



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

CARTA DEI SERVIZI

*Comunità Socio-Sanitaria
Per Persone Con Disabilità
(C.S.S.)*

Viale Gorizia, 4 - Mantova

Ultimo aggiornamento: 26 settembre 2019



ASPEF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

INFORMAZIONI RELATIVE ALL'UNITA' DI OFFERTA

LEGALE RAPPRESENTANTE ASPEF	Direttore Generale Pro Tempore Dott.ssa Graziella Eugenia Ascari
COORDINATORE CSS	Sig.ra Laura Gandellini
MEDICO DI MEDICINA GENERALE PER UTENTI DELLA CSS	Dott. Giancarlo Goldoni
DIRETTORE SANITARIO ASPEF	Dott. Marco Arvati

Per qualsiasi informazione utilizzare i seguenti contatti:

Comunità Socio-Sanitaria: 0376/368107 – aspef@css.191.it

Ufficio Tutor Ospiti ASPEF: 0376/357807 – accoglienza@aspemantova.it

Ufficio SAD/ADI: 0376/357828 – 0376/357850

Centralino ASPEF: 0376/357811 – aspef@aspefmantova.it

Sito web: www.aspefmantova.it



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

IMPARZIALITA' ED OBIETTIVITA'

Ogni persona che presta un servizio all'interno della Comunità socio-sanitaria (CSS), deve operare con imparzialità, obiettività e trasparenza al fine di garantire un'adeguata e precisa assistenza ad ogni Ospite della Comunità. Tutto ciò è garantito dalla compilazione quotidiana di un verbale e di un diario, su cui si trascrive ogni tipo di intervento socio-assistenziale, educativo e sanitario destinato ad ogni singolo utente della CSS (libro consegne con annesse diarie utenti personali).

SCHEDE DESCRITTIVE DELLE FINALITÀ (MISSION) E GESTIONE DELLA CSS

La Comunità Socio-Sanitaria (CSS) per persone con disabilità è una struttura residenziale protetta che accoglie soggetti con medie o gravi limitazioni dell'autonomia funzionale non gestibili dalla famiglia. E' ubicata nel quartiere Valletta Paiolo di Mantova, in v.le Gorizia n.° 4.

Usufruiscono dei servizi della Comunità persone dai 18 anni fino ai 65 anni di età, che necessitano di un supporto socio-sanitario e assistenziale specifico.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite viene valutato in base alla anamnesi patologica, comportamentale e funzionale-dinamica, in presenza del proprio Medico di Medicina Generale, il Coordinatore e l'Educatore della Comunità. Successivamente, si predispone un progetto individualizzato che definisce il tipo e la frequenza delle prestazioni socio-sanitarie, assistenziali ed educative da erogare all'Ospite.

Un costante monitoraggio dell'Ospite è fondamentale al fine di individuare e definire tempestivamente le strategie d'intervento più adeguate alle necessità dell'utente stesso. Sono pertanto indispensabili le prestazioni socio-assistenziali, infermieristiche, mediche, riabilitative fornite dalle varie categorie di operatori che interagiscono con gli utenti, sia all'interno che all'esterno della Comunità Socio-Sanitaria.

Le modalità di assistenza vengono definite dall'ATS Valpadana, sede di Mantova, in collaborazione con il/i Medico/i di Medicina Generale ed il Coordinatore della Struttura. L'interazione tra le molteplici figure professionali implica la stesura ed applicazione di un progetto individuale (PI), di assistenza (PAI), riabilitativo (PRI) ed educativo (PEI) che definisce la tipologia e la tempistica delle prestazioni erogate agli Ospiti.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

La comunità socio-sanitaria (CSS) ha una capacità ricettiva di 6 Ospiti e funziona in modo continuativo e nell'arco delle 24 ore per l'intero anno.

ACCESSIBILITA' E RAGGIUNGIBILITA' DELL'UNITA' DI OFFERTA

L'accesso alla Struttura è garantito da mezzi pubblici che giungono a circa 15 metri dall'ingresso al servizio.

Su di un lato della strada si trova la fermata "Viale Gorizia, Pensilina" utilizzando gli autobus 4T con partenza dalla fermata Due Pini e destinazione Tripoli; con il 4S con partenza dalla fermata Due Pini e destinazione Barbieri e con il 4C con partenza dalla fermata Due Pini e destinazione S. Giorgio Caselle.

Sull'altro lato della strada si trova la fermata "Viale Gorizia, Farmacia" utilizzando gli autobus 4T con partenza da Tripoli e destinazione Due Pini; con il 4S con partenza da Virgiliana e destinazione Due Pini e con il 4C con partenza da S. Giorgio Caselle e destinazione Due Pini.

Per chi arriva con il treno, usciti dalla stazione di Mantova, si attraversa la strada e dopo 5 minuti di cammino si raggiunge Corso Vittorio Emanuele dove è ubicata la fermata "V. Emanuele 3 (FS)". Gli autobus da utilizzare sono il 4T – 4S – 4C e la fermata da richiedere è "Viale Gorizia, Farmacia".

Per chi arriva con l'automobile da Cittadella, dopo aver attraversato il ponte, si svolta a destra in Viale Pitentino e alla seconda rotatoria si tiene la sinistra e si entra in Viale Piave. Dopo il secondo semaforo, si svolta a destra e si entra in Viale Gorizia.

Per chi arriva con l'automobile da Strada Dosso del Corso e/o Via Cremona, dopo aver attraversato il cavalcavia alla prima rotatoria si svolta a destra in Viale Piave e dopo il secondo semaforo, ancora a destra e si entra in Viale Gorizia.

Per chi arriva con l'automobile da Via Parma, dopo aver attraversato il passaggio a livello, al primo semaforo si svolta a sinistra in viale Risorgimento e alla prima rotatoria sempre a sinistra e si entra in Viale Gorizia.

RETTA GIORNALIERA DELLA CSS



ASPEF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

In base alla convenzione in essere tra ASPEF e il consorzio “Progetto Solidarietà” (Ente capofila del Piano di Zona), la retta giornaliera di degenza nella Comunità Socio-Sanitaria è pari ad euro 126,00 (Iva inclusa).

La retta è comprensiva delle spese sanitarie e dei servizi elencati nel Contratto di Ingresso, allegato alla presente Carta dei Servizi. Per la regolamentazione dei periodi di assenza si rimanda al punto 5) del suddetto Contratto.

Si precisa che nella retta non sono comprese le spese personali per le quali sarà richiesta, sulla scorta di formale documentazione, dall'amministrazione della CSS-ASPEF, una somma da quantificare mensilmente.

CERTIFICAZIONI FISCALI

ASPEF si impegna, in conformità della normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare annualmente la certificazione della retta ai fini fiscali entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

RILASCIO DEL FASCICOLO SOCIO-SANITARIO

Per gli Ospiti e/o Familiari/Garanti/Amministratori di sostegno/Tutori che lo richiedano, viene rilasciata copia, al momento della dimissione (o decesso) del fascicolo socio-sanitario dell'utente. Ciò avviene previa richiesta ed autorizzazione, come previsto da vigente normativa, nonché previo versamento di euro 20,00. Tutta la modulistica inerente a suddetto rilascio è riportata come allegato nella presente Carta dei servizi.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

PRESTAZIONI A CARICO DI ASPEF COMPRESSE NELLA RETTA GIORNALIERA

ASPEF fornisce all'Ospite tutti i servizi e le prestazioni previste dalla normativa vigente in materia di autorizzazione all'esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie:

- assistenza per ricoveri ospedalieri (in caso non fosse possibile ai Familiari): si garantisce la presenza durante i pasti e l'igiene personale;
- assistenza nell'assunzione delle terapie;
- possibilità di diete individuali differenziate per motivi clinici o religiosi;
- merenda a metà mattina e a metà pomeriggio;
- menù estivo/invernale variato settimanalmente;
- menù speciali nelle feste comandate;
- vino durante i pasti (solo se autorizzato dal medico di Medicina Generale dell'Ospite);
- raffrescamento estivo;
- lavaggio e stiratura indumenti e biancheria dell'Ospite;
- rammendatura indumenti dell'Ospite;
- servizio di podologia curativa;
- servizio di parrucchiere (shampoo, taglio, messa in piega, tinta) e/o barbiere;
- presenza di operatori ASA/OSS 24/24 h, di 1 Coordinatore 6/7 giorni, di 1 Educatore dal lunedì al venerdì;
- visita fisiatrica annuale;
- supervisione e consulenze con il Direttore Sanitario di ASPEF;
- sostegno psicologico ai Familiari;
- supporto ad Utenti e Familiari per il disbrigo di pratiche burocratiche (carta identità, ecc.)
- trasporti sanitari (per esami, ricoveri, visite in O.C., Distretto Sanitario) con ambulanza, in caso di grave disabilità motoria;
- trasporti sanitari con il mezzo di trasporto della Comunità, in base alle capacità motorie dell'Ospite;
- gite, uscite giornaliere nel quartiere, uscite culturali ecc. con il Personale della Comunità;
- partecipazione alle feste organizzate dagli animatori di ASPEF.

Si ricorda che per le tutte le prestazioni sanitarie, visite e/o esami presso strutture sanitarie esterne è tassativa la presenza dell'Amministratore di Sostegno dell'Utente, al fine di fornire le dovute firme del consenso informato.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

DESCRIZIONE DEI LOCALI DELLA CSS E DELLE ATTIVITA' SVOLTE

La Comunità è collocata in un appartamento al primo piano di un condominio, sito in Viale Gorizia n°4, quartiere Valletta Paiolo, provvisto di una entrata privata munita di un servo scala che garantisce l'accesso, oltre agli Utenti, ai Familiari e/o amici con disabilità motorie. L'appartamento è composto da

- 3 camere da letto dotate di 2 posti ciascuna;
- 1 sala soggiorno munita di: tv-computer-stereo, libreria, giochi vari per le attività ludiche-occupazionali-educative e di relax; la sala soggiorno è anche un'importante punto d'incontro tra Utenti e Familiari/Amministratori di sostegno/Tutori;
- 1 saletta da pranzo per l'assunzione dei pasti e relativa cucina per la loro preparazione;
- 3 bagni: uno protetto per una sicura e confortevole igiene assistita all'Utente (doccia + igiene cavo orale + vestizione); uno per disabili; uno per gli operatori.
- 1 ampia terrazza esterna che circonda l'appartamento.

L'ambiente della Comunità, quindi, presenta caratteristiche tali da garantire agli Ospiti un adeguato e decoroso stile di vita.

Le attività quotidiane vengono svolte nel rispetto dell'Ospite, con l'obiettivo di mantenere e, dove è possibile, migliorare, le sue capacità residue.

Le attività svolte, sia all'interno che all'esterno della Comunità, sono organizzate sulla base di progetti individuali assistenziali-educativi-riabilitativi (PI-PAI-PRI-PEI) che soddisfano le esigenze peculiari dei singoli Ospiti.

Attività interne: attività ludiche ed occupazionali di gruppo o individuali, ascolto musica, intrattenimento e conversazione con Familiari/Amministratori di sostegno/Tutori, amici, e volontari.

Attività esterne: gite, uscite giornaliere nel quartiere, uscite culturali ecc. con il Personale della Comunità; partecipazione alle feste organizzate dagli animatori di ASPEF.

GIORNATA “TIPO” IN CSS

- Mattino: alzata e igiene totale assistita, supporto igiene cavo orale, colazione e assistenza assunzione terapie, uscita per Ospiti frequentanti i CDD mediante



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

appositi mezzi di trasporto, attività interne o esterne alla CSS per Ospiti non frequentanti suddetti centri;

- Pranzo: assistenza nella assunzione delle terapie e dei pasti, minzione assistita e supporto all'igiene cavo orale;
- Pomeriggio: riposo (con messa a letto assistita), merenda, attività ludico-occupazionali o uscite nel quartiere (nel periodo primaverile ed estivo le attività ludico-occupazionali si svolgono spesso sulla terrazza);
- Cena: assistenza nell'assunzione delle terapie e dei pasti, minzione assistita, supporto igiene cavo orale;
- Sera: visione tv ed ascolto musica, preparazione e messa a letto assistita;
- Notte: assistenza notturna.

PERSONALE DELLA CSS

L'equipe della Comunità Socio-Sanitaria (CSS) è composta da un Coordinatore e un Educatore dipendenti di ASPEF, mentre l'assistenza ausiliaria-socio-sanitaria (ASA/OSS) viene affidata alle cooperative mediante appalto.

La dotazione di tutto il Personale è calcolata in base ai parametri/standard di assistenza previsti dalla Regione Lombardia.

Il personale inoltre agisce in stretta collaborazione con le famiglie di provenienza dell'Ospite, (ove è possibile) e i servizi socio-sanitari territoriali preposti alla disabilità. Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con la fotografia e la chiara indicazione del nome, del cognome e del ruolo svolto all'interno della Struttura.

UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO IN CSS

Non viene attuata alcuna discriminazione nell'erogazione del servizio per motivi concernenti: sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, precarie condizioni psico-fisiche e socio-economiche.



ASPEF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

REGOLARITA' DEL SERVIZIO

ASPEF, Ente gestore della Comunità, assicura la regolarità e la continuità del servizio anche in situazioni di conflitto sindacale, secondo il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge e dalle disposizioni contrattuali in materia.

PARTECIPAZIONE AL SERVIZIO

La Comunità si propone di favorire e mantenere, ove è possibile, i rapporti con la famiglia dell'Ospite, con la rete parentale in generale e con gli amici, e di attivare inoltre più rapporti con le varie componenti sociali presenti sul territorio locale.

L'integrazione con il mondo esterno assume un significato rilevante per il ruolo sociale dell'Ospite. I Familiari o Amministratori di sostegno/Tutori (nelle modalità indicate dagli allegati al Contratto di ingresso) hanno il diritto ad accedere alle informazioni concernenti il rispettivo parente. Hanno inoltre il diritto di proporre suggerimenti ed esprimere valutazioni e/o reclami in merito al servizio e alle prestazioni erogate.

GESTIONE DISSERVIZI

ASPEF garantisce la funzione di tutela ai cittadini-clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d'intervento che abbiano negato o limitato il servizio offerto e dichiarato nella Carta dei Servizi, mediante la compilazione dell'apposito modulo "disservizi" per garantire agli Utenti/Familiari la massima trasparenza ed imparzialità nella valutazione oggettiva di eventuali reclami. La modulistica inerente alla gestione dei disservizi è allegata alla presente Carta dei Servizi.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

DOMANDA DI ACCOGLIENZA IN CSS

I criteri e le modalità d'accesso di un eventuale nuovo Ospite in Comunità sono strutturati in varie fasi e sono illustrati in modo dettagliato nel Protocollo Ingresso/Dimissioni, allegato alla presente Carta dei Servizi.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa per l'accesso è depositata presso l'ufficio Tutor situato presso gli uffici amministrativi di ASPEF (1° piano della RSA Isabella d'Este); a fronte della disponibilità di un posto, si provvederà nel più breve tempo possibile ad inserire in Struttura (CSS) la prima persona disabile presente nella graduatoria.

I criteri per l'inserimento in lista d'attesa comprendono:

- la data di presentazione della domanda (registrata con numero di protocollo);
- la situazione di gravità del soggetto o del nucleo familiare;
- la complessità sociale nel contesto di provenienza.

DIMISSIONI DALLA CSS

I criteri e le modalità di dimissione dalla Comunità sono strutturati in varie fasi e sono illustrati in modo dettagliato nel Protocollo Ingresso/Dimissioni, allegato alla presente Carta dei Servizi.

QUESTIONARI DI GRADIMENTO PER OSPITI ED OPERATORI

Gli esiti annuali dei questionari di gradimento (strutturati nel rispetto della privacy per chi li compila) vengono rappresentati sotto forma di grafici/istogrammi dalla



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

Direzione Sanitaria ed esposti dal Coordinatore all'interno della Comunità, affinché Utenti, Familiari/Amministratori si sostegno/Tutori ed Operatori possano verificarne i risultati. La modulistica inerente ai questionari è allegata alla presente Carta dei Servizi.