



*CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO PER TRAUMATIZZATI CRANICI, PATOLOGIE
AFFINI E DISABILITA' CONGENITE
P.le Municipio, 7/a Corcagnano Parma*

ASSOCIAZIONE TRAUMI CARTA DEI SERVIZI "CASA AZZURRA"



INDICE

Finalità e principi

- ✚ *finalità*
- ✚ *obiettivi specifici*
- ✚ *principi*

Presentazione del servizio

- ✚ *Associazione Traumi*
- ✚ *localizzazione*
- ✚ *apertura*
- ✚ *tipologia del servizio*
- ✚ *requisiti strutturali*
- ✚ *risorse umane*
- ✚ *piano di formazione*

Ammissione presa in carico recesso

- ✚ *ammissibilità al Centro*
- ✚ *fase conoscitiva*
- ✚ *ingresso e periodo di osservazione*
- ✚ *definizione e condivisione del progetto individualizzato*
- ✚ *dimissione*

Attività e servizi

- ✚ *pianificazione delle attività*
- ✚ *attività offerte*
- ✚ *servizi offerti*

Responsabilità

- ✚ *responsabilità della gestione del servizio*
- ✚ *responsabilità dell'utente e della famiglia*

Informazione e partecipazione

- ✚ *contestazioni e reclami*

Qualità del servizio

- ✚ *fattori di qualità*

Regolamento medico farmacologico

Protocollo di intervento sanitario

Regolamento interno

FINALITA' E PRINCIPI

Finalità

La Carta dei Servizi è un documento che descrive i Servizi e i Progetti che Associazione Traumi attraverso il Centro "Casa Azzurra" realizza; rappresenta un impegno ai bisogni primari degli utenti e dei loro familiari; viene rilasciata al momento di ogni nuovo ingresso e ogniqualvolta vi sia necessità di apportare modifiche.

Con queste finalità la carta dei Servizi:

- vuol mettere l'utente e la famiglia in condizioni di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- rendere trasparenti gli impegni che "Casa Azzurra" Associazione Traumi assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia;
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi di "Casa Azzurra" sono:

- Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni offerte da "Casa Azzurra"
- Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati
- Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate

Obiettivi specifici

Il Centro Socio-Riabilitativo Diurno "Casa Azzurra" è rivolto a soggetti con problematiche fisiche, emotive e cognitivo-comportamentali conseguenti a traumi cranici e patologie affini che abbiano terminato il percorso riabilitativo.

E' un servizio aperto ai residenti nel Comune di Parma, ed eventualmente, su autorizzazione degli Enti pubblici, anche a quelli extra territoriali in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia teso a promuovere interventi socio-educativi progettati per ogni singola persona.

Il servizio si propone di perseguire alcune tra le finalità ampiamente condivise dai più aggiornati orientamenti di politica sociale:

- Miglioramento della qualità della vita negli aspetti personali (emotivi, cognitivi e comportamentali), familiari (interazione, comunicazione, redistribuzione dei ruoli) e sociali (gruppo dei pari, rete di sostegno, ecc.)
- Incremento e miglioramento delle possibilità di permanenza nel contesto familiare e sociale di appartenenza
- Opportunità di migliorare il riadattamento e l'eventuale reinserimento familiare, sociale e lavorativo
- Offerta più flessibile nel sostegno alle famiglie nell'oneroso e delicato compito assistenziale nella fase "cronica" degli esiti, cercando di rispondere alle richieste dei

soggetti e delle famiglie in modo personalizzato, soprattutto in termini di tempi e modalità di permanenza nel centro

Principi

L'attività ed i servizi erogati presso "Casa Azzurra" avvengono nel rispetto dei principi, delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente, oltre al diritto di prestazioni ed interventi socio educativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali.

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Associazione Traumi

E' costituita - a norma della legge 266/1991 e della legge della regione Emilia Romagna 26/1993 - l'associazione denominata "Associazione Traumi Odv" con sede a Corcagnano - Parma, P.le Municipio, 7/A.

In attuazione degli artt. 45 e segg. Del Codice del Terzo Settore Associazione Traumi è stata iscritta regolarmente al Registro Unico Nazionale del Settore (RUNTS) con codice identificativo n. 83118.

L'Associazione ha esclusivo fine di solidarietà, è priva di scopo di lucro, basa la propria attività sull'apporto personale, spontaneo e gratuito dei propri consociati.

La durata della Associazione è fissata al 31.12.2050. E' fatta salva la facoltà dell'assemblea di prorogarne la durata.

Scopi ed oggetto sociale

Associazione Traumi indirizza la sua attività di volontariato a favore delle persone colpite da traumi cranio-encefalici e svolge attività di informazione, sensibilizzazione, prevenzione in relazione alle problematiche connesse.

Per realizzare gli scopi associativi intende agire secondo le seguenti modalità:

- promuovere il recupero dei cerebrolesi favorendo l'acquisizione del maggior livello di autonomia, crescita personale e reinserimento sociale lavorativo,
- fornire supporto informativo, di assistenza e di sostegno morale ai cerebrolesi ed alle loro famiglie,
- proporre e stimolare il miglioramento delle dotazioni tecniche e strumentali dei reparti del SSN o delle strutture prive di fini di lucro ove tali pazienti siano curati.
- organizzare specifici corsi di formazione per volontari,
- istituire borse di studio per aggiornamento e ricerca indirizzate al personale sanitario interessato,
- patrocinare ed organizzare convegni, seminari, corsi di studio, formazione ed informazione attinenti i fini istituzionali dell'associazione,
- curare la pubblicazione di materiale scientifico, divulgativo, informativo; promuovere anche attraverso i mass media campagne di prevenzione e sensibilizzazione,
- curare il reperimento delle risorse economiche per lo svolgimento delle suddette attività.

Tali attività potranno essere svolte in convenzione con Enti Pubblici o privati, Università, fondazioni ed ogni altro ente interessato.

Soci

Possono essere soci volontari tutti coloro che intendono contribuire al raggiungimento delle finalità ed alla realizzazione delle attività della associazione attraverso prestazioni effettive di volontariato. Per essi domanda di adesione deve essere presentata in forma scritta al consiglio direttivo che delibera al proposito. In caso di rigetto della domanda, per gli stessi motivi previsti

per il caso di esclusione, il consiglio direttivo è tenuto a fornire al diretto interessato motivazione scritta entro trenta giorni dall'avvenuto rigetto.

La qualità di socio si perde per recesso, scioglimento, esclusione, decadenza. L'esclusione può essere deliberata qualora il consiglio direttivo ritenga che il socio non possa o non intenda collaborare al perseguimento dello scopo sociale. Deve essere motivata in forma scritta all'Associazione.

Saranno invece considerati "sostenitori" tutti coloro che, attraverso un sostegno di natura economica, vorranno supportare l'associazione nella propria attività.

Partecipazione

Ogni socio volontario regolarmente iscritto nel relativo registro soci, ha diritto:

a) di partecipare a parità di diritti con tutti gli altri iscritti, con piena libertà di espressione, alle deliberazioni dell'associazione, attraverso l'organo assembleare

b) di contribuire personalmente, gratuitamente e spontaneamente alle attività svolte dalla associazione

c) di essere eleggibile a cariche direttive; tutte le cariche elettive dell'associazione sono ricoperte a titolo gratuito

d) di ottenere il rimborso delle spese effettivamente sostenute nell'ambito dei fini istituzionali dell'associazione e su incarico della stessa.

Ogni socio ha il dovere di pagare annualmente la quota tessera fissata dal consiglio direttivo.

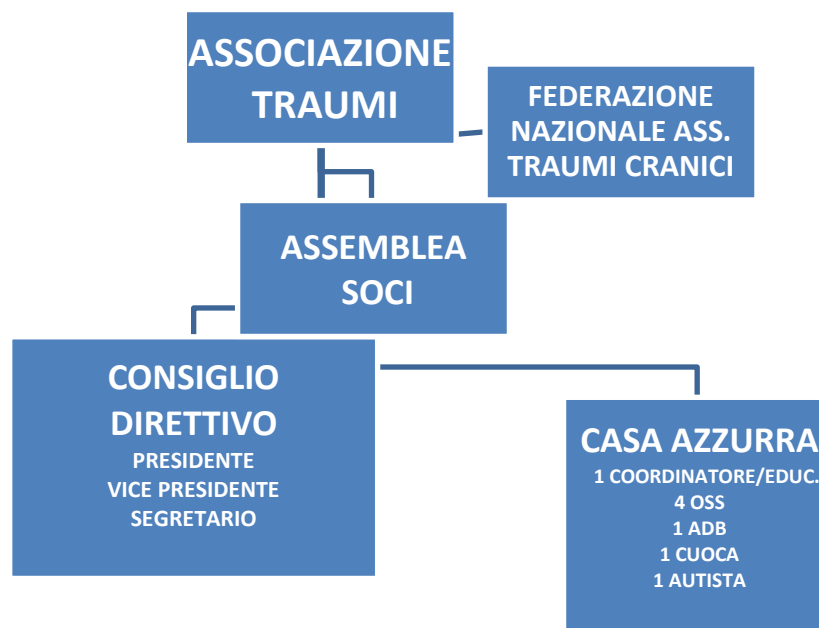
Organi associativi

Sono organi della associazione:

a) l'Assemblea Soci

b) il consiglio direttivo

Associazione Traumi aderisce alla Federazione Nazionale Associazioni Trauma Cranico Traumi il cui obiettivo è quello di lavorare al fianco delle associazioni locali confederate, per coordinare la condivisione delle loro risorse, competenze ed esperienze, in collaborazione con le strutture sanitarie pubbliche e private, coadiuvata dal proprio Comitato Scientifico.



Localizzazione

"Casa Azzurra" si trova a Corcagnano Parma in P.le Municipio, 7/A

Tel. e fax 0521 637146

Cell. 351 5443244

e-mail casaazzurra@associazionetraumiparma.it

pec@pec.associazionetraumiparma.it

sito www.associazionetraumiparma.it

Apertura

"Casa Azzurra" è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30, escluso il servizio di trasporto; sono previsti periodi di chiusura, generalmente Agosto e Dicembre, per un servizio annuale di 230 giorni.

Tipologia del servizio

Centro diurno riservato prioritariamente a persone che hanno subito un trauma cranio-encefalico, persone con esiti di cerebrolesioni acquisite assimilabili al trauma cranico che, alla dimissione dalle strutture sanitarie, presentano esiti cronici quali limitazioni dell'autonomia personale e/o difficoltà di adattamento sociale e disabilità congenite.

numero posti autorizzati: 11

Indicazione della fascia d'età: 18 - 65 anni (eventualmente prorogabile se il progetto risulta ancora efficace)

L'attività del Centro è documentata con particolare riferimento a:

- Cartella anamnestica e documentazione sanitaria
- Progetti individuali e verifiche degli obiettivi
- Aggiornamento del diario personale dell'utente a cura dell'OSS/Coordinatore
- registro di presenza degli utenti
- Programmazione generale a cura dell'Educatore
- Verbali degli incontri di equipe
- Registro di presenza degli operatori
- Interventi e percorsi di formazione per l'equipe

Requisiti strutturali

E' composta da un unico piano, completamente priva di barriere architettoniche e adeguata in ogni suo spazio in modo tale da permettere la rotazione delle carrozzine e altri ausili per la deambulazione.

E' provvista di ampie vetrate per garantire la massima luminosità.

La struttura è composta dai seguenti locali:

- cucina attrezzata e adattata a persone diversamente abili
- locale dispensa
- zona pranzo
- n. 2 zone attrezzate per attività di gruppo di adeguata ampiezza
- zona relax attrezzata con poltrone reclinabili
- n. 2 servizi igienici accessibili per persone diversamente abili di cui uno con doccia a pavimento
- locale dedicato ad ufficio
- locale per cambio assistito
- n. 1 spogliatoio con servizio igienico e armadiatura per personale di servizio
- locale magazzino con armadio chiuso per deposito detersivi
- zona verde esterna attrezzata

Le pareti sono tinteggiate con tonalità di colori adeguati alle patologie degli utenti. La zona esterna è dotata di tavolini, sedie e panchine e di una copertura retrainabile per permettere di usufruirne con qualsiasi condizione meteorologica. E' inoltre presente una zona adibita ad orto per lo svolgimento dell'attività di ortoterapia. La pulizia e la cura dei locali del Centro è affidata al personale interno.

Risorse umane

L' Equipe presente in struttura, assunta con CCNL delle Cooperative Sociali, è composta da:

- n. 1 coordinatore/educatore responsabile presente dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00 per un totale di 38 ore/settimana
- n. 4 oss/tutor presenti dal lunedì al venerdì, a orari diversificati, per un totale di 38 ore/settimana
- n. 1 adb presente dal lunedì al venerdì per un totale di 38 ore/settimana
- n. 1 autista presente dal lunedì al venerdì per un totale di 19 ore/settimana
- n. 1 cuoca presente dal lunedì al venerdì per un totale di 20 ore/settimana

In accordo con quanto prescritto dal primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari è garantito un adeguato rapporto fra operatori e utenti considerando la presenza di utenti con diverso grado di disabilità.

Coordinatore/Educatore responsabile

Il Coordinatore responsabile ha il compito di gestire, in base alle indicazioni fornite dall'Associazione, la struttura, programmando le attività ed organizzando il lavoro del personale tecnico-operativo.

Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei servizi sia in termini di attività che di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici di cui ha esperienza diretta.

Ha un rapporto diretto e costante con i servizi di cui è responsabile.

Gestisce le relazioni con il personale tecnico-operativo con cui periodicamente si incontra per la programmazione e la valutazione del servizio.

E' la figura che si interfaccia con l'Associazione, sviluppa le linee strategiche in obiettivi operativi e riferisce dell'andamento dei servizi all'Associazione.

Svolge le seguenti attività e compiti principali:

- coordina e gestisce il servizio, fungendo da raccordo tra le strategie e gli obiettivi stabiliti dall'Associazione e gli operatori;
- effettua il monitoraggio e la valutazione dei servizi, di cui riferisce alla Associazione
- esegue ricerche, si informa sui bandi e sulle possibilità di nuovi finanziamenti
- coordina e gestisce il gruppo degli operatori di cui è il referente
- pianifica e verifica l'organizzazione del lavoro (presenze, turni)
- è la figura che si interfaccia con gli Enti esterni e con il territorio
- provvede all'acquisto on line di materiali per lo svolgimento delle attività
- provvede settimanalmente on line all'approvvigionamento alimentare
- utilizza e gestisce l'informatizzazione
- aggiorna le pagine social
- promuove la formazione del personale di struttura
- elabora, in collaborazione con gli OSS, procedure e prassi di lavoro all'interno del Centro
- collabora con i professionisti esterni per eventuali attività al centro
- stabilisce le linee operative di azione ed i piani di miglioramento dei servizi, progettando se necessario, servizi innovativi

- ricerca corsi per la formazione dell'equipe
- gestisce variazioni organizzative
- predispone e attua le riunioni di equipe
- valuta le risorse e i materiali necessari allo svolgimento delle attività
- predispone PAI/PEI utenti
- si occupa della progettazione, dello sviluppo e del monitoraggio delle attività svolte in collaborazione con gli operatori sociosanitari
- predispone la programmazione settimanale delle attività del centro
- modifica e adatta strumenti e metodi in base alle risposte dell'utenza
- ascolta e analizza i bisogni degli utenti
- monitora l'andamento dei progetti e verifica l'efficacia delle azioni intraprese
- verifica insieme all'equipe il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati sul singolo caso
- assicura la qualità della vita e il benessere degli utenti del Centro
- mantiene il contatto diretto con le famiglie per monitorarne soddisfazione e bisogni

Operatore socio sanitario con supporto organizzativo

L'operatore socio sanitario con supporto organizzativo si occupa di svolgere:

- predispone l'organizzazione del lavoro (presenze/turni/attività/utenti)
- elabora con il coordinatore procedure e prassi di lavoro
- ricerca corsi per la formazione d'equipe
- gestisce l'informatizzazione
- ricerca bandi e finanziamenti
- aggiorna le pagine social
- organizza uscite, feste ed eventi
- sostituisce il coordinatore in caso di assenza (mail/telefono/familiari/enti)

Operatore socio sanitario

In struttura sono presenti 4 operatori sociosanitari qualificati e in possesso di attestato di formazione.

Gli operatori assumono anche il ruolo di TUTOR, che consiste nel prendersi carico di uno o più utenti del centro ed occuparsi di aggiornare la cartella assistenziale e sanitaria, di partecipare con l'educatore e il coordinatore responsabile alla stesura del PAI e agli incontri di verifica con le famiglie.

L'operatore socio sanitario si occupa di svolgere:

- Assistenza: assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- Intervento igienico sanitario: osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni dell'utente; svolge gli interventi assistenziali; partecipa alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi
- Comunicazione e relazione: comunica con l'utente e con la famiglia, in sede di PAI, avendo come obiettivo l'integrazione, il reinserimento sociale e la riappropriazione del ruolo
- Formazione: frequenta corsi di formazione e informazione, partecipa alla supervisione e alle riunioni di equipe
- Gestione: collabora alla verifica della qualità del servizio; collabora con l'educatore.

Il personale OSS deve essere in possesso delle seguenti competenze:

- Tecniche: è in grado di svolgere attività di assistenza (igiene personale, assistenza alla nutrizione, vestizione, aiuto alla deambulazione e corretto uso dei rispettivi ausili) attenendosi alle schede e ai protocolli, assicurando quindi un intervento di qualità. Sa osservare, riferire, annotare e comunicare lo stato di salute dell'utente.
- Sociali: conosce l'utente e la sua famiglia e ne sa ascoltare e accogliere i bisogni. Sa svolgere la sua mansione con etica professionale nel pieno rispetto dell'utente e della sua privacy. Conosce e mette in atto quanto prescritto nel PAI mirando al raggiungendo degli obiettivi. Svolge attività orientate alla socializzazione, al recupero ed al mantenimento delle abilità residue.
- Relazionali: sa mettersi in relazione con l'utente e la famiglia in modo adeguato con particolare attenzione alle loro problematiche.

Addetto all'assistenza di base

In affiancamento, assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale attenendosi alle schede e ai protocolli. Sa osservare, riferire, annotare e comunicare lo stato di salute dell'utente, collaborando alla rilevazione dei bisogni, al recupero ed al mantenimento delle abilità residue e comunica con l'utente in modo adeguato cercando di favorire il dialogo; conosce e mette in atto quanto prescritto nel PAI mirando al raggiungendo degli obiettivi. Prevalentemente si occupa di organizzare e gestire con creatività e fantasia le attività degli utenti, proponendo laboratori ricreativi e di socializzazione.

Piano di formazione

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro sono previsti percorsi di formazione con figure esterne con i seguenti obiettivi:

- Lavoro sulle motivazioni degli operatori
- Acquisizione di una metodologia comune e condivisa
- Messa a punto di strategie educative condivise

Volontari

L'Associazione favorisce il contributo dei Soci volontari, che prestano la loro attività gratuitamente esclusivamente per fini di solidarietà. L'Associazione aderisce annualmente al Progetto di Servizio Civile Universale partecipando al Coordinamento e utilizzando nei Servizi giovani interessati e ritenuti idonei. Il Volontario/a in Servizio Civile Universale partecipa a tutti gli aspetti della vita quotidiana, che, se pur con funzione di supporto, condivide parti di responsabilità rispetto alla realizzazione della propria esperienza all'interno di un contesto di vita reale e caratterizzato da attività intenzionalmente finalizzate in senso educativo ed abilitativo. Il Volontario, in particolare, svolge il proprio ruolo attraverso una funzione di supporto nelle attività svolte quotidianamente al Centro.

AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E RECESSO

Ammissibilità al Centro

L'ammissibilità è riservata prioritariamente a soggetti che hanno subito un trauma cranico, soggetti con cerebrolesioni acquisite assimilabili al trauma cranico e disabilità congenite residenti prioritariamente nel territorio del Comune di Parma.

L'ingresso dell'utente al Centro è subordinato alla redazione del piano individualizzato di vita e di cure, di cui è parte integrante il progetto assistenziale individualizzato (PAI), elaborato congiuntamente da equipe e famiglia.

I soggetti ammissibili sono persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni (con eventuale proroga nel caso in cui il progetto risulti ancora efficace) con esiti da trauma cranico o patologie affini.

La richiesta deve essere inoltrata all'Assistente Sociale di riferimento, che prende i contatti con il Centro e fissa una prima visita in cui sono presenti: la persona, il caregiver, l'Assistente Sociale e il Coordinatore Responsabile.

Dopo la prima visita si compilano alcuni documenti allo scopo di inquadrare meglio le abilità/potenzialità dell'utente, le sue difficoltà, i bisogni e avere un quadro completo per permettere all'equipe di definire il piano di lavoro per le attività assistenziali e le risorse da impiegare. Tra questi vi sono:

- **Indice di Barthel:** misura le prestazioni di un soggetto nelle attività di vita quotidiana (alimentarsi, lavarsi, vestirsi, mobilità) assegnando dei punteggi. Più elevato è il punteggio più elevata è l'autonomia
- **Scala di Tinetti:** per la valutazione dell'equilibrio
- **Scala per il bisogno di sostegno e le abilità nelle patologie congenite** (strumento non ufficiale ma creato su misura del tipo di utenza)

Al momento dell'ingresso gli utenti devono presentare i seguenti documenti:

- fotocopia carta identità
- codice fiscale
- fotocopia tessera sanitaria
- Verbale d'invalidità
- nominativo del medico di medicina generale di riferimento
- relazione anamnestica dettagliata
- documentazione sanitaria relativa all'ultimo anno
- terapia farmacologica dettagliata validata dal medico di medicina generale
- segnalazioni di eventuali intolleranze/allergie alimentari
- indicazioni relative ad eventuali diete

La documentazione dell'utente viene registrata e raccolta nella cartella personale in forma digitale e cartacea e collocata all'interno di appositi armadi chiusi a chiave presenti nell'ufficio del Coordinatore. L'utente potrà rinunciare all'accoglienza ed assistenza prestata presso il Centro con comunicazione da effettuarsi entro 15 giorni.

Fase conoscitiva

In caso di esito positivo della domanda la persona, accompagnata dalla sua famiglia, effettua un incontro con il Coordinatore presso il Centro.

L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa anche da parte del futuro utente.

In questo incontro il Coordinatore fa visitare la struttura, illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e con gli altri utenti presenti. Ai familiari vengono consegnate 2 copie della Carta dei Servizi: una firmata e riconsegnata per presa visione e l'altra resta a disposizione della famiglia.

I familiari e il potenziale utente possono chiedere tutte le informazioni necessarie, esprimere le loro esigenze e le loro preoccupazioni. In questa fase viene compilata la scheda anagrafica e anamnestica che andrà archiviata nella cartella individuale.

Ingresso e periodo d'osservazione

L'utente viene accolto nel Centro e affidato all'operatore tutor.

Da questo momento si avvia la fase di osservazione che dura almeno 4 settimane; durante questo periodo vengono rilevati e registrati i dati relativi alla persona sia dal punto di vista clinico che dal punto di vista comportamentale e relazionale da inserire nella cartella individuale.

Tutti gli operatori sono chiamati a partecipare alla fase osservativa e a compilare la cartella per quanto di loro competenza (diario giornaliero).

Il Coordinatore Responsabile si assicura che la compilazione sia sempre svolta adeguatamente.

Definizione e condivisione del progetto individualizzato

Nella fase successiva all'osservazione l'equipe operativa definisce il progetto individualizzato (educativo e assistenziale) definendo gli obiettivi da raggiungere. Annualmente il progetto viene ridefinito e condiviso, attraverso incontri di verifica, con i familiari dell'utente.

Dimissioni

Le dimissioni si rendono attuabili in caso di:

- progetto di invio e inserimento in altro servizio
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie)

In tutti i casi in cui si rendono necessarie le dimissioni occorre, sulla base della segnalazione per iscritto del motivo delle dimissioni, definire la modalità e i tempi con cui attuarle (come da procedura).

ATTIVITA' E SERVIZI

Pianificazione delle attività

La pianificazione delle attività considera la persona in modo globale e tende a valorizzare le diverse dimensioni (motoria, cognitiva, emotiva, affettiva, relazionale, sociale) e ad operare, avendo come obiettivo il benessere complessivo, su tre livelli:

➤ **La relazione**

L'attenzione alla persona si fonda sulla relazione tra operatore e utente.

Questo aspetto comporta, da parte degli operatori, la necessità di pensare, elaborare e verificare continuamente il proprio operato.

L'utente, attraverso la relazione con l'operatore può giungere a:

- una migliore comprensione ed espressione di sé e dei propri bisogni
- maggiore accettazione di sé nel riconoscimento dei propri limiti e capacità
- crescita del grado di autostima e della capacità di operare delle scelte
- una migliore comprensione dei diversi contesti e delle regole che li caratterizzano
- rafforzare la propria identità e partecipare il più possibile alla vita della comunità e del territorio

➤ **Il mantenimento e lo sviluppo delle abilità residuali**

Questo aspetto del lavoro educativo è finalizzato al mantenimento ed al potenziamento delle autonomie individuali con particolare riferimento all'igiene personale, all'abbigliamento, all'immagine di sé, all'alimentazione, alla capacità di assumere autonomamente ruoli e compiti.

E' finalizzato, inoltre, a rendere maggiormente accessibile all'utente l'ambiente circostante, incrementando il possesso di strumenti cognitivi e in generale il repertorio comportamentale, con particolare riferimento alle capacità cognitive possedute in ordine alla memoria, all'attenzione, alla scrittura, alla lettura e alle azioni intraprese per il loro mantenimento e/o recupero.

➤ **L'integrazione sociale**

Questo è il livello relativo alla relazione tra persona disabile e ambiente.

Da un lato si accompagna la persona in un percorso di appropriazione dei luoghi e contesti che il territorio offre, dall'altro si avvicina il cittadino al mondo della disabilità, con iniziative di sensibilizzazione culturale volte alla riduzione del pregiudizio e degli atteggiamenti di espulsione nei confronti del "diverso".

L'equipe del Centro si incontra settimanalmente allo scopo di valutare la programmazione delle attività, se necessario, apportando eventuali aggiustamenti sugli obiettivi individuali o di gruppo e per tutto ciò che concerne la vita del Centro

GIORNATA TIPO

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
H. 8.00 -- 9.30	ACCOGLIENZA UTENTI
H. 9.30 – 11.30	PROPOSTA DI ALMENO DUE ATTIVITA' DIFFERENZIATE CHE SIANO DI GRUPPO O INDIVIDUALI
H 11.30 – 12.30	PREPARAZIONE AL PRANZO
H 12.30 – 13.30	CONSUMAZIONE PRANZO
H 13.30 – 15.30	IGIENE PERSONALE – RIPOSO POMERIDIANO – ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE INDIVIDUALE
H 15.30 – 16.30	ATTIVITA' RICREATIVE

Attività periodicamente programmate

➤ ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE

Le attività svolte, a cura degli operatori, riguardano interventi volti a consolidare, mantenere o recuperare competenze e abilità riferibili all'area cognitivo-comportamentale:

- Attività di lettura, scrittura, comprensione
- Attività di insegnamento di nozioni di cultura generale, logico-matematiche
- Attività informatica
- Laboratori tecnico-manipolativi di oggettistica e manipolazione di semplici materiali
- Attività di allenamento relativamente alle capacità di mantenere ruoli attivi e consapevoli all'interno del gruppo
- Attività ricreative ed espressive

➤ ATTIVITA' DI ATTUALITA'

Questa attività è dedicata all'approfondimento dei temi di attualità con l'obiettivo di analizzare, sotto diversi punti di vista, i fatti di principale interesse che si stanno verificando nel Mondo, cercando anche di ricostruire, insieme al gruppo, un "ponte" tra i ricordi fissati prima del trauma e la situazione attuale in modo da favorire la consapevolezza dei cambiamenti avvenuti. L'attività è strutturata nel seguente modo:

- selezione dei fatti di interesse (in costante aggiornamento)
- selezione delle fonti che trattano il tema (quotidiani, filmati siti internet ecc.)
- approfondimento del tema
- gruppo: sondaggio di opinioni e riflessioni
- approfondimenti di aspetti correlati al tema (geografia, storia, religione, cultura)
- cineforum a tema

➤ GRUPPI SULLE EMOZIONI

Attività condotta dall'educatore del Centro

In un contesto di gruppo gli utenti hanno la possibilità di affrontare alcuni argomenti, di esplorare i propri vissuti, di discutere e confrontarsi con altre persone che condividono la stessa realtà.

➤ LABORATORI DI ARTE

Attività di gruppo condotta dall'educatore e dagli operatori

Il laboratorio di arte propone una serie di attività ludico creative trasformando in oggetto le emozioni, i pensieri e stimola l'immaginazione.

Per i laboratori vengono utilizzati diversi metodi e materiali

➤ ATTIVITA' DI MOTRICITA'

Attività svolta da un operatore

La motricità si basa sulla strutturazione dello schema corporeo. Dopo il trauma la persona ha visto il proprio corpo cambiare e, non deve solo accettare la situazione, ma soprattutto confrontarsi con il suo nuovo aspetto e con le eventuali nuove possibilità.

➤ ATTIVITA' DI RILASSAMENTO

Attività condotta dall'educatore e dagli operatori

Attività in cui attraverso la lettura di testi e l'ascolto di musica gli utenti si rilassano e l'operatore prova a portarli alla consapevolezza del loro corpo

➤ ATTIVITA' DI BIBLIOTECA

E' stata realizzata in un edificio adiacente alla struttura una piccola biblioteca aperta a tutta la cittadinanza presso il palazzo dell'ex Municipio di Corcagnano, messa a disposizione dal Comune di Parma. Il progetto, avviato qualche anno fa e volto ad un utente, che con la supervisione di volontari, lo impegna nella catalogazione dei libri, nella gestione dei prestiti e dei resi, nel riordino della stanza e delle scaffalature. Quest'attività è molto gradita in quanto rappresenta una modalità di sentirsi utili e capaci, oltre che l'occasione per uscire dall'ambiente consueto del centro e sperimentare un contesto nuovo. In contemporanea è stato avviato un secondo progetto dove a turno gli utenti, accompagnati da un operatore, partecipano a momenti di lettura

➤ ATTIVITA' CON I VOLONTARI

Attività di vario tipo svolte con volontari e volontarie nell'orario di apertura del Centro tra le quali: attività manuali, disegno e pittura, letture, giochi e passeggiate all'aria aperta.

➤ ATTIVITA' DI CUCINA

Attività svolta dagli operatori e dalla nostra cuoca, questa attività prevede la preparazione di semplici alimenti (biscotti, torte, pane e pasta); con questa attività gli utenti potranno tornare a svolgere quelle attività che erano comuni prima del trauma. L'attività di cucina ha come obiettivo l'incremento del senso di efficacia personale e il potenziamento dell'autostima.

➤ ATTIVITA' GESTIONE ORTO

Attività stagionale svolta da operatori con la partecipazione di alcuni utenti.

Luogo: area verde del Centro Diurno

Materiali utilizzati: Vasche di legno di altezza adeguata alle persone in carrozzina, semi e piantine, piccoli utensili da giardinaggio. L'attività consiste nella gestione di un piccolo orto, ponendo l'attenzione sull'aspetto socio-educativo, che nasce dal prendersi cura di organismi viventi in ambiente sano e che aiuta la persona a vincere il senso di isolamento e a potenziare il senso di efficacia personale.

SERVIZI

➤ RISTORAZIONE

Presso il centro diurno viene servito il pranzo quotidianamente alle ore 12.30.

E' presente in struttura una cuoca, debitamente formata, che si occupa dell'approvvigionamento delle materie prime, della trasformazione e della somministrazione dei pasti.

Tutte le operazioni relative alla cucina, dall'approvvigionamento alle pulizie, avvengono nel rispetto della normativa HACCP.

Il menù viene preparato settimanalmente dal Coordinatore in collaborazione con la cuoca, seguendo i suggerimenti di nutrizionista e logopedista, ove previsto, nel rispetto delle esigenze degli utenti e delle loro problematiche (disfagia, diabete o altro).

Il servizio a pagamento è già incluso nella quota in cui è prevista la compartecipazione della famiglia.

➤ SERVIZIO DI TRASPORTO

Ogni giorno viene effettuato il trasporto da e per il Centro Diurno per tutti gli utenti che ne fanno richiesta con un mezzo idoneo.

Il servizio di trasporto per le visite e le prestazioni sanitarie ambulatoriali è un servizio da concordare di volta in volta con il Coordinatore e disponibile nel rispetto dell'organizzazione della Struttura. Per tale servizio possono essere utilizzati anche i mezzi messi a disposizione dalle Associazioni del territorio.

Il pulmino è guidato dall'autista; durante i viaggi è sempre presente un accompagnatore (OSS o educatore) per garantire assistenza agli utenti.

Il trasporto è effettuato a partire dalle 8.00 per l'andata al centro e il ritorno è previsto a partire dalle 16.30.

Il servizio a pagamento è già incluso nella quota in cui è prevista la compartecipazione della famiglia

RESPONSABILITA'

Responsabilità della gestione del servizio

La gestione del Centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi.

L'utente ha il diritto alla:

- partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze, capacità personali e giornate di presenza
- sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, salvaguardia e protezione in caso di emergenza o pericolo a cura della gestione del Centro (**vedi protocollo di intervento sanitario**)
- mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio

Responsabilità dell'utente e della famiglia

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- rispettare il personale
- informare tempestivamente il Coordinatore del Centro dell'intenzione di rinunciare ad attività e prestazioni programmate
- informare tempestivamente di eventuali **assenze** anche programmate o straordinarie pena il computo della regolare presenza
- attenersi alle regole interne della struttura visionate e sottoscritte al momento dell'ingresso
- collaborare al fine di permettere che il progetto assistenziale e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio
- il servizio di trasporto prevede il rispetto dell'orario comunicato dagli operatori e si rende necessaria l'attesa del pulmino all'ingresso dell'abitazione (andata e ritorno) poiché per motivi assicurativi l'accompagnamento non può essere ampliato, se non in casi assolutamente straordinari
- in caso di comunicazioni importanti o urgenze fare riferimento al Coordinatore

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Il Centro si impegna a:

- pianificare incontri dedicati per la condivisione dello svolgimento e la pianificazione delle attività con gli utenti e con le famiglie
- recapitare comunicazione scritta relativa ad attività, iniziative e richiesta di incontro
- contattare telefonicamente i familiari per comunicazioni urgenti
- pianificare almeno due volte all'anno incontri di verifica del PAI/PEI in presenza di familiari, Assistenti Sociali, operatore Tutor e Coordinatore
- somministrare una volta all'anno questionario per la valutazione della qualità del servizio
- esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati
- attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili

Contestazione e reclami

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto di una tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi, il Centro dovrà trovare

immediata soluzione con risposta formale entro 30 giorni dalla contestazione.
Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- colloquio con il Coordinatore del Centro
- comunicazione telefonica con il Coordinatore del Centro
- redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Coordinatore della struttura o inviarlo mezzo posta o e-mail al Centro

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire la migliore qualità di servizio si rende opportuna e funzionale l'integrazione territoriale ed il lavoro di rete con Enti e Associazioni quali:

- Comune di Parma
- Ausl di Parma
- Ausl di Parma distretto sud-est
- CSV Emilia centro servizi
- Enti formativi
- Istituti scolastici di secondo grado

Il Centro si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni eventualmente fornite e formulate dall'utenza
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti con cadenza annuale
- ad informare periodicamente gli utenti e le loro famiglie sull'esito dei monitoraggi effettuati

I fattori di qualità sono così individuati:

Standard strutturali

- vigenti norme regionali sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento

Standard gestionali

- personalizzazione degli interventi
- efficacia del progetto educativo assistenziale individuale
- validità dei servizi ausiliari: pasto, trasporto e pulizie

Standard normativi

- formazione e aggiornamento del personale
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sul luogo di lavoro
- rispetto riservatezza dati personali

Alcuni strumenti a disposizione dell'equipe per monitorare la qualità del servizio sono:

- **Questionario di gradimento del servizio per i familiari:** i dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento, servono al Coordinatore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio. I risultati rimangono a disposizione presso il Centro e una volta all'anno vengono condivisi con le famiglie durante l'incontro.

- **Reclamo:** Qualora si volesse fare un reclamo o una segnalazione in merito alle attività del Centro è necessario compilare per iscritto una scheda richiedibile al Coordinatore.
- **PAI (piano assistenziale individualizzato):** viene redatto annualmente, per ciascun utente e contiene sia la parte assistenziale-sanitaria che la parte sociale e cognitivo-comportamentale. All'interno del progetto sono contenuti i dati anagrafici dell'utente, schede con indicazione dei bisogni, obiettivi, modalità utilizzate, tempi, risorse impiegate e modalità di verifica. Contiene informazioni relative alla partecipazione del familiare e i suggerimenti da lui proposti. Ogni eventuale aggiornamento del PAI viene deciso in sede di equipe. Periodicamente vengono effettuati incontri di verifica del raggiungimento degli obiettivi in presenza dell'OSS Tutor, Resp. del Caso e familiare.
- **Schede giornaliere di pulizia:** l'addetto alle pulizie compila giornalmente una scheda relativa alle pulizie svolte (avvenute pulizie, tempo impiegato e firma).
- **Menù settimanale:** L'addetto alla cucina prepara i pasti seguendo il menù mensile preparato dal Coordinatore Responsabile con l'obiettivo di assicurare la varietà e la somministrazione di pasti adatti alle patologie di ciascun utente.
- **Carta dei servizi:** La carta dei servizi del Centro viene consegnata in duplice copia alla famiglia durante la prima visita, una copia viene letta in tutte le sue parti, firmata e archiviata nella cartella individuale, l'altra copia rimane alla famiglia. La carta dei servizi contiene tutte le informazioni riguardanti il centro diurno.
- **Riunione di equipe:** E' prevista una riunione di equipe dalle 10.00 alle 11.30 la 1°, 2° e 3° settimana del mese, COORD./EP, OSS e ADB. E' prevista un'equipe dalle 16.30 alle 18.30 la 4° settimana del mese COORD./EP, OSS, ADB e ADD.
ALLA CUCINA
- **Supervisione:** Sono programmati periodicamente incontri di supervisione alla presenza di uno psicologo con l'obiettivo di accompagnare l'equipe nella gestione dello stress e nella prevenzione del burn-out.
- **Protocolli e procedure:** vengono utilizzati dall'equipe di lavoro al fine di ottenere metodologie di lavoro comuni e condivise e di erogare un servizio di qualità.

REGOLAMENTO MEDICO FARMACOLOGICO

In caso di terapia continuativa o temporanea in corso è necessario presentare al personale la prescrizione medica chiara e leggibile, senza la quale, il personale non è autorizzato alla supervisione della somministrazione.

Si richiede inoltre:

- **aggiornamento sanitario generale, effettuato almeno una volta all'anno, i cui referti dovranno essere consegnati al Centro**
- in caso di ricovero in strutture sanitarie, il reinserimento in struttura deve essere accompagnato da una copia della lettera di dimissioni
- comunicare tempestivamente qualsiasi variazione della terapia farmacologica
- per terapie continuative di lunga durata la prescrizione va aggiornata periodicamente (annualmente) e ripresentata, anche in assenza di variazioni della terapia.
- l'operatore incaricato supervisiona la somministrazione dei farmaci secondo la prescrizione medica; solo in caso di inabilità provvede alla somministrazione previa autorizzazione della famiglia

PROTOCOLLO DI INTERVENTO SANITARIO

Il personale dispone di un protocollo di comportamento da applicare in caso di emergenza sanitaria:

- Per le prestazioni di medicina generale gli utenti fanno riferimento al proprio medico.
- Per evenienze che si manifestano durante l'orario di apertura del servizio viene contattata la famiglia, che si rivolgerà al proprio medico.
- Per evenienze che richiedono un tempestivo intervento, la Struttura fa riferimento al 118 avendo cura di informare tempestivamente la famiglia dell'accaduto. L'operatore accompagnerà l'utente al Pronto Soccorso e attenderà fino all'arrivo del familiare il quale è tenuto a raggiungere, nel più breve tempo possibile, la Struttura sanitaria.
- Le visite specialistiche e di controllo sono a cura della famiglia, con l'invito a trasmettere al Centro le informazioni e indicazioni date dallo specialista consultato che possono essere utili e rilevanti per il programma personalizzato.

REGOLAMENTO INTERNO

La convivenza e lo svolgimento del lavoro devono essere garantiti al fine di una migliore fruizione del servizio in questione e della tutela dei lavoratori e delle lavoratrici, nonché nel disabile.

Pertanto, all'ingresso, chiediamo di prendere visione del presente documento e di firmarlo quale impegno a mantenere le richieste proposte.

- All'ingresso è necessario presentare un prospetto di tutti i farmaci assunti durante l'intero arco della giornata, con gli orari di somministrazione (secondo schema fornito dalla struttura) e firmato dal medico curante.
- I familiari si premurano di comunicare tempestivamente qualsiasi variazione nella terapia farmacologica.
- In caso di ricovero in strutture sanitarie, il reinserimento a Casa Azzurra deve essere accompagnato da una copia della lettera di dimissione.
- L'assenza dal Centro deve essere comunicata, escluse emergenze, almeno il giorno prima entro le ore 16.00.
- Il rientro al Centro deve essere comunicato almeno il giorno prima entro le 16.00.
- Per qualsiasi urgenza contattare il cellulare del Centro 3515443244
- Il servizio di trasporto garantisce l'accompagnamento fino all'ingresso dell'abitazione, ma per motivi assicurativi non può essere ampliato, se non in casi assolutamente straordinari.
- Agli ospiti è richiesto di essere pronti all'orario comunicato dagli operatori e di attendere il pulmino all'ingresso dell'abitazione.
- In caso di comunicazioni importanti fare riferimento al Coordinatore/Educatore.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Al momento dell'ingresso viene rilasciata la documentazione relativa a:

- CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
art. 30 32 del Regolamento UE n. 679/2016
- LIBERATORIA E CONSENSO DIFFUSIONE MATERIALE VIDEO-FOTOGRAFICO
artt. 10 e 320 cod.civ. e degli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633



ASSOCIAZIONE TRAUMI Odv "CASA AZZURRA"

Sede legale : P.le Municipio, 7/A - 43124 CORCAGNANO PARMA Tel e fax 0521 637146

E-MAIL casazzurra@assoziazionetraumiparma.it PEC pec@pec.assoziazionetraumiparma.it

sito www.assoziazionetraumiparma.it

Iscrizione Registro Unico Regionale del Terzo Settore n. 83118 del 31.12.2022

Codice Fiscale 92016750348

Cariparma Ag.1 cod. IBAN IT71R0623012701000037026677

ACCETTAZIONE "CARTA DEI SERVIZI" CONSEGNA IL _____

LETTO E SOTTOSCRITTO _____

DATA _____