della sclerosi multipla e di agire per affermare i diritti delle persone con SM presso le autorità internazionali, nazionali e locali. Attraverso la rete di relazioni con istituzioni internazionali e organizzazioni di "secondo livello" AISM è un attore autorevole e attivo nel promuovere iniziative e nel sostenere progetti che abbiano impatto sulla sclerosi multipla a 360 gradi.

1.2 Mission e principi ispiratori di AISM

AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, è l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360 gradi sulla sclerosi multipla (SM):

- rappresenta e afferma i diritti delle persone con SM;
- promuove i servizi a livello nazionale e locale;
- sostiene, indirizza e finanzia la ricerca scientifica.

CARTA DEL SERVIZIO

Da 50 anni AISM è l'Associazione delle persone con sclerosi multipla e rappresenta un concreto punto di riferimento per le 118 mila persone con sclerosi multipla, per i loro familiari e per gli operatori sanitari e sociali.

La convinzione che “le persone con SM e le loro famiglie abbiano il diritto ad avere una buona qualità di vita e una piena integrazione e inclusione sociale” è il credo da cui prende forma la visione di “un mondo libero dalla sclerosi multipla”. Su questa visione AISM costruisce la sua missione: essere “l'unica organizzazione in Italia che interviene a 360 gradi sulla sclerosi multipla attraverso la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica, la promozione e l'erogazione dei servizi nazionali e locali, la rappresentanza e l'affermazione dei diritti delle 118 mila persone con SM, affinché siano pienamente partecipi e autonome”. Da questa certezza deriva la visione AISM: “un mondo libero dalla sclerosi multipla”.

Nell'Agenda della SM 2016/2020, AISM definisce le dieci priorità di intervento che rappresentano la strada che l'Associazione vuole intraprendere fino al 2020 per rendere concreti i diritti delle persone con SM.

Nelle priorità dell'Agenda sono definite le principali sfide che nei prossimi anni AISM e tutti gli interlocutori coinvolti dovranno vincere per ottenere un libero dalla sclerosi multipla.

Le dieci priorità dell'Agenda della SM sono:

- Percorsi personalizzati e integrati di presa in carico in tutte le fasi di vita e di evoluzione della sclerosi multipla
- Una rete di Centri clinici di riferimento per la SM riconosciuta dalle Istituzioni e strutturata per assicurare adeguati standard assistenziali
- Accesso tempestivo e uniforme ai farmaci, sia innovativi sia sintomatici per il trattamento della sclerosi multipla
- Percorsi di riabilitazione e abilitazione personalizzati e accesso agli ausili
- Valutazioni e accertamenti dell'invalidità, handicap e disabilità adeguati e tempestivi
- Un diritto effettivo al lavoro per le persone con sclerosi multipla
- Ricerca scientifica sulla sclerosi multipla che si traduca in salute e qualità di vita per la persona con SM

CARTA DEL SERVIZIO

- Un sistema di monitoraggio in grado di misurare l'impatto dei programmi e degli interventi per la sclerosi multipla
- Un'informazione completa e di qualità alle persone coinvolte nella sclerosi multipla e una conoscenza diffusa della realtà della SM presso l'opinione pubblica
- Inclusione sociale, empowerment, centralità della persona con sclerosi multipla e contrasto della discriminazione a ogni livello

1.3 La Cooperativa Animazione Valdocco

La Cooperativa Animazione Valdocco è una cooperativa sociale di produzione lavoro, non ha fini di lucro. Persegue l'interesse generale della comunità e remunera esclusivamente il lavoro sviluppato dai soci. Ha una struttura societaria partecipativa e democratica e un'organizzazione aziendale orientata alle comunità locali in cui opera. È un'impresa sociale collocata nel movimento cooperativo. Opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche. Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è iscritta nella sezione cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Torino (L.381/91).

“La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi.

Lo facciamo con l'Amministrazione Pubblica Locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa” (Statuto, art.4).

Le ragioni che hanno indotto la nostra organizzazione ad operare come partner con l'Associazione AISM per la gestione del servizio assistenziale del Centro Diurno del Fortino, trovano radice nella certezza maturata in questi anni di operatività condotte con il Terzo Settore e con il Privato Sociale (Associazioni, Fondazioni, Cooperative) e nella condivisione degli obiettivi di AISM che caratterizzano anche il nostro impegno nel campo dei Servizi di supporto alla domiciliarità e di supporto alla disabilità.

Mettere insieme due professionalità e storie piuttosto diverse ha lo scopo di unire le reciproche esperienze e competenze nel sostegno a nuclei familiari e ai cittadini con SM, attraverso il lavoro dei nostri operatori.

2. Domanda di accesso e procedure

Il Centro può accogliere un massimo di n. 20 ospiti con Sclerosi Multipla o patologie neurologiche similari.

Il Coordinatore del Centro Diurno viene contattato dai servizi sociali del territorio per verificare la disponibilità di posti e insieme valutano l'adeguatezza del progetto di inserimento per l'utente richiedente. Successivamente la Commissione UMVD valuta e autorizza il progetto.

Il primo contatto con il Centro Diurno può anche avvenire direttamente da parte dell'utente che ha saputo da altri dell'esistenza del servizio o l'ha conosciuto frequentando la Sezione Provinciale AISM presente nella stessa struttura. In questo caso è il Coordinatore del Centro Diurno a contattare il servizio sociale di riferimento, al quale la persona si deve rivolgere per far partire il processo di presa in carico e la richiesta di inserimento presso il Centro Diurno AISM.

La presenza della Sezione provinciale AISM nella stessa struttura e la collaborazione esistente fra le due realtà consente di offrire risposte diversificate e rispondenti ad un maggior numero di bisogni per le persone con SM. Le attività che la Sezione organizza, integrate con quelle del Centro, rappresentano per le persone un'ulteriore spazio di socializzazione e stimolo al mantenimento dell'autonomia.

L'inserimento al Centro Diurno è preceduto da una visita domiciliare in cui il Coordinatore del centro ed un operatore, con l'assistente sociale o educatore del servizio sociale, incontrano la persona, raccolgono e danno le informazioni necessarie; viene compilata una scheda di pre-ingresso nella quale vengono riassunti tutti i dati (anagrafici, assistenziali, sanitari, abitudini, interessi, composizione del nucleo familiare) della persona che inizierà il suo percorso e vengono comunicati, direttamente a lei o ad un familiare di riferimento.

La visita domiciliare ha anche la finalità di verificare la presenza di barriere architettoniche per poter organizzare il servizio di trasporto dell'utente da casa al centro e viceversa, qual'ora sia previsto nel progetto e autorizzato dalla Commissione UMVD.

E' previsto un incontro presso la struttura, che può avvenire prima o dopo la visita domiciliare, per consentire all'utente e ai suoi familiari di visitarla.

Tutte le informazioni sopra citate vengono successivamente raccolte e formalizzate attraverso la stesura della Cartella Utente Informatizzata e trasferite all'èquipe del Centro Diurno per la valutazione dell'inserimento e vengono definiti l'educatore e l'OSS di riferimento.

CARTA DEL SERVIZIO

Dopo un primo periodo (circa 2 mesi) di conoscenza, nel quale l'utente definisce con gli operatori di riferimento la sua "settimana tipo" che riassume abitudini, interessi e bisogni dell'utente stesso, viene definito il Progetto Individualizzato.

Nel Progetto Individualizzato gli operatori di riferimento raccolgono:

- la storia dell'ospite
- la composizione familiare dell'ospite
- la situazione sanitaria, assistenziale dell'ospite
- la domanda espressa: cosa chiede la persona
- definizione dell'ambito di intervento: punti di forza, punti di debolezza, obiettivi generali e specifici, come si pensa di agire, cosa ci aspettiamo
- piano operativo.

Sulla base di tutte queste informazioni viene individuato un ambito di intervento e definiti gli obiettivi generali e specifici che si vogliono perseguire. Infine si stila un piano operativo che contiene l'indicazione di attività e orari condivisi con l'ospite firmatario del progetto.

2.1 I documenti da presentare

Prima dell'ammissione al servizio, è necessario fornire la seguente documentazione:

- Carta d'identità
- Tessera Sanitaria
- Codice Fiscale
- Esenzione ticket
- Invalidità civile
- Documentazione sanitaria recente e pregressa delle patologie in atto
- Terapia delle 24 ore con orario di somministrazione

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali¹.

I dati personali vengono, quindi, custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo l'Impresa concessionaria dovrà nominare un responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali.

In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy.

Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali.

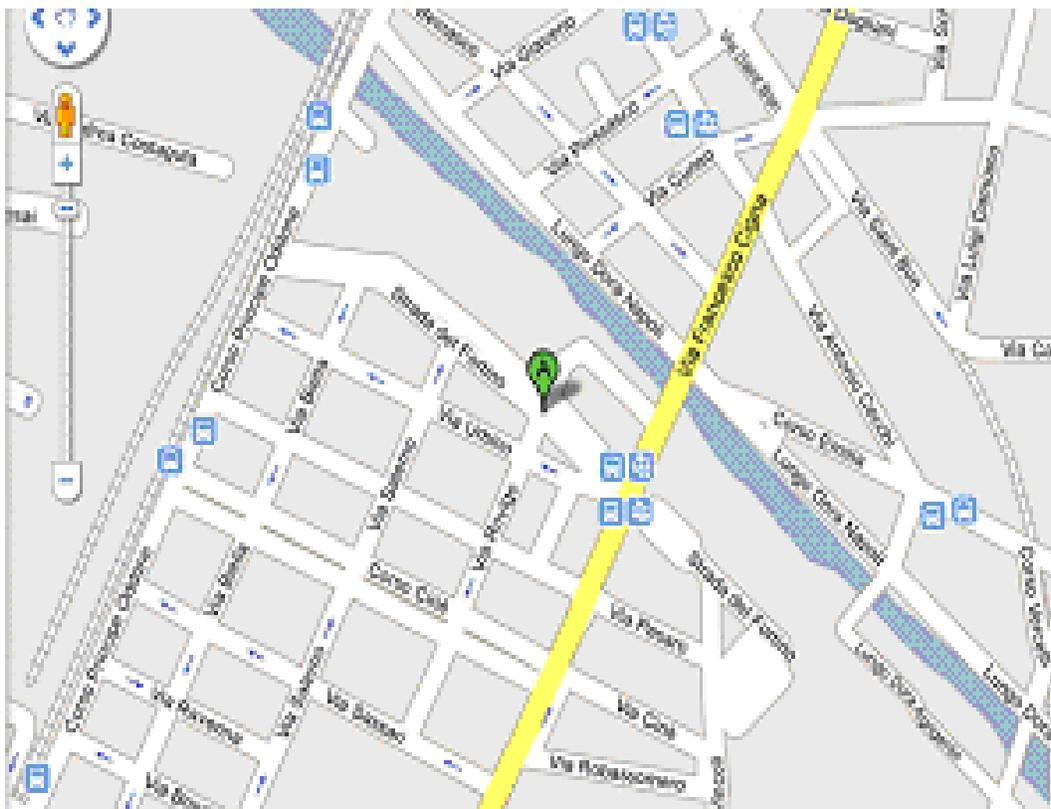
Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia accetta, viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviato nella cartella dell'utente.

Il documento consente esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali, eventi pubblici.

Una volta condiviso e firmato dalla famiglia il documento, oltre ad essere archiviato nel servizio, viene riportato ai Servizi di riferimento del progetto di vita.

¹ [Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR](#) 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

4. Orienteering



Relativamente alla ubicazione dell'immobile si rileva che questi è particolarmente ben servito dai mezzi pubblici Fermata n°367 in Via Francesco Cigna : BUS numero 10N.

5. Il Centro Diurno

La Sezione Provinciale AISM Torino nasce nel 1970 per volontà di alcune persone con Sclerosi Multipla che intendevano promuovere, anche su questo territorio, attività di sensibilizzazione nei problemi derivanti da questa patologia.

Negli anni sono stati sviluppati, grazie all'importante impegno dei molti volontari presenti, diverse attività di supporto diretto a sostegno e promozione dell'autonomia delle persone con sclerosi multipla e alle loro famiglie.

CARTA DEL SERVIZIO

Sulla base delle risposte assistenziali presenti sul territorio, AISM ha rilevato la necessità di avviare il percorso per la realizzazione di un Centro Diurno Terapeutico Socio-Riabilitativo. A tale scopo, attraverso la Manifestazione “Trenta ore per la vita”, l’impiego di lasciti mirati, le attività di raccolta fondi nel territorio, sono state raccolte le somme per realizzare l’intervento che, a seguito di accordo con il Comune di Torino, è stato localizzato in Strada del Fortino nel 17 Novembre 1997. Sono pertanto stati avviati i lavori conclusi il 10 Ottobre 2003.

L’immobile dove è ubicato il Centro Diurno è all’interno di un corpo di fabbrica costruito ad hoc da AISM dove risiede anche la Sezione Provinciale.

I locali destinati al Centro Diurno sono i seguenti:

piano terreno:

- cortile con ingresso carraio esterno
- 1 ingresso e corridoio interni
- 1 cucina
- 2 laboratori per le attività occupazionali
- 1 laboratorio attività didattiche
- 1 soggiorno/pranzo
- 1 palestra
- 1 ambulatorio
- 1 bagno assistito
- 3 bagni per l’utenza
- 1 ufficio

piano interrato

- 3 ambulatori
- 2 bagni
- 1 laboratorio
- 1 spogliatoio personale
- 2 bagni

6. Staff dirigenziali e operativi

La Direzione del presidio è affidata ad un "Responsabile Nazionale AISM", che, coadiuvato da un Coordinatore delle attività, ha il compito di garantire il funzionamento della struttura.

All'interno del servizio, l'assistenza e le prestazioni socio sanitarie sono fornite dalle seguenti figure professionali:

1. Operatore Socio sanitario (OSS) figura addetta a garantire prestazioni assistenziali nell'ambito del progetto individualizzato
2. Educatore/Animatore: programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti. Cura la socializzazione e stimola la motivazione dell'ospite attraverso attività di gruppo e programmi individuali e i rapporti con il territorio.
3. Infermiere: svolge funzioni previste dai progetti assistenziali e si occupa dei rapporti con il medico di base.
4. Fisioterapista: l'operatore sanitario che svolge in via autonoma, in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali
5. Medico specialista: di supporto alla definizione della progettazione individualizzata
6. Psicologo: effettua attività di stimolazione cognitiva individuali e di gruppo
7. Consulenti attività.

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore. Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento. La loro attività educativa e assistenziale è costantemente supervisionata. È effettuata una riunione settimanale, in cui i tutti gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni. L' équipe è costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed amministrativo della cooperativa.

Gli operatori sono in possesso di patente di guida e di un autonomo mezzo di trasporto assicurato anche per il trasporto degli utenti. Gli operatori impiegati operano in consapevolezza delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa in applicazione della Normativa di riferimento e sono dotati di strumenti di protezione ai rischi ed agli incidenti.

CARTA DEL SERVIZIO

6.1 Organizzazione oraria

Il Centro Diurno AISM è aperto tutto l'anno, da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 16.30. La modalità di frequenza è flessibile; può essere a tempo pieno da lunedì a venerdì o a part time cioè per alcuni giorni della settimana.

Gli operatori durante le attività operano con un dialogo costante con l'ospite, teso a favorire l'inserimento, la relazione ospite- operatore e tra gli ospiti. Nel caso di accessi differenziati le fasi di accoglienza e congedo sono ripetute nelle fasce orarie di ingresso ed uscita.

Indicativamente la giornata è cadenzata nel seguente modo:

- 9,00-10,00 Accoglienza Ristoro con caffè/te
- 10,00-12,00 Attività riabilitative e socializzanti e assistenziali
- 12,00-13,00 Pranzo
- 13,00-14,00 Relax Attività libera
- 14,00-15.30 Attività riabilitative e socializzanti e assistenziali
- 15.30-16,30 Ristoro con caffè/te. Congedo

6.2 Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- REGISTRO FIRMA PRESENZE OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- LA CARTELLA EDUCATIVA UTENTE CONTENENTE: DATI E DOCUMENTI PERSONALI, CERTIFICATO UMVD, TESSERA MEZZI PUBBLICI, RELAZIONI SERVIZI SOCIALI E MATERIALE INERENTI IL PROGETTO DI VITA DELLA PERSONA, IL PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO;
- LA CARTELLA SANITARIA UTENTE CONTENENTE: DOCUMENTAZIONE ANAMNESTICA, QUADERNO SANITARIO, REFERTI VISITE SPECIALISTICHE;
- REGISTRO DELLA AUTOSOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI;
- REGISTRO PRESENZE UTENTI;
- AGENDA DI LAVORO;
- REGISTRO INCONTRI EDUCATORI PUBBLICI E FAMIGLIE;
- IL FOGLIO RECLAMI MESSO A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI.

7. Modalità di contribuzione dell'utente

Al CENTRO DIURNO AISM gli utenti del servizio non sono tenuti a concorrere alle spese sostenute da questa struttura accreditata con la Città di Torino.

8. I servizi offerti

Le attività proposte hanno lo scopo di:

- stimolare e mantenere le autonomie dell'ospite, rallentare il processo degenerativo per quanto possibile;
- facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno del servizio.
- La progettazione delle attività tiene conto delle preferenze, degli interessi e dei bisogni espressi dagli ospiti.

Sul piano metodologico il C.D. si pone come risorsa non come soluzione, assumendo una funzione di punto della rete ma anche di promozione e supporto nella tessitura di percorsi, che alimentino la rete della Persona, formali ed informali. Si struttura l'intervento a domicilio se vi è la necessità o la richiesta da parte della persona di essere supportata nella gestione delle dinamiche con l'assistente familiare o con i familiari quando vive un momento di difficoltà. Gli operatori, a diverso titolo a seconda della professionalità, possono intervenire per gli aspetti assistenziali o sanitari, ad esempio istruire il caregiver nell'effettuare i cateterismi ad intermittenza oppure l'assistente familiare nelle attività di igiene quando inizia ad assistere una persona con sclerosi multipla; accompagnare la persona che deve fare acquisti e/o la spesa.

L'intervento può prevedere:

- frequenza al C.D. per attività specifiche di mantenimento/stimolazione o in modo continuativo
- frequenza al C.D e supporto in attività domiciliari e sul territorio
- attività domiciliari e sul territorio

8.1 Attività strutturate e laboratori

Le attività di socializzazione comprendono laboratori artistici, culturali, ludici, informatici, teatrale, di benessere e di musicoterapia.

CARTA DEL SERVIZIO

8.2 Attività infermieristiche

La situazione sanitaria è monitorata in modo preciso e puntuale, la presenza di personale infermieristico e medico specialista consente la somministrazione dei farmaci in base al piano terapeutico e soprattutto l'individuazione precoce di problematiche che possono insorgere, questo comporta un notevole contributo al miglioramento della qualità della vita perché la persona può affrontare la problematica emersa al suo insorgere prima che comprometta in modo significativo il suo stato di salute. E' possibile inoltre, da parte dell'infermiera, contattare i servizi sanitari del territorio per intervenire in modo integrato.

Le attività realizzate quotidianamente inoltre sono i cateterismi, i controlli nei pazienti portatori di PEG, le medicazioni di piaghe da decubito, la gestione di utenti disfagici e della fornitura di prodotti per l'alimentazione e l'idratazione, la programmazione della fornitura di ausili per incontinenti, la prenotazione delle visite mediche specialistiche.

8.3 Attività di mantenimento motorio

E' promossa la partecipazione a percorsi motori in piscina ed in palestra (individuali e di gruppo), sia delle persone in carico al C.D. sia per le Persone con Sclerosi Multipla non in carico. Viene proposta un'attività motoria adattata, finalizzata al mantenimento e stimolo delle funzionalità motorie e fisiche.

8.4 Attività di stimolazione cognitiva

Le attività di stimolazione cognitiva, individuali e di gruppo, gestite da una neuro-psicologa, si pongono diversi obiettivi:

- Stimolare il funzionamento cognitivo delle persone;
- Fornire strategie compensative applicabili alla vita quotidiana;
- Stimolare le capacità residue e mantenere le autonomie delle persone;
- Aumentare il livello di autoefficacia percepita.

Per il mantenimento delle capacità cognitive si strutturano inoltre laboratori, gestiti dagli educatori, che offrono momenti di socializzazione e condivisione, ludici tramite i quali si lavora per stimolare la memoria, la concentrazione, il pensiero logico, l'utilizzo di strategie.

8.5 Attività assistenziali

Il servizio è diretto a migliorare e mantenere le capacità e le autonomie dell'utente senza sostituirsi a lui, nei limiti del possibile, assicurando il rispetto dei suoi desideri, bisogni, esigenze e scelte.

Agli ospiti che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico). I bagni sono programmati

CARTA DEL SERVIZIO

in base ai bisogni ed alle esigenze dell'utente, viene utilizzato il bagno assistito con vasca accessibile.

I pasti vengono consumati in sala da pranzo. La disposizione degli ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni e delle condizioni di ciascuno. Gli ospiti che non sono in grado di alimentarsi autonomamente vengono assistiti parzialmente o completamente; i pasti rispettano le esigenze di particolari diete anche in presenza di disfagia.

8.6 Organizzazione soggiorni

Ogni anno vengono organizzati i soggiorni estivi. La partecipazione è libera, ogni utente decide se partecipare.

La scelta della località può variare, ma in ogni caso viene individuata una struttura adatta alle persone con disabilità fisica, quindi senza barriere e con spazi adeguati.

Variare la località è una necessità dettata dal fatto che, non potendo fare spostamenti quotidiani per rispondere alle esigenze assistenziali e sanitarie degli utenti, e perchè molto complicati con le carrozzine, diventa poco stimolante andare nella stessa località per molti anni consecutivi.

8.7 Attività domiciliari e sul territorio

Si opera inoltre per favorire e attivare relazioni significative con i volontari e le associazioni del territorio.

Il Centro è un punto della rete dei Servizi del territorio e in quanto tale è aperto ad eventi ed attività che favoriscono l'integrazione dei fruitori.

Si effettuano accompagnamenti (anche con il coinvolgimento dei Volontari dell'Associazione) affinché le Persone che effettuano cicli di terapia riabilitativa o visite mediche presso gli ospedali ed il centro di riferimento, vi possano accedere e siano di conseguenza coordinati ed aggiornati i piani terapeutici delle Persone in carico.

E' previsto inoltre l'accompagnamento delle Persone, qualora lo richiedano, in uscite finalizzate al disbrigo di pratiche burocratiche o per necessità personali.

Un supporto viene offerto anche nella gestione della casa e per fare la spesa.

8.8 Ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche e tiene conto del gradimento della persona. I pasti principali sono veicolati da un'azienda specializzata convenzionata e preparati da un apposito centro pasti.

Il pranzo prevede la scelta di un primo, un secondo e un contorno all'interno delle proposte del menù che offre varie opzioni. I menù sono approvati dall'ASL ed i menù variano giornalmente e si

CARTA DEL SERVIZIO

ripetono secondo cicli di 5 settimane secondo le stagioni. È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menù speciale. Al momento dell'accoglienza è prevista la somministrazione di bevande calde/fredde a richiesta.

Di norma il pranzo è servito alle 12.

Per motivi igienico/sanitari e a tutela della salute dell'ospite, non è consentito portare e somministrare alimenti preparati presso il proprio domicilio salvo iniziative programmate.

8.9 Pulizia dell'ambiente

Il servizio di pulizia assicura l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana dei bagni, degli spazi e servizi comuni interni ed esterni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata.

8.10 Trasporti

Il servizio trasporto è organizzato in base al progetto individualizzato al fine di favorire l'accesso al Centro con l'impiego di mezzi attrezzati. Sono previsti trasporto di sola andata, solo ritorno o andata e ritorno dal domicilio al Centro Diurno; trasporti per accompagnamenti (es. piccole pratiche burocratiche, visite mediche, dimissioni ospedaliere, cicli di terapie fisiche e/o riabilitative, uscite al mercato).

9. La relazione con la famiglia

Le persone che accedono al Centro Diurno AISM concordano direttamente con gli operatori il loro Progetto.

I familiari vengono coinvolti se la persona lo desidera e/o se la condizione della persona stessa lo rende necessario.

Partendo da questo presupposto gli incontri individuali con i famigliari avvengono per organizzare l'inserimento al Centro Diurno quotidianamente nelle situazioni in cui ci sono problematiche da affrontare, possono essere richiesti dagli operatori del Centro o dai famigliari stessi e avvengono presso il Centro o presso il domicilio quando si accompagna l'ospite a casa.

In occasione del Natale viene organizzato un incontro al quale sono invitati gli ospiti del centro ed i loro famigliari; in quest'occasione oltre agli auguri si condivide con i famigliari la programmazione

CARTA DEL SERVIZIO

delle attività e delle eventuali proposte e si affrontano problematiche specifiche, si raccolgono richieste e proposte.

10. L'attenzione alla Qualità

L'attenzione ai bisogni della persona è un elemento fondante della vita del Centro. L'organizzazione cura uno sviluppo progressivo di qualità quale risposta all'esigenza di:

- raggiungere e mantenere la qualità dei servizi e delle attività che soddisfi con continuità i bisogni espressi o impliciti della persona che si rivolge all'Associazione (garanzia di qualità esterna verso l'utente)
- assicurare che la qualità prestabilita è raggiunta e mantenuta (garanzia di qualità interna)
- assicurare il soddisfacimento dei bisogni attraverso un'organizzazione efficiente, competitiva, orientata a criteri di economicità (garanzia di qualità interna/esterna)
- assicurare il miglioramento della documentazione interna su processi e procedure
- consolidare l'immagine esterna in termini di affidabilità e competenza

10.1 Risultati attesi

- Miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso processi partecipati di verifica da parte degli Utenti (customer satisfaction)
- Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, best practices, protocolli, etc.);
- Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione e previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata degli operatori dedicati;
- Concreta utilizzazione degli strumenti previsti in una logica di processo continuo di miglioramento.

La Cooperativa Animazione Valdocco è certificata secondo Certificazione Sistema Qualità (certificato n.: 1442-A).

Dal 03/01/2002 abbiamo la certificazione rilasciata dall'ente certificatore CERMET, secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, anche in global service,



CARTA DEL SERVIZIO

rivolti a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale. Tale certificazione è relativa al sistema impresa, non ad una singola linea di servizio.

In conformità allo stesso standard abbiamo invece successivamente certificato specifiche linee di servizio:

- dal 04/04/2014, i servizi residenziali per anziani, secondo le linee guida UNI 10881:2000 (reg.no. ACVPR 127);
- dal 06/06/2014, i servizi per l'infanzia, secondo la norma UNI 11034:2003 (reg.no. ACVPR 143 -X). E' stato rinnovato in data 11/01/2016 con valenza fino al 15/09/2018.

Certificazione Sistema Sicurezza (certificato n.: 1442-I)

Dal 04/10/2013 abbiamo la certificazione rilasciata dall'ente certificatore CERMET, secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007 per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari, sociosanitari, assistenziali, educativi, infermieristici, riabilitativi, di orientamento, anche in global service, rivolti a: infanzia, minori, anziani, disabili e disabili plurisensoriali, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, immigrati, comunità locale. Anche questa certificazione è relativa al sistema impresa, non ad una singola linea di servizio, ed in specifico alle sedi presenti in visura camerale. E' stato rinnovato in data 29/09/2016 fino al 03/10/2019.

11. La tutela dell'utenza

11.1 I Diritti

L'ospite ha il diritto di:

- partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio progetto personalizzato
- essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento o a persona da lui precedentemente indicata.
- identificare immediatamente le persone che lo assistono e veder rispettata la propria privacy

CARTA DEL SERVIZIO

- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- rinunciare al servizio dandone comunicazione al Responsabile del Centro con preavviso di 7 giorni

11.2 I Doveri

L'ospite ha il dovere di:

- rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, che si configura anche come elemento di integrazione e applicazione del regolamento del servizio, che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- rispettare il personale che lo assiste.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio. L'ospite ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

11.3 Strumenti di rilevazione della soddisfazione

La trasformazione dell'utente in "fruitore" del servizio lo pone sempre più al centro dell'attenzione dell'organizzazione per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.

L'immaterialità e la simultaneità dei servizi rendono impossibile il controllo di qualità preventivo, inoltre i processi relazionali e personalizzati rendono difficile la misurazione dei risultati poiché per quanto buona possa essere la progettazione, l'esito ultimo del servizio risulterà dall'interazione tra questo e l'operatore, l'utente, l'ambiente. Nel processo di valutazione quindi ciò chiama necessariamente in causa anche i vissuti e la percezione dei singoli.

Ultimo aspetto, ma non meno importante: nel caso dei servizi socio-assistenziali ed educativi alla persona la questione qualità (quale servizio vogliamo?) si intreccia con quella dei valori, delle convinzioni, dei costumi delle persone, delle famiglie, delle comunità².

Premesso questo, la nostra organizzazione ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte del cliente e dell'utente. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente utente (genitori e/o altri famigliari facenti funzione).

² Rif. "La carta dei servizi" a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino- Carocci Faber

12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

L'Ospite e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre all'Ospite, sono anche i suoi referenti e le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Coordinatore Nazionale AISM o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dell'Amministrazione Comunale. Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

12.1 Suggerimenti

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo di seguito allegato per i suggerimenti. Il modulo (di seguito riportato) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Centro. Il Responsabile del Centro provvederà mensilmente, a porli all'attenzione del Coordinatore Nazionale AISM.

13. Modalità di coinvolgimento dei volontari

Nell'ottica di un intervento volto a favorire la relazione degli utenti con l'ambiente di vita del territorio, con i luoghi della vita di tutti, si evidenzia l'importanza della capacità dei servizi di reperire risorse, di valorizzare tutte le opportunità di partecipazione nel contesto in permanente integrazione con i Servizi Socio Assistenziali. Intendiamo per risorsa una realtà, un luogo di tipo ricreativo, culturale, sportivo con il cui apporto sviluppare opportunità di integrazione e di partecipazione.

CARTA DEL SERVIZIO

La realizzazione di questo obiettivo di così ampio respiro è raggiungibile con un lavoro minuzioso e metodico sulla “rete”.

Lavorare per l’integrazione è individuare per ogni soggetto obiettivi e mete opportune, condivisibili da tutti coloro che concorrono alla loro realizzazione (soggetto, famiglia, servizi sociali e sanitari, volontariato). In quest’ottica l’azione si deve rivolgere non solo verso il soggetto ma anche verso l’ambiente, il tessuto sociale, sviluppando un intervento globale e complessivo che non frantumi la persona, ma che la collochi nel quadro dei diritti di cui è in possesso ciascun cittadino, primo fra tutti il diritto ad essere riconosciuto cittadino di un territorio, il diritto di accedere a risorse e spazi di realizzazione.

Considerando la tipologia di utenza del servizio specifico obiettivo sarà quello di proseguire l’intervento per un miglioramento della qualità della vita, valorizzando il rapporto individuo-ambiente, promuovendo cambiamenti nei contesti di relazione, attuando e modificando la rete di rapporti esplicitando una funzione prettamente educativa non solo nei confronti dell’utente ma anche della sua famiglia, la quale è parte attiva all’interno del progetto.

E’ nostra intenzione valorizzare nell’ambito della gestione della quotidianità i rapporti con il contesto territoriale formale ed informale (vicini, negozianti, operatori dei servizi cittadini).

A questo proposito risulta determinante che il Servizio sviluppi una competenza relativamente alla ricerca e attivazione di percorsi di integrazione con le realtà istituzionali e non del territorio.

14. I nostri riferimenti

Responsabile Nazionale AISM Centri Diurni

Giovanni Martino Telefono mobile: +39 3357624847

Coordinatore del Centro:

Cristina Navone Telefono mobile: +39 3336965855

Numero del Centro Diurno 011-4368723

AISM

Sede Legale

Piazza Giovine Italia n. 7 Roma, c.a.p. 00195

Tel 06/37350087 fax 06 37350758

Sede Nazionale

Via Operai n. 40 Genova c.a.p. 16149

Tel. 010/ 27131 fax 010 2713205

Sito: www.aism.it / e-mail aism@aism.it

Cooperativa Animazione Valdocco

Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus

Via Le Chiuse 59 10045 Torino

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00

Tel 011.4359222 fax: 011.4372767 e-mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it

Validità: il presente documento è valido come carta del servizio fino al 31/12/2021

MODULO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

DATI RELATIVI AL PROPONENTE

COGNOME: _____

NOME: _____

INDIRIZZO: _____

RECAPITO TELEFONICO: _____

DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

TIPOLOGIA DELSERVIZIO: _____

FREQUENZA DI UTILIZZO: _____

SUGGERIMENTO PROPOSTO:

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018

Torino, ____/____/____ Firma _____