

# Carta della Qualità ASPeF Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

## INDICE

### CAPITOLO 1: Presentazione e Principi Fondamentali

- 1.1- Premessa
- 1.2- Dalla Carta dei Servizi alla Carta della Qualità
- 1.3- Chi siamo
- 1.4- Le nostre attività
- 1.5- Principi fondamentali

### CAPITOLO 2: Servizi e modalità di accesso

- 2.1- Assistenza in regime residenziale e semiresidenziale per anziani e nucleo Alzheimer: RSA I. D'Este ed RSA L. Bianchi e Centro Diurno A. Bertolini
  - 2.1.1: descrizione sintetica
  - 2.1.2- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
  - 2.1.3- Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti
  - 2.1.4- Personale in servizio
  - 2.1.5- Nucleo Alzheimer: descrizione, modalità di accesso e costi
- 2.2- Assistenza in regime domiciliare: assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap (SAD e voucher sociale) ed erogazione di prestazioni socio sanitarie a domicilio (voucher socio sanitario).
  - 2.2.1- Referenti del servizio:
  - 2.2.2- Servizio Assistenza Domiciliare
    - 2.2.2a- Modalità e criteri di presa in carico degli utenti e interruzione del servizio
  - 2.2.3- Assistenza Domiciliare Integrata socio sanitaria (voucher socio sanitario)
  - 2.2.3a - Modalità e criteri di presa in carico degli utenti e interruzione del servizio
  - 2.2.4- Servizio di ristorazione c/o RSA I. D'Este per utenti esterni: descrizione del servizio
    - 2.2.4a- modalità di attivazione e costi
  - 2.2.5- Progetto sperimentale Alzheimer domiciliare
    - 2.2.5a- Descrizione del servizio
    - 2.2.5b- Modalità di attivazione e costi
- 2.3- Assistenza in regime ambulatoriale: Poliambulatorio di Riabilitazione e Rieducazione Fisica e attività socio ludiche in acqua
  - 2.3.1- Descrizione sintetica
  - 2.3.2- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli utenti
  - 2.3.3- Modalità di funzionamento
  - 2.3.4- Personale in servizio
- 2.4- Accoglienza residenziale per portatori di handicap: Comunità Socio Sanitaria (Comunità Alloggio Handicap)
  - 2.4.1-Principi fondamentali specifici della Comunità
  - 2.4.2- Descrizione sintetica
  - 2.4.3- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
  - 2.4.4- Caratteristiche della struttura e Modalità di funzionamento
  - 2.4.5- Giornata tipo nella Comunità
  - 2.4.6- Personale in servizio
- 2.5- Attività volte alla integrazione sociale: Dormitorio Pubblico, Semi Pensionato, Pensionato Sociale, Agenzia di Locazione Temporanea, Studentato
  - 2.5.1- Dormitorio Pubblico: descrizione sintetica
    - 2.5.1a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
    - 2.5.1b- Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti
    - 2.5.1c- Personale in servizio
  - 2.5.2- Semi Pensionato: descrizione sintetica
    - 2.5.2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti

- 2.5.2b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti
  - 2.5.2c- Personale in servizio
  - 2.5.3- Pensionato Sociale: descrizione sintetica
  - 2.5.3a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
  - 2.5.3b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti
  - 2.5.3c- Personale in servizio
  - 2.5.4- Agenzia di locazione temporanea: descrizione sintetica
  - 2.5.4a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
  - 2.5.4b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti
  - 2.5.4c- Personale in servizio
  - 2.5.5- Studentato: descrizione sintetica
  - 2.5.5a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
  - 2.5.5b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti
  - 2.5.5c- Personale in servizio
- 2.6- Assistenza ai minori ed alle famiglie: Centro di aggregazione giovanile di Lunetta, Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM), Servizio per l’Affido di minori, Comunità Alloggio per minori
- 2.6.1- Centro di aggregazione giovanile
  - 2.6.1a- Descrizione sintetica del Centro
  - 2.6.1b- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico e uscita degli utenti
  - 2.6.1c Modalità di funzionamento
  - 2.6.1d- Personale in servizio
  - 2.6.2- Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM)
  - 2.6.2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti
  - 2.6.2b- Modalità di funzionamento e giornata tipo degli utenti
  - 2.6.2c- Personale in servizio
  - 2.6.3- Servizio affido minori
  - 2.6.3a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, chiusura del supporto
  - 2.6.3b- Modalità di funzionamento
  - 2.6.3c- Personale in servizio

### CAPITOLO 3: Standard di qualità

- 3.1- Introduzione
- 3.2- Standard RSA
- 3.3- Standard Centro Diurno
- 3.4- Standard assistenza domiciliare anziani
- 3.5- Standard Comunità Alloggio Handicap
- 3.6- Standard Centro di Aggregazione Giovanile
- 3.7- Standard Dormitorio Pubblico

### CAPITOLO 4: Tutela e modalità di reclamo

# CAPITOLO 1

## Presentazione e Principi Fondamentali

### 1.1- PREMESSA

Nel nostro Paese è in atto una difficile e complessa opera di trasformazione della Pubblica Amministrazione, volta a porre al centro dei suoi obiettivi il Cittadino, inteso come portatore di diritti e doveri, sanciti dalla Costituzione e dalle Norme.

Le numerose leggi finalizzate a rendere meno burocratico il funzionamento degli uffici, a renderli luoghi dove si trovano chiare risposte ai problemi, dove persone altamente professionalizzate si mettono al servizio dei più deboli e bisognosi, possono trovare piena realizzazione solamente a fronte di un grande cambiamento culturale, che investa sia coloro che il servizio lo chiedono (i cittadini), sia coloro che lo erogano (gli operatori), sia chi lo organizza (i gestori).

In questa logica le “Carte dei Servizi” hanno la potenzialità per rendere i diversi attori del servizio pubblico (siano essi pubblici o privati, fondazioni, aziende speciali, società non a scopo di lucro) consapevoli ciascuno del proprio ruolo, dei propri obiettivi, dei propri diritti e doveri.

Soprattutto le norme attinenti la Carta dei Servizi Sociali, intesa e realizzata come “Carta per la cittadinanza sociale”, non si limitano a regolamentare l’accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma vengono a caratterizzarsi come *“percorso progettuale finalizzato a conseguire gli obiettivi di promozione della cittadinanza attiva”*.

Di particolare rilevanza è il *processo di costruzione delle carte*. In primo luogo esso costituisce una *preziosa occasione di coinvolgimento della collettività*, con la quale potranno essere confrontati i principi cui si ispirano le strategie di offerta, negoziati gli standard di qualità e gli strumenti di riparazione in caso di mancato rispetto. Così facendo si potrà dar corpo all’affermazione secondo la quale le carte costituiscono un “patto” tra i comuni e i cittadini. In secondo luogo, la loro costruzione *costituisce una preziosa occasione di verifica, all’interno delle Amministrazioni, dello stato dei servizi e delle possibilità di miglioramento*, dando così corpo all’affermazione secondo la quale *le carte costituiscono uno strumento, oltre che di tutela dei cittadini, di crescita organizzativa*”.

### 1.2- DALLA CARTA DEI SERVIZI ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

Il Legislatore, a partire dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, ha inteso promuovere l’obbligo per ciascun soggetto erogatore di servizi pubblici di produrre delle Carte dei Servizi che contenessero almeno quattro sezioni:

- Una elencazione dei Principi Fondamentali ai quali far riferimento per qualsiasi scelta da intraprendere e consentire al contempo una valutazione generale della corrispondenza tra le priorità individuate ed il perseguimento delle finalità dichiarate. Tale approccio, spesso poco valorizzato, si inserisce a pieno titolo nella cultura della qualità totale e della valorizzazione del coinvolgimento dei cittadini e degli operatori stessi, assunta peraltro da strumenti propri dei sistemi privati, quali le norme ISO 9000 e da strumenti pubblici quali la registrazione EMAS e l’insieme delle norme sulla sicurezza raccolte nel recente Testo Unico dell’agosto 2008.

- Una presentazione dell’insieme dei servizi esistenti e delle modalità di accesso, così da consentire agevolmente ad ogni cittadino di potersi rivolgere consapevolmente alle prestazioni utili al soddisfacimento dei propri bisogni. In molti casi questa “guida ai servizi ed alle modalità di accesso” è stata spacciata per “Carta dei Servizi” mentre di questa rappresenta solamente la parte più informativa.

- L’articolazione degli Standard di qualità, impegni e programmi rappresenta il cuore della Carta dei Servizi e purtroppo è estremamente raro trovarne traccia significativa nei documenti editati in oltre un decennio di vigenza dell’obbligo normativo. Preso atto della oggettiva difficoltà tecnica, questa diffusa carenza è senz’altro da attribuire ad un deficit culturale in quanto l’effettiva realizzazione necessita della esistenza di collaudati sistemi di gestione della qualità, di auto ed etero valutazione, di meccanismi formalizzati di analisi della soddisfazione degli utenti e degli operatori, di conseguente continua revisione delle proprie attività in una logica di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni.

- La formalizzazione dei Meccanismi di tutela e verifica pone il cittadino nelle condizioni di esprimere i propri diritti, in particolare in occasione del mancato rispetto degli standard, ottenendo risposta ed eventuale soddisfazione in tempi certi. Altrettanto importante, in una logica di partecipazione e di coinvolgimento degli “stakeholders”, sono i meccanismi di conciliazione propri della normativa lombarda ed infine la possibilità di proporre suggerimenti e proposte.

Sebbene l’esistenza della Carta dei Servizi articolata in ogni sua parte sia un obbligo legislativo dal 1995 (Legge n°273 dell’11 luglio 1995), requisito per l’autorizzazione alla erogazione di prestazioni a carattere sanitario (DPR 14/1/97) e sociale (Legge quadro 328/2000), il legislatore ha dovuto ribadire la necessità di individuare gli standard di qualità

ancora nella legge finanziaria per l'anno 2008 (Legge n°244 del 24/12/2007, art.2, comma 461), ponendo l'obbligo di costruire delle nuove Carte, questa volta chiamate "Carta della Qualità", necessariamente dotate degli standard e quindi corrispondenti a quelle che erano le indicazioni e lo spirito previsti fin dal 1994.

La stessa Regione Lombardia con la Legge n°8 del 12 Marzo 2008, all'art. 9 comma 1 recita: "Le unità d'offerta sociali accreditate si dotano della carta dei servizi sociali, finalizzata ad assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e ad informare i soggetti che fruiscono della rete sulle condizioni che danno diritto all'accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, nonché sulle condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e sulle procedure per la loro tutela nei casi di inadempienza."

Nel rispetto di queste recenti indicazioni, ASPeF ha elaborato i propri standard di qualità, correlati di indicatori e modalità di verifica, sottoponendoli alla discussione ed approvazione da parte delle Associazioni di riferimento nel giugno 2008 ed inserendole, quale parte determinante, nella presente Carta della Qualità.

### **1.3- CHI SIAMO**

ASPeF (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa, negoziale e processuale.

Il Comune di Mantova ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2025. L'Azienda ha sede in Mantova, P.le Michelangelo n° 1.

Dallo Statuto di ASPeF: "...Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, istituisce ASPeF...impresa sociale territoriale...(essa) ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini....." (art.1, c 1-4).

Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

#### **Il consiglio di Amministrazione**

- Presidente: Danilo Soragna
  
- Consiglieri: Paolo Celada  
Cinzia Penna  
Giovanna Pizzinati  
Sonia Spinoni
  
- Revisori dei Conti: Daria Tosi (Presidente)  
Massimiliano Ghizzi  
Gianni Soranzo

### **1.4- LE NOSTRE ATTIVITÀ**

#### **a) Assistenza in regime residenziale per anziani:**

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "I. D'Este"

Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "L. Bianchi"

#### **b) Assistenza in regime semi residenziale per anziani:**

Centro Diurno Integrato "A. Bertolini"

#### **c) Assistenza in regime ambulatoriale:**

Poliambulatorio di Riabilitazione e Rieducazione Fisica, attività socio ludiche in acqua, Attività Motorie Adattate e Ambulatorio Geriatrico

#### **d) Assistenza in regime domiciliare:**

Servizio di assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap (SAD e voucher sociale)

Servizio di erogazione di prestazioni socio sanitarie a domicilio (ADI voucher socio sanitario).

Servizio di erogazione di prestazioni a sostegno dei Malati di Alzheimer

e) **Accoglienza residenziale per portatori di handicap:**

Comunità Socio Sanitaria (nota anche come Comunità Alloggio Handicap) di Viale Gorizia

f) **Attività volte alla integrazione sociale:**

Dormitorio Pubblico

Semi Pensionato

Pensionato Sociale

Agenzia di Locazione Temporanea

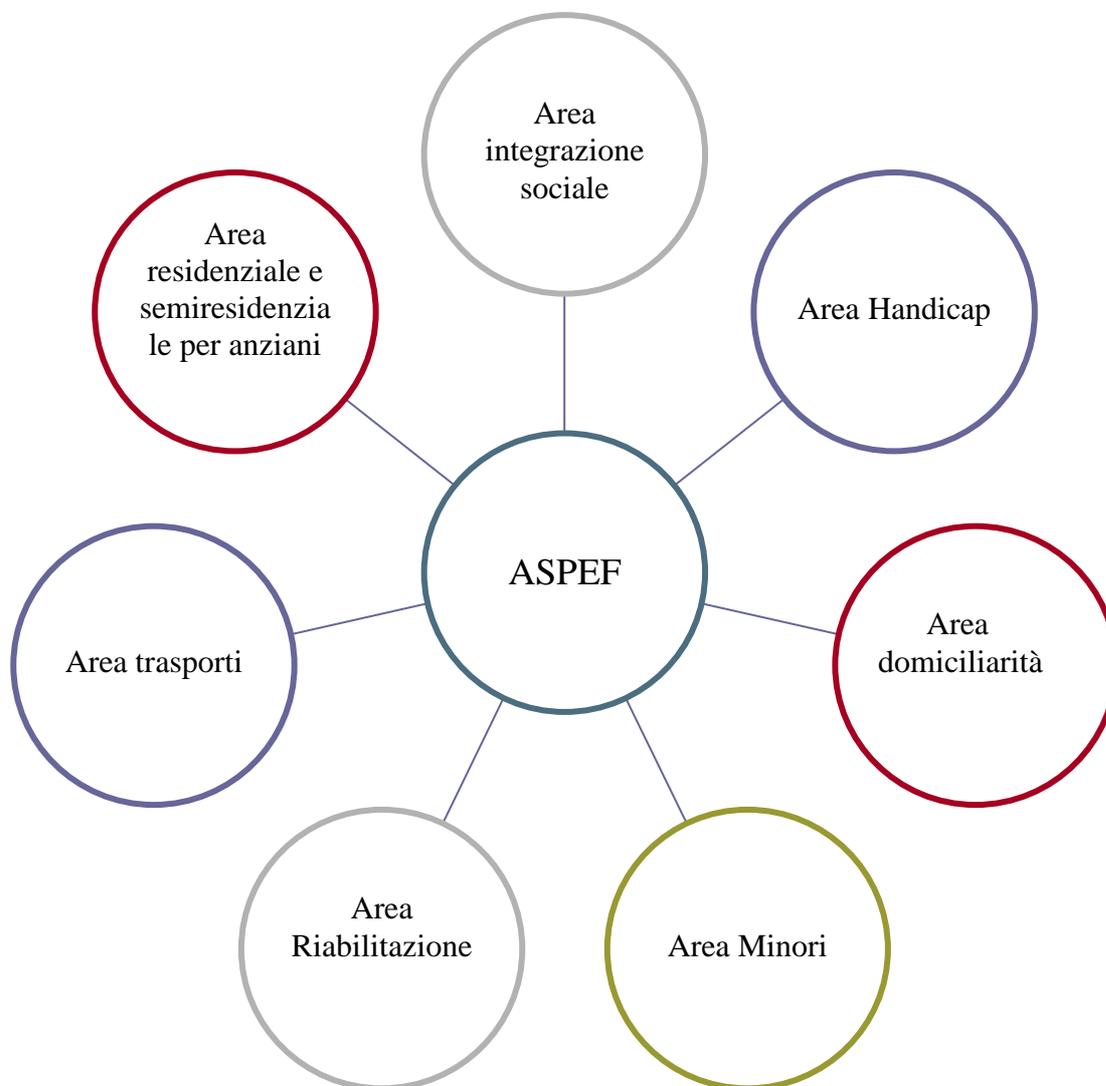
Studentato

g) **Assistenza ai minori ed alle famiglie:**

Centro di aggregazione giovanile di Lunetta

Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM)

Servizio per l’Affido di minori



## **1.5- PRINCIPI FONDAMENTALI**

La normativa<sup>1</sup> richiama i soggetti pubblici e privati addetti all'erogazione di pubblici servizi a realizzare forme di trasparenza, coinvolgimento e tutela nei confronti dei Cittadini. Tra questi vi è l'obbligo di specificare i "Principi" che devono caratterizzare questi servizi.

La Direttiva articola e declina i "Principi Fondamentali" che devono sottendere qualsiasi pubblico servizio, di seguito elencati: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.

A questi se ne sono aggiunti altri, ritenuti specifici per l'insieme delle attività generali di ASPeF ed altri ancora, più mirati, troveranno spazio all'interno dei singoli servizi.

I Principi Fondamentali vogliono rappresentare i valori cui si ispirano le attività quotidiane; ogni singola azione, soprattutto ogni futuro cambiamento, dovrà essere considerato prioritario e da realizzarsi nella misura in cui riesca a rendere più certi e praticati i concetti che di seguito, si vanno ad esporre.

- **Produrre utilità sociale:** Promuovere fattori di socialità/capitale sociale (fiducia, benessere, appartenenza, sicurezza, competenze di sistema, integrazione), produrre beni non divisibili (es. relazionali, sicurezza), Creare condizioni eque per l'allocazione fruibilità/accessibilità a beni individuali;
- **Uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio dei diritti fondamentali della persona e di uguaglianza dei diritti dei cittadini e delle persone a questi assimilate dalla legge, secondo l'articolo 3 della Costituzione per il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.  
A questi sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato ed alle norme che regolano il funzionamento di ASPeF, opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.  
L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni;
- **Rispetto della dignità della persona e tutela del diritto alla riservatezza:** ASPeF opera affinché l'accesso ai servizi ed alle prestazioni ed il loro svolgimento avvenga nel rispetto della riservatezza e della dignità umana, coerentemente con le norme relative al consenso informato. A tal fine elabora specifiche procedure, effettua momenti di formazione del proprio personale e sensibilizza tutti i soggetti che, a vario titolo, agiscono all'interno dei servizi;
- **Personalizzazione delle prestazioni:** ASPeF considera la personalizzazione delle prestazioni e dei trattamenti come fattore di fondamentale importanza etica e terapeutica, predisponendo coerenti procedure di presa in carico che coinvolgano il cittadino ed i propri aventi cura ed altresì comunica a questi le proprie valutazioni globali e gli stati di avanzamento dei progetti individuali di assistenza, cura e sostegno;
- **Imparzialità e trasparenza:** ASPeF svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando ad ogni persona servizi e prestazioni di pari livello qualitativo in base alle priorità sanitarie e/o sociali stabilite da regolamenti resi noti a tutti gli interessati. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **Continuità:** ASPeF garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **Diritto di scelta:** ASPeF, nel rispetto della legislazione vigente e compatibilmente con il requisito della appropriatezza delle prestazioni, assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di bisogno e alla disponibilità dei posti: opera affinché l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici e fornisce altresì indicazioni sull'insieme dei servizi previsti dal Piano di Zona;
- **Territorialità:** L'Azienda favorisce e promuove i legami e l'integrazione con il tessuto urbano nel quale si collocano i propri servizi. Sostiene inoltre con specifiche iniziative la volontà degli utenti di mantenere rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del proprio vissuto nonché con strutture e servizi di propria conoscenza;
- **Partecipazione:** i cittadini che usufruiscono dei servizi di ASPeF sono coinvolti riguardo al proprio intervento, nel rispetto della filosofia del servizio che considera l'orientamento ai bisogni del cittadino non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi. In questa ottica viene favorita l'attività degli organismi di volontariato, delle organizzazioni sindacali e delle associazioni di tutela nonché forme di auto organizzazione degli utenti e dei loro aventi cura;
- **Sussidiarietà e cooperazione:** L'Azienda si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali. Favorisce la collaborazione con

---

<sup>1</sup> Direttiva della Presidenza del consiglio dei ministri del 27/01/94 intitolata "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici" - L. 244/2007

(Legge Finanziaria 2008) art. 2, comma 461, della che impone l'emanazione della Carta della Qualità dei Servizi quale allegato immancabile del Contratto di Servizio stipulato con l'Ente proprietario

le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'anziano e a promuovere la solidarietà sociale. Gli accordi sono formalizzati da specifiche convenzioni che consentono ai volontari di offrire un servizio di sostegno e compagnia all'anziano, integrativo, e non sostitutivo dei compiti istituzionali e delle competenze attribuite al personale dipendente:

- **Efficienza ed efficacia:** La Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti. Si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

**CAPITOLO 2**  
**Servizi e modalità di accesso**

Servizi	Indirizzo	Telefono	Orario uffici	Responsabile
Residenza Sanitaria Assistenziale <b>RSA Isabella D'Este</b> <b>Centro Diurno A. Bertolini</b>	<b>Piazzale</b> <b>Michelangelo 1</b>	<b>Diretto</b> <b>0376</b> <b>357807</b>	<b>Dal Lun. al Sabato</b> <b>8,00-13,00</b> <b>Lunedì e Mercoledì</b> <b>13,30-16,30</b>	<b>Lorella Dal</b> <b>Santo</b>
Residenza Sanitaria Assistenziale <b>RSA Luigi Bianchi</b>	<b>Viale Fiume 49</b>	<b>Centralino</b> <b>357811</b>		
<b>Assistenza Domiciliare</b>	<b>Viale Fiume 49</b>	<b>0376</b> <b>357828</b>	<b>Dal lun al sab</b> <b>7.30 – 13.30</b>	<b>Gandellini</b> <b>Laura</b>
<b>Ambulatori Riabilitazione e</b> <b>Rieducazione Fisica</b>	<b>Viale Fiume 49</b>	<b>0376</b> <b>357840</b>	<b>Dal lun al ven</b> <b>8.00 – 13.00</b> <b>Sabato solo</b> <b>prenotazioni</b> <b>14.30 – 16.30</b>	<b>Marco Arvati</b>
<b>Ambulatorio Geriatrico</b>	<b>Viale Fiume 49</b>	<b>0376</b> <b>357840</b>	<b>Dal lun al sab</b> <b>8.00 – 13.00</b>	<b>Marco Arvati</b>
<b>Comunità Socio Sanitaria</b> <b>(Alloggio Handicap)</b>	<b>Viale Gorizia 4</b>	<b>0376</b> <b>368107</b>	<b>Rispondono 24 ore su 24</b> <b>gli operatori</b>	<b>Mantovani</b> <b>Gianluca</b>
<b>Dormitorio Pubblico</b>	<b>Via L. Ariosto 1</b>	<b>0376</b>	<b>Dal Lun. al Venerdì</b>	<b>Fabio Quadri</b>
<b>Pensionato</b>		<b>320304</b>	<b>17,00-20,00</b>	
<b>Agenzia Locaz. Temporanea</b>		<b>3351406533</b>	<b>Dal Lun. al Sabato</b>	
<b>Studentato</b>	<b>Via C. Volta 3</b>	<b>0376</b> <b>244955</b>	<b>9,00-12,00</b>	
<b>Centro di Aggregazione</b> <b>Giovanile</b>	<b>Via Calabria 20</b>	<b>0376</b>	<b>Dal Lun. al Venerdì</b>	<b>Fabio Quadri</b> <b>Sandra Carra</b>
<b>Assistenza domiciliare per</b> <b>minori</b>		<b>372478</b>	<b>Dalle 14,00 alle 19,30</b>	
<b>Servizio Affidò Minori</b>		<b>335233494</b>	<b>Dal Lun. al Venerdì</b> <b>Dalle 8,00 alle 18,00</b>	
<b>Ristorazione presso RSA</b>	<b>Piazzale</b> <b>Michelangelo 1</b>	<b>0376</b> <b>357841</b>	<b>Dal lun al sab</b> <b>08.30 – 13.00</b>	<b>Loretta</b> <b>Filoncini</b>

**2.1- Assistenza in regime residenziale e semiresidenziale per anziani: Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) I. D'Este, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) L. Bianchi e Centro Diurno A. Bertolini**

**2.1.1: descrizione sintetica**

Le R.S.A. sono strutture che offrono a soggetti non autosufficienti, anziani e non, con esiti di patologie, fisiche, psichiche, sensoriali o miste, non curabili a domicilio, un livello medio di assistenza medica, infermieristica e riabilitativa, accompagnata da un livello «alto» di assistenza tutelare ed alberghiera, modulate in base al modello assistenziale adottato dalle Regioni.

Le R.S.A. sono destinate a soggetti non autosufficienti, non curabili a domicilio, portatori di patologie geriatriche, neurologiche e neuropsichiatriche stabilizzate

<b>Responsabile Delle Strutture</b>	Graziella Eugenia Ascari			
<b>Responsabile Sanitario</b>	Marco Arvati			
<b>Centralino</b>	0376/357811			
<b>Fax</b>	0376/360608			
<b>Sito web/E-Mail</b>	Aspef@aspefmantova.it			
<b>Informazioni</b>	Ufficio tutor			
<b>Ufficio</b>	08.00 – 13.00 lun - sab			
<b>Orario</b>	13.30 – 16.30 lun – mer			
<b>Telefono</b>	0376/357807			
<b>Struttura</b>	<b>RSA Isabella D'Este</b>	<b>Nucleo Alzheimer</b>	<b>RSA Luigi Bianchi</b>	<b>Centro Diurno Andrea Bertolini</b>
<b>Orario Visite Parenti</b>	Struttura: 07.30 – 19.30 Reparti: 10.00 – 12.30 15.00 – 18.30	Reparto: 10.00 – 12.30 15.00 – 18.30	Struttura: 07.30 – 19.30 Reparti: 10.00 – 12.30 15.30 – 18.30	
<b>Parcheggio Interno</b>	Solo per portatori di handicap	Solo per portatori di handicap	Solo per portatori di handicap	Solo per portatori di handicap
<b>Parcheggio esterno</b>	Si	Si	Si	Si
<b>Trasporti Pubblici:</b>	Fermata dell'autobus adiacente al cancello d'ingresso	Fermata dell'autobus adiacente al cancello d'ingresso	Fermata dell'autobus a 20 m dal cancello d'ingresso	Fermata dell'autobus a 20 m dal cancello d'ingresso
<b>Spazi Esterni Attrezzati</b>	Gazebo con area verde	Gazebo con area verde	Gazebo con area verde	Gazebo con area verde
<b>N. Posti Accreditati Autorizzati</b>	120  119 accreditati 1 autorizzato funz.	Di cui 13  tutti accreditati	55  55 accreditati 5 autorizzati	12  12 posti accreditati 8 posti autorizzati

<b>Struttura</b>	<b>RSA Isabella D'Este</b>	<b>Nucleo Alzheimer</b>	<b>RSA Luigi Bianchi</b>	<b>Centro Diurno Andrea Bertolini</b>
<b>Costo Retta/Giorno</b>	Residenti a Mantova _____€ Residenti fuori Mantova _____€	_____€	Residenti a Mantova _____€ Residenti fuori Mantova _____€	24 €
<b>- Posti Autorizzato</b>	/////	/////	_____€	/////
<b>- Ricovero temporaneo</b>	_____€	/////	_____€	/////
<b>Prestazioni a pagamento</b>	- Visite specialistiche non prescritte dai medici di struttura (ma richieste dai familiari)  - Alcune elaborazioni della parrucchiera (tinta e permanente)	- Visite specialistiche non prescritte dai medici di struttura (ma richieste dai familiari)  - Alcune elaborazioni della parrucchiera (tinta e permanente)	- Visite specialistiche non prescritte dai medici di struttura (ma richieste dai familiari)  - Alcune elaborazioni della parrucchiera (tinta e permanente)	/////
<b>- Trasporto centro diurno</b>	/////	/////	/////	- collaborazione con volontari AUSER del trasporto protetto e Coop. IL Solco Trasporti
<b>Nuclei</b>	5	1	3	1
<b>N. Camere</b>				
- Singole	16	1	12	
- Doppie	33	6	24	/////
- Triple	4			
- Quadruple	4			
<b>Sale Comuni</b>			2	
- Pranzo	6	Comune Este	3	
- Soggiorn./Tv	5	Comune Este		1
<b>Bar o Distributori Automatici</b>	si	Comune Este	si	Comune Este
<b>Possibilità pasto per parenti</b>	si	si	si	si
<b>Sale Mediche</b>	4	1	3	si
<b>Infermerie</b>	3	1	3	Comune Este
<b>Palestra Per Fisioterapia</b>	1	Comune Este	1	Comune Este
<b>Locali Per Il Culto</b>	1	Comune Este	Comune Este	no

## **2.1.2- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

### **Accoglienza e presa in carico**

- La domanda di ingresso deve essere inoltrata presso l'ufficio ricoveri della Rsa Isabella d'Este, sita in P.le Michelangelo 1 Mantova il mercoledì dalle 13,30 alle 16,00 e il venerdì dalle 9,00 alle 16,00 (operatore addetto Signora Dal Santo Lorella telefono 0376 357807). Il modulo di ammissione in Rsa disponibile presso l'ufficio ricoveri o scaricabile dal sito web dell'Asl ([www.aslmn.it](http://www.aslmn.it)), deve essere corredata di:
  - scheda sanitaria compilata dal medico di famiglia o dal medico ospedaliero scaricabile dal sito [www.aslmn.it](http://www.aslmn.it);
  - impegnativa dove il parente, tenuto agli alimenti (art.433 C.C), si impegna a sottoscrivere all'atto dell'ingresso l'impegnativa di pagamento della retta giornaliera a carico familiare da ritirare nell'ufficio sopra citato;
  - stato di famiglia e di residenza che può essere auto certificato o redatto dall'anagrafe comunale;
  - fotocopia tessera sanitaria, carta identità valida ed eventuale tessera di invalidità.

La domanda viene protocollata ed in collaborazione con il familiare vengono compilate le scale di valutazione BINA e UFD (si tratta di sigle internazionali relative ad un tipo di misurazione dei livelli di autonomia), necessarie a completare gli elementi con i quali definire la situazione di autonomia del richiedente. Gli utenti vengono inseriti in graduatoria in base alla gravità classificandoli con specifiche categorie (classi) definite dalla legge regionale.

- Per i ricoveri temporanei (minimo 1 mese massimo 2) viene utilizzato lo stesso metodo tenendo però presente che hanno diritto di precedenza sui ricoveri ordinari.
- Una lista a parte viene redatta per i ricoveri in Nucleo Alzheimer usando criteri di valutazione sui disturbi comportamentali. Tutte le liste vengono aggiornate settimanalmente da parte dell'equipe di valutazione.
- Rilevato un posto disponibile viene visionata la lista e contattato il primo utente avente diritto all'ingresso: si fissa quindi un appuntamento preliminare in struttura dove si raccoglie il consenso informato, viene illustrato il regolamento, si compila la scheda di accoglimento con il maggior numero di notizie sull'ospite.
- Viene informato il responsabile di reparto, sul probabile ingresso.
- Con il parente viene concordata la data di ingresso (entro 2 giorni dalla chiamata).
- Ricevuto il consenso si trasferiscono tutte le informazioni al reparto.
- Quando l'ospite arriva, viene accompagnato in reparto, presentato all'eventuale compagno di stanza ed agli operatori interessati.
- Nei giorni seguenti vengono monitorate le fasi di inserimento - adattamento e con gli operatori si progettano interventi individualizzati e di gruppo mirati.
- Dal 1 gennaio 2011 in collaborazione con la Fondazione Mons. Mazzali di Mantova chi lo desidera può essere iscritto in entrambe le liste di attesa presentando istanza in una delle due strutture

### **Dimissione**

- Viene concordato il giorno e l'ora della dimissione con il reparto e con il parente di riferimento.
- Il medico di reparto compila la lettera di dimissione il giorno antecedente la dimissione.
- L'infermiera di reparto concorda tempi e modalità di dimissione del paziente con il parente o l'eventuale struttura di destinazione.
- L'infermiera di reparto provvede a fornire elementi di informazione e formazione al paziente ed ai familiari su problemi inerenti alla gestione al domicilio.
- La lettera di dimissione viene redatta in duplice copia una per il medico curante e l'altra resta agli atti in fascicolo socio sanitario.

## **2.1.3- Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti**

- **Giornata tipo RSA**
  - Ore 08.00: colazione
  - Ore 08.30 – 11.30: Attività in palestra e in animazione oppure soggiorno in sala TV
  - Ore 11.30 - 12.30: pranzo
  - Ore 12.30 – 15.00: riposo pomeridiano
  - Ore 15.00 – 17.30: Soggiorno in sala Tv, attività di animazione, somministrazione the, visite parenti
  - Ore 17.30 – 18.30: cena
- **Giornata tipo CDI**
  - Ore 08,00 – 08.30: colazione
  - Ore 08,30 – 11.00: attività occupazionale
  - Ore 11.00- 11.30: Attività di fisioterapia
  - Ore 11.30 – 13.30: pranzo
  - Ore 13.30 – 16.30: attività occupazionale e somministrazione the
- **Attività straordinarie**
  - Sono previste durante l'anno feste di compleanno, uscite a pranzo e cena, organizzazione mercatini di Natale, uscite per avvenimenti sportivi, culturali o semplici visite all'esterno.

- **Orario delle visite agli ospiti;**
  - Orario abbastanza libero con indicazione di fasce orarie di preferenza per non creare disturbo agli ospiti (esclusione dei momenti dell'alzata e del riposo ed ai pasti solamente se specificamente autorizzati)
- **Visite guidate alle strutture**
  - Ogni parente e/o potenziale utente può fare una visita guidata alla struttura previo appuntamento con la Tutor ospiti (Sig.ra Dal Santo Lorella)
- **Menù tipo**
  - Il menù varia a seconda della stagione (estivo/invernale). Inoltre vengono preparate diete specifiche (disfagia, diabete, celiaci, etc.)
- **Forme di partecipazione dei parenti**
  - Vengono organizzati almeno tre incontri annuali dei parenti con i responsabili della struttura durante i quali viene valutato il livello dei servizi, presentato il programma delle attività e raccolti suggerimenti.

#### **2.1.4- Personale assistenziale in servizio**

<b>Fascia oraria</b>	<b>Rsa Isabella d'Este</b>	<b>Nucleo Alzheimer</b>	<b>Rsa Luigi Bianchi</b>	<b>Centro Diurno</b>
<b>Mattino</b>	3 oper. ASA/OSS 1 oper. IP	3 oper. ASA/OSS 1 oper. IP 1 ASA per animaz.	2 oper. ASA/OSS 1 oper. IP	1 Animatrice 2 ASA
<b>Pomeriggio</b>	2 oper. ASA/OSS 1 oper. IP	1 oper. ASA/OSS 1 oper. IP 1 Oper. ASA per animazione	2 Oper. ASA/OSS 1 oper. IP	2 ASA
<b>Notte</b>	1 oper. ASA/OSS	1 oper. ASA/OSS	1 oper. ASA/OSS 1 oper. IP (presenza totale sulla struttura)	////

- **Personale ASA/OSS:** è una figura che svolge attività indirizzata a soddisfare i bisogni primari della persona nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario e favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.
- **Personale IP:** l'infermiere è l'operatore sanitario che, in possesso del diploma universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale è responsabile dell'assistenza generale infermieristica.
- **Personale ASA per animazione:** è una figura di supporto dedicata solo ad attività occupazionali per gli ospiti con demenza.

Il personale assistenziale descritto nella tabella, è da considerarsi per ogni nucleo operativo. La continuità assistenziale è garantita dalla possibilità di richiamare il personale non in servizio. Ogni operatore è facilmente riconoscibile grazie al cartellino dove vi è la fotografia con specificato il nome dell'operatore e la qualifica.

Il personale destinato alla riabilitazione ed alla animazione è presente nelle fasce orarie descritte nella giornata tipo.

I medici, oltre alle attività di reparto definite dalla normativa regionale, garantiscono la presenza continuativa presso la RSA I. d'Este e la reperibilità presso la RSA L. Bianchi.

#### **2.1.5- Nucleo Alzheimer: descrizione, modalità di accesso e costi**

Il nucleo Alzheimer della RSA "Isabella d'Este" è un piccolo reparto destinato ai pazienti con demenza in fase severa e con disturbi comportamentali rilevanti. Questa unità dispone di maggior personale rispetto agli altri nuclei della RSA, in quanto specificamente preparato nella gestione dei disturbi comportamentali e dei pazienti dementi in fase severa.

L'introduzione di queste unità speciali ha consentito di ridurre il ricorso alla contenzione fisica e l'impiego di farmaci sedativi, migliorando nel contempo la qualità di vita dei degenti. I Nuclei Alzheimer sono destinati a soggetti affetti da demenza (secondo i criteri della catalogazione ufficiale, definita DSM IV) di grado moderato-severo, che per il livello del deficit cognitivo e per la presenza di significative alterazioni comportamentali possono giovare delle soluzioni ambientali, delle apposite metodologie assistenziali e dell'aumentato standard di personale propri dei Nuclei Alzheimer.

In base ai **criteri di ammissione** adottati dalla Regione per l'inserimento di persone affette da demenza nei nuclei speciali, occorre possedere i seguenti requisiti:

- a. diagnosi di demenza sottoscritta da medici specialisti (neurologi, geriatri, psichiatri) o dai servizi specifici;
- b. demenza di grado moderato-severo, rilevata con gli appositi strumenti di Valutazione multidimensionale;
- c. presenza di disturbi comportamentali o psichici clinicamente rilevanti, valutati con la scala UCLA Neuropsychiatric Inventory .

I **criteri di esclusione** dei malati affetti da demenza, dai nuclei speciali per dementi, sono i seguenti:

- pazienti affetti da malattie psichiatriche;
- pazienti non affetti da demenza, ma da stato confusionale acuto (o delirium);

- pazienti nelle fasi iniziali e terminali della malattia, senza disturbi comportamentali clinicamente rilevanti, che possono essere ospitati in altre sezioni delle RSA accanto a persone cognitivamente integre.

La Direzione Sanitaria della RSA (o per delega il medico del Nucleo Alzheimer) dovrà previamente verificare la presenza dei criteri di ammissibilità.

La **DURATA DEL RICOVERO** nel **Nucleo Alzheimer** è condizionata dalla **persistenza di disturbi del comportamento clinicamente rilevanti**.

Il Nucleo Alzheimer gestisce le situazioni più critiche dei malati di demenza come la presenza dei disturbi del comportamento mentre i reparti delle RSA non Alzheimer si fanno carico della gestione delle fasi più avanzate della malattia.

**Modalità di accesso:** i pazienti che presentano domanda di accesso alla RSA e che hanno i criteri di idoneità sopra elencati vengono classificati in base alla gravità dei disturbi comportamentali misurati con la Scala NPI UCLA.

Il Reparto Nucleo Alzheimer è ubicato al 4° piano della RSA “Isabella d’Este”, lato Michelangelo, è dotato di 13 posti letto con 1 stanza singola e 6 stanze doppie, tutte munite di bagno interno alla camera. Sono stanze dotate di impianto di condizionamento, erogazione di ossigeno centralizzato, assistenza medica diurna e notturna costante e assistenza infermieristica diurna.

Rafforzata rispetto ai reparti della RSA risulta essere in particolare la assistenza igienico sanitaria, la sorveglianza (anche con presidi tecnologici di sicurezza) il sostegno psicologico a utenti, familiari e personale, la stimolazione riabilitativa motoria e cognitiva.

**I costi:** la retta giornaliera per un paziente in Nucleo Alzheimer è di \_\_\_\_\_ Euro giornaliera.

**2.2- Assistenza in regime domiciliare: assistenza domiciliare per anziani e portatori di handicap (SAD e voucher sociale) ed erogazione di prestazioni socio sanitarie a domicilio (voucher socio sanitario).**

**2.2.1- Referenti del servizio:**

- Dr. Graziella Eugenia Ascari, Direttore Generale di ASPeF per il coordinamento generale;
- Dr. Marco Arvati, Direttore Sanitario di ASPeF, coordinatore del servizio domiciliare sotto l'aspetto sanitario;
- Sig.ra Gandellini Laura, operatore addetto all'assistenza domiciliare, coordinatore del personale di assistenza;
- Gavazzi Laura, I. P., Case Manager;
- Guardini Elena, coordinatore prestazioni di fisioterapia;
- Rag. Tosatti Marika, operatore preposto alla rendicontazione contabile e fatturazione
- Coop Sanithad, in coerenza alle indicazioni fornite da ASPeF, garantisce l'assistenza prevista dal Servizio Voucher socio sanitario.

<b>Centralino ASPeF</b>	0376/357811
<b>Fax</b>	0376/357864
<b>Sito web/E-Mail</b>	<a href="http://www.aspefmantova.it">www.aspefmantova.it</a>
<b>Informazioni</b>	C/o RSA Luigi Bianchi, ingresso v.le Fiume 51, p. terra
<b>Orario</b>	Dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.00
<b>Telefono</b>	0376/357828

**2.2.2- Servizio Assistenza Domiciliare**

L'Assistenza domiciliare è rivolta a soggetti disabili e "fragili" che necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, portatori di handicap); il servizio prevede l'erogazione di prestazioni socio assistenziali e di sostegno al fine di ritardare ed evitare al cittadino istituzionalizzazioni.

Le prestazioni a carattere assistenziale sono a pagamento: in base alle condizioni economiche dell'assistito, possono essere a carico dell'Utente o, previa richiesta al competente Assessorato Servizi Sociali, a parziale o totale carico dell'Ente Locale mediante l'attribuzione di Voucher Sociale, destinato all'acquisto di prestazioni a carattere sociale erogate da operatori qualificati e specializzati.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a richiesta dell'utente/cliente o dell'Assessorato Servizi Sociali dell'Ente Locale:

Prestazioni alla persona:

- Bagno
- Igiene personale
- Mobilizzazione
- Prevenzione lesioni da decubito
- Massaggi e frizioni
- Controllo dieta
- Terapia farmacologia per via orale
- Sostegno educativo e psicologico

Prestazioni sussidiarie:

- Governo Casa
- Commissioni (pagamento utenze, ritiro prescrizioni mediche, etc.)
- Acquisti (spesa quotidiana e settimanale)
- Preparazione pasti
- Consegna pasti a domicilio
- Accompagnamento/trasporto
- Pratiche burocratiche

Il menù dei pasti consegnati a domicilio dalla Cooperativa incaricata (il servizio è stato appaltato) varia quotidianamente ed è calibrato in base all'utenza cui ci si rivolge. Preferenze e necessità specifiche vengono comunicate

per iscritto alla cucina; in caso di patologie che richiedano una dieta particolare i pasti vengono preparati in base al certificato medico che deve essere prodotto al servizio.

Il costo del servizio viene deciso dal Consiglio Comunale di Mantova. Le tariffe in vigore sono di seguito indicate per ciascuna prestazione:

Tariffario S.A.D. alla data del 28/02/2009

Prestazioni	Costo per Utente
Bagno	Euro _____
Igiene personale	Euro _____
Igiene intima	Euro _____
Mobilizzazione	Euro _____
Massaggi/frizioni	Euro _____
Terapia farmacologia	Euro _____
Controllo dieta	Euro _____
Prevenzione lesioni decubito	Euro _____
Piccole medicazioni	Euro _____
Sostegno psicologico (costo orario)	Euro _____
Accompagnamento (costo orario)	Euro _____
Governo casa (costo orario)	Euro _____
Commissioni/spesa (costo orario)	Euro _____
Preparazione pasto	Euro _____
Pratiche burocratiche	Euro _____
Pasto a domicilio confezionato	euro _____
Pasto in RSA	Euro _____

N.B.: verificare il costo delle prestazioni momento del bisogno, telefonando al servizio, 0376/357864

### **2.2.2a- Modalità e criteri di presa in carico degli utenti e interruzione del servizio**

La richiesta di accesso può venire inoltrata anche telefonicamente al Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare da: Utente/cliente;  
Assessorato Servizi Sociali;  
Congiunti o vicini di casa dell'interessato.

Alla richiesta fa seguito la visita domiciliare per la valutazione dei bisogni dell'Utente, effettuata dal responsabile del SAD e quindi la progettazione dell'intervento socio assistenziale, con predisposizione di apposito fascicolo personale. Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato mensilmente in ragione delle necessità dell'utente. L'operatore addetto all'assistenza, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

L'elaborazione e l'analisi periodica delle informazioni raccolte su tutti i pazienti o su campione casuale permetteranno di valutare il grado di adeguatezza del Servizio agli standard prefissati.

Gli operatori sono muniti di cartellino di riconoscimento che riporta nominativo e qualifica

Il personale direttamente operativo presso gli utenti comprende ASA (ausiliario socio assistenziale) e OSS (operatore socio sanitario), parimenti qualificati per le mansioni relative al Servizio, ed educatori per determinate prestazioni.

L'ASA svolge attività indirizzate a mantenere e/o recuperare il benessere psicofisico dell'utente e a ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione. È un operatore socio-assistenziale che interviene per sostenere la persona nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e la aiuta nell'espletamento delle sue funzioni personali essenziali. L'OSS assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale, realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico, collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale, realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi, coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente, aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita, cura la pulizia e l'igiene ambientale. L'educatore è una figura professionale che attraverso l'elaborazione di un progetto educativo mette in atto interventi educativi finalizzati alla promozione della persona e al suo benessere psico-fisico.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) si pone come tramite per informazioni ed eventuali operazioni inerenti l'attivazione, se necessaria, del Servizio di assistenza integrata (sanitaria) e/o dei Servizi Sociali.

La sospensione o cessazione dell'intervento può avvenire, tramite colloquio con la figura di riferimento, per decesso dell'assistito, ricovero, o per rinuncia da parte sua in caso di miglioramento o assistenza da parte di personale privato.

### **2.2.3- Assistenza Domiciliare Integrata socio sanitaria (voucher socio sanitario)**

Obiettivo primario del Voucher socio sanitario è di “evitare o ritardare l'istituzionalizzazione dell'individuo non autosufficiente, consentendogli di ottenere supporto alla fragilità nella sua casa e di scegliere liberamente le modalità e gli erogatori dell'assistenza”.

Questo tipo di assistenza domiciliare, essendo prevalentemente di natura sanitaria, è a carico dell'ASL sulla scorta di parametri di complessità assistenziale del cittadino che ne determinano una specifica quota economica.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a seconda di quali bisogni vengono rilevati dagli operatori del servizio sanitario incaricati:

- addestramento all'uso di protesi ed ortesi, educazione all'utilizzo di ausili e presidi di prevenzione
- aiuto nella deambulazione
- aiuto nell'igiene, effettuazione di bagno completo, igiene parziale
- consulti di medici specialisti (fisiatra, geriatra, psicologo)
- bendaggi, cateterismi, clisteri, gestione catetere, pompa infusione
- medicazione ferite e lesioni
- prelievi per esami, raccolta materiale biologico
- rieducazione motoria e/o respiratoria
- terapia infusione ecc
- sorveglianza del piede nell'anziano

#### **2.2.3a - Modalità e criteri di presa in carico degli utenti e interruzione del servizio**

Modalità di attivazione:

- Il cittadino in stato di bisogno, per il tramite del proprio medico di medicina generale, attiva la richiesta di cure domiciliari socio sanitarie rivolgendosi alla sede ASL Ufficio Cure Domiciliari presso le sedi del Distretto di Mantova; il personale ASL addetto provvede a effettuare una valutazione dei bisogni e a emettere il “Voucher Socio Sanitario” a favore dell'utente, utilizzabile presso gli Enti accreditati sul territorio. L'utente sceglie il soggetto dal quale ottenere la prestazione: con questo soggetto stipula una sorta di contratto che può interrompere qualora non soddisfatto da aspetti professionali o relazionali della prestazione;
- L'operatore dell'Azienda provvede a contattare l'utente o il familiare non appena giunge la richiesta di prestazioni domiciliari al fine di fissare un primo accesso conoscitivo, allo scopo di valutare i bisogni del malato, concordare un piano di visite a casa e organizzare l'assistenza. Il soggetto erogatore accreditato formula, in accordo con il cittadino in stato di bisogno, un programma di intervento economicamente coerente con il profilo di assistenza assegnato che invia all'ASL competente, alla quale fornisce in maniera continuativa informazioni sul procedere dell'intervento in coerenza con il programma assistenziale definito originariamente;
- L'ASL verifica e controlla la qualità tecnica della prestazione e la soddisfazione del cittadino, destinando al soggetto erogatore le risorse economiche previste dal Voucher.

ASPeF è stata accreditata dall'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Mantova per l'erogazione di queste prestazioni socio sanitarie integrate nell'ambito del Comune di Mantova.

Le prestazioni sono erogate in sinergia dai Servizi di assistenza domiciliare e di riabilitazione di A.S.P.eF. per Mantova e dal servizio infermieristico della Coop. Sanithad presso la quale, allo stato, è provvisoriamente collocata la base operativa del Servizio Voucher.

Le modalità di svolgimento della parte socio assistenziale sono analoghe a quanto riportato per l'assistenza domiciliare. Durante il periodo di assistenza possono verificarsi situazioni che richiedono di interrompere l'assistenza a casa e provvedere al ricovero del malato. Nel caso di ricovero temporaneo in strutture ospedaliere il servizio viene sospeso, per essere ripreso al ritorno a domicilio dell'utente, in caso di sua richiesta specifica. Nel caso sia scaduta la validità del voucher socio sanitario, è necessario ricontattare il servizio Cure Domiciliari dell'ASL per l'emissione di un nuovo buono di assistenza.

#### **2.2.4- Servizio di ristorazione a domicilio e c/o RSA I. D'Este per utenti esterni: descrizione del servizio**

Per il servizio consegna pasti a domicilio, vedere sopra capitolo 2.2 – Assistenza in regime domiciliare.

Il Servizio di ristorazione c/o RSA I. D'Este per utenti esterni si rivolge a persone che, per situazioni personali e/o cliniche di varia natura, hanno difficoltà nel provvedere autonomamente ai propri pasti, pur avendo la possibilità di recarsi presso l'RSA. È quindi possibile avvalersi della mensa predisposta per gli ospiti della Struttura secondo le modalità e gli orari che la caratterizzano.

##### **2.2.4a- modalità di attivazione e costi**

Si accede al servizio rivolgendosi alla dietista della RSA, al Servizio Assistenza Domiciliare o all'Assessorato Servizi Sociali. La responsabile del SAD effettua la visita domiciliare in modo analogo a quanto viene fatto per le altre prestazioni erogate da tale Servizio; in accordo poi con la Dietista della Struttura, si dà avvio all'erogazione secondo quanto viene concordato con l'Utente.

Il costo di un pasto c/o RSA I. D'Este è di Euro \_\_\_\_\_

#### **2.2.5- Progetto sperimentale Alzheimer domiciliare**

##### **2.2.5a- Descrizione del servizio**

Si tratta di una sperimentazione finanziata da una fondazione bancaria CARIVERONA – che coinvolge in sinergia gli enti ASPeF e Fondazione Mazzali di Mantova, per un complesso intervento a carattere domiciliare, agendo sul paziente affetto da Demenza con turbe comportamentali e sul nucleo familiare a vari livelli (cognitivo, psicologico, motorio, sanitario) per contribuire a conservare il più a lungo possibile una qualità di vita tale e consentire di ritardare il più possibile la istituzionalizzazione.

Rifacendosi al modello del **Voucher socio sanitario** e del **voucher sociale**, questo progetto prevede un insieme di prestazioni a carattere domiciliare, erogate da personale specificamente formato, destinate in modo specifico ed esclusivo a favore di pazienti con demenza residenti nel Comune di Mantova. Si avvale dell'operato di diverse figure professionali (medico geriatra, educatore, psicologo, ASA/OSS, fisioterapista, coordinatore degli operatori, in sinergia con il medico di medicina generale), che agiscono in modo personalizzato e flessibile, in relazione ai mutevoli bisogni del paziente e dei caregivers familiari. La "presa in carico totale" del nucleo familiare reclutato nella sperimentazione comprende, oltre all'assistenza erogata a domicilio, il supporto informale e la consulenza telefonica.

##### **2.2.5b- Modalità di attivazione e costi**

1- L'attivazione dell'intervento prevede una fase preliminare di contatto con il nucleo familiare che parte dalla segnalazione del Medico di Medicina Generale o dal Consultorio Geriatrico della Fondazione Mons. Mazzali attraverso l'Unità di Valutazione Alzheimer – U.V.A.

2- Se dopo questo primo confronto il paziente è considerato "reclutabile", l'intervento viene proposto alla famiglia e viene effettuata la visita a domicilio da parte del Geriatra e del coordinatore del Servizio.

3- Da questa prima visita domiciliare emergono:

- Diagnosi, trattamenti e storia clinica della demenza.
- Organizzazione dell'assistenza e caratteristiche dei principali caregivers.
- Caratteristiche e problematiche dell'abitazione ai fini della installazione di possibili supporti tecnologici e domotici.
- Descrizione dettagliata dei disturbi cognitivi e comportamentali.
- Elementi necessari alla stesura di un primo Piano di Assistenza Individuale – P.A.I.

4- Con la presa in carico del paziente inizia la fase centrale dell'intervento, che occupa in particolare l'educatore/psicologo, il fisioterapista, l'ASA/OSS e il geriatra al bisogno.

5- La situazione di ogni paziente viene costantemente monitorata dall'equipe di riferimento, in collaborazione con il MMG e con l'U.V.A.

6- L'equipe verifica i risultati del complesso di interventi effettuati nei confronti del paziente e della sua famiglia, orientandosi in una delle seguenti direzioni: prosecuzione dell'intervento; sospensione dell'intervento e attivazione di un ricovero temporaneo; chiusura dell'intervento e attivazione di altri servizi, quali ad esempio il ricovero a tempo indeterminato.

L'intervento, per un periodo definito, è privo di costi a carico del paziente e del suo nucleo familiare.

**2.3- Assistenza in regime ambulatoriale: Poliambulatorio di Riabilitazione e Rieducazione Fisica e attività socio ludiche in acqua**

<b>Informazioni</b>	<b>Presso ambulatori, viale Fiume 49, palazzina RSA "L. Bianchi"</b>
<b>Orario</b>	<b>Dal lunedì al venerdì 8.00 – 13.00: sabato solo prenotazioni 14.30 – 16.30</b>
<b>Telefono</b>	<b>0376/357840</b>

**2.3.1- Descrizione sintetica**

Il presidio ambulatoriale di riabilitazione e recupero funzionale è un ambiente professionale ed accogliente in grado di soddisfare al meglio le necessità e i bisogni dell'utente.

La riabilitazione consiste in un processo di elaborazione dei problemi e di rieducazione, nel corso del quale la persona disabile è aiutata a raggiungere una migliore qualità di vita sul piano psico-fisico e sociale.

Quindi gli obiettivi della Riabilitazione, oggi, mirano a garantire alla persona disabile, la massima indipendenza e la massima partecipazione alla vita sociale ed economica del paese.

Il Presidio Ambulatoriale si divide in una zona adibita all'esecuzione delle Cure Fisiche (elettroterapia antalgica, elettroterapia analgesica, elettroterapia eccitomotora, elettroterapia trofica, termoterapia, trazioni meccaniche, ultrasuonoterapia, massoterapia, laser terapia), ed una zona (palestra) adibita al recupero funzionale di abilità perdute in conseguenza a patologie di natura ortopedica, neurologica, reumatologica.

La struttura offre all'utenza mantovana e non, una *Terapia Laser di ultima generazione (classe 4)* con specifica indicazione antinfiammatoria, analgesica e terapeutica per il trattamento di tutte le patologie acute e croniche ortopediche.

Inoltre, il Presidio Ambulatoriale si avvale di una *Vasca Riabilitativa per l'Idrokinesiterapia* che consente un approccio completo a patologie ortopediche, neurologiche e reumatologiche in assenza della forza di gravità.

Tale approccio riabilitativo, in collaborazione con le metodiche classiche di fisioterapia, consente il raggiungimento degli obiettivi di recupero funzionale con modalità e tempi inferiori rispetto al normale.

**2.3.2- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli utenti**

**Accesso**

Il Presidio Ambulatoriale di Recupero e Riabilitazione Funzionale è collocato al piano terra della RSA "L. Bianchi" con accesso da V.le Fiume n° 49.

Si accede al servizio attraverso la segreteria posta all'ingresso del servizio.

La segreteria è aperta al pubblico tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 16,30 ed al Sabato mattina per prenotazioni.

Il Presidio Ambulatoriale effettua prestazioni per esterni nelle seguenti fasce orarie:

8,00-9,00

11,00-13,00

14.30-16.30

**Accoglienza e Presa in Carico dell'utente**

Ogni utente che necessita di cure fisiche e riabilitative accede al servizio presentando:

- Prescrizione medica specialistica (Medico Ortopedico, Medico Fisiatra, Medico Neurologo, Medico Reumatologo) o del Medico di Medicina Generale valida per l'anno in corso;
- Codice fiscale;
- Carta d'identità.

Se l'utente è sprovvisto di prescrizione specialistica può usufruire del servizio di Diagnosi presso il nostro ambulatorio fisiatrico.

Al momento dell'accesso al servizio e della presa in carico l'utente deve prendere visione dei seguenti moduli:

- Modulo per il consenso informato;
- Questionario per la Soddisfazione da compilare e consegnare alla conclusione del periodo di cure;
- Scheda Informativa personale dell'utente (da riconsegnare firmata).

Il pagamento delle prestazioni richieste viene effettuato all'inizio di ogni ciclo di cura: la segreteria emette e rilascia all'utente regolare fattura.

Al termine del ciclo di trattamento è prevista:

- una rivalutazione: fisiatrica se necessaria o richiesta dal paziente, e fisioterapica;

- una verifica sul raggiungimento degli obiettivi.

### **2.3.3- Modalità di funzionamento**

Alla fase di accoglienza segue la stesura di un Piano Riabilitativo personalizzato discusso in equipe, all'interno della quale viene deciso il programma riabilitativo da seguire, gli obiettivi a breve-medio e lungo termine da perseguire.

Tale progetto riabilitativo è finalizzato a migliorare la qualità di vita dell'utente attraverso il recupero delle abilità perdute o rendendo il più possibile indipendente la persona disabile.

### **2.3.4- Personale in servizio**

L'equipe del Presidio Ambulatoriale di Recupero e Riabilitazione Funzionale dipende da Aspef ed è composta da:

Direttore Sanitario	Marco Arvati
Medico Fisiatra	Giovanni Perizzi
Fisioterapisti	Angelo Alice
	Bassi Marika
	Bompieri Cesare
	Simone Broglia
	Frassoni Elisa
	Guardini Elena
	Guarnieri Cristina
Massofisioterapisti	Braghiroli Fausta
	Goldoni Marco
Operatori Amministrativi	De Petro Grazia
	Montanari Libero

L'equipe degli operatori applica un approccio multidimensionale nella presa in carico, nella valutazione diagnostica e nel trattamento riabilitativo dell'utente.

Le diverse figure professionali presenti nella struttura progettano il loro intervento diagnostico e riabilitativo avendo come linee guida protocolli clinici e valutativi in continuo aggiornamento.

**2.4- Accoglienza residenziale per portatori di handicap: Comunità Socio Sanitaria**

<b>Sede</b>	Viale Gorizia 4
<b>Orario</b>	Aperta 24 ore su 24
<b>Telefono</b>	0376- 368107

**2.4.1- Principi fondamentali specifici della Comunità**

Stante la particolarità del servizio, si è ritenuto opportuno integrare alcuni principi fondamentali da aggiungersi a generali, validi per tutti i servizi di ASPEF:

**IMPARZIALITA' ED OBIETTIVITA'**

Ogni persona che presta un servizio all'interno della CSS, deve elaborare e praticare specifici atteggiamenti in grado di coniugare gli aspetti di personalizzazione, imparzialità, obiettività e trasparenza alle caratteristiche di ogni ospite della Comunità.

Tutto ciò è rilevabile dalla compilazione quotidiana di un verbale e di una diaria, su cui si trascrive ogni tipo di intervento socio-assistenziale, educativo e sanitario destinato ad ogni singolo utente della CSS.

**PARTECIPAZIONE AL SERVIZIO**

La CSS si propone di favorire e mantenere, ove è possibile, i rapporti con la famiglia d'origine dell'utente, con la rete parentale, con gli amici ed inoltre di attivare rapporti con le varie componenti sociali presenti sul territorio locale. L'integrazione con il mondo esterno assume un significato rilevante per il benessere dell'ospite. I familiari o i tutori degli ospiti hanno il diritto ad accedere alle informazioni concernenti il rispettivo parente. Inoltre hanno diritto a proporre osservazioni, suggerimenti ed esprimere valutazioni e/o reclami in merito al servizio e prestazioni erogate all'utente.

**2.4.2- Descrizione sintetica**

La Comunità è una struttura protetta residenziale che ospita persone ( max fino ai 65 anni) con gravi disabilità. La Comunità garantisce agli utenti vari tipi di interventi: socio- assistenziale, sanitario, riabilitativo, educativo, relazionale e d'integrazione sociale. E' estremamente importante, dove è possibile, creare e mantenere stretti rapporti con la famiglia d' origine, i parenti, gli amici e il volontariato. Un costante monitoraggio, pur discreto, dell'ospite, è fondamentale al fine di individuare e definire 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. Le modalità di assistenza, quindi, vengono definite dall'ASL in collaborazione con il Medico di Medicina Generale ed il coordinatore della Comunità. L'interazione tra le molteplici figure professionali predisporre un progetto individualizzato d'assistenza (PAI) ed educativo (PEI) che definisce il tipo e la frequenza delle prestazioni erogate agli ospiti della Comunità.

Le prestazioni fornite e garantite, comprese nella retta socio sanitaria di 106 €/die, sono :

- assistenza per visite mediche ed esami;
- assistenza per ricoveri ospedalieri;
- accompagnamento in Ospedale o Poliambulatori per visite, esami, etc con trasporto protetto (ambulanza) convenzionato con ASPEF di utenti con gravi deficit motori e rischio cadute;
- accompagnamento per uscite individuali e di gruppo nel quartiere ed utilizzo di mezzi trasporto ASPEF per uscite sul territorio;
- preparazione e somministrazione pasti;
- assistenza nella assunzione delle terapie utenti;
- supporto nella gestione quote mantenimento utenti fornite dai rispettivi tutori mediante consuntivi trimestrali o semestrali e scontrini d'acquisto;
- supporto negli acquisti privati con uscite individualizzate;
- supporto ad utenti e familiari per il disbrigo di pratiche burocratiche ( carta identità, modello 730, etc);
- pulizia e riordino dei locali della Comunità, degli arredi, degli effetti personali;
- lavatura e stiratura degli indumenti utenti;
- visita fisiatrica annuale in sede ASPEF con medico convenzionato con l'azienda;
- prestazioni riabilitative settimanali in palestra RSA “ I.D'Este” ASPEF;
- prestazioni riabilitative e ludiche in piscina RSA “L.Bianchi” ASPEF;

- attività d'integrazione con CDI "Bertolini" ASPEF (feste, tombola, etc);
- attività di integrazione con il quartiere e il territorio;
- servizio parrucchiera ( in sede RSA "I. D'Este);
- Supervisione degli aspetti sanitari da parte dello staff medico di ASPeF.

### **2.4.3- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

La Comunità può ospitare un massimo di sei persone e funziona 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno. Possono usufruire di questo servizio le persone in età compresa tra i 18 ed i 65 anni con gravi limitazioni dell'autonomia funzionale prive di aiuti familiari e parentali o che non sono più in grado di offrire loro le cure necessarie. Per accedere al servizio occorre rivolgersi alla Direzione ASPeF, sita in Piazzale Michelangelo 1, per la compilazione dell'apposita documentazione.

### **2.4.4- Caratteristiche della struttura e Modalità di funzionamento**

La Comunità è collocata in un appartamento al primo piano di un condominio provvisto di una entrata privata munita di un servo scala che garantisce l'accesso , oltre agli utenti, a familiari, parenti od amici con disabilità motorie.

L'appartamento è così composto:

- 6 posti letto suddivisi in tre camere doppie;
- Sala soggiorno ospiti con tv-computer-stereo, libreria, giochi vari per le attività ludiche-occupazionali-educative e di relax, oltre che importante punto d'incontro tra utenti e familiari;
- Saletta pranzo per l'assunzione pasti e cucina per la loro preparazione;
- Tre bagni : uno protetto per una sicura e confortevole igiene assistita all'utente (doccia, igiene cavo orale, vestizione); uno per disabili e uno per gli operatori;
- Ampia terrazza esterna.

L'ambiente della Comunità presenta caratteristiche tali da garantire agli ospiti un adeguato e decoroso stile di vita all'interno della struttura. 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 (PAI e PEI) che soddisfano le esigenze peculiari del singolo ospiti.

Attività interne: attività ludiche ed occupazionali di gruppo o individuali, ascolto musica, intrattenimento e conversazione con parenti, amici e volontari.

Attività esterne: uscite ai giardini, in centro città, nel quartiere, sul territorio. Uscite culturali, per la riabilitazione, per la messa domenicale (chi lo desidera), per l'acquisto di effetti personali. Tutte le attività sono svolte solamente se l'ospite è disponibile e consenziente.

Si pianifica inoltre la partecipazione per l'eventuale soggiorno estivo, a pranzi, cene ed a feste popolari. Le uscite esterne degli utenti sono supportate dagli operatori della Comunità, dai familiari e dai volontari.

### **2.4.5- Giornata tipo nella Comunità**

-Mattino: alzata ed igiene totale ospiti assistita, supporto igiene cavo orale, colazione e assistenza assunzione terapie utenti, uscita di tre ospiti (giornaliera) per recarsi nei rispettivi Centri Diurni Disabili mediante i mezzi di trasporto dei vari Centri diurni, attività interne o esterne alla CSS per i restanti 3 ospiti.

-Pranzo: assistenza nella assunzione pasti utenti , 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 nella assunzione pasti utenti, minzione assistita, supporto igiene cavo orale.

-Sera: visione tv ed ascolto musica, preparazione e messa a letto degli ospiti.

-Notte: assistenza ospiti notturna.

#### **2.4.6- Personale in servizio**

L'equipe della Comunità è così composta: un coordinatore, un educatore, personale ausiliario e socio-sanitario (ASA/OSS).

Il personale agisce in stretta collaborazione con le famiglie di provenienza dell'ospite (quando è possibile) ed i servizi socio-sanitari territoriali preposti alla disabilità.

ASPeF, stante la supervisione di propri operatori, ha affidato gli aspetti assistenziali alla Coop. CSA di Mantova.

**2.5- Attività volte alla integrazione sociale: Dormitorio Pubblico, Semi Pensionato, Pensionato Sociale, Agenzia di Locazione Temporanea, Studentato**

<b>Informazioni, Orario Telefono</b>	Dormitorio e Pensionato dal Lun. al Ven. dalle 17,00 alle 20,00 V.le Ariosto 1, tel. 0376/320304 Agenzia di Locazione e Studentato dal Lun. al Sab dalle 9,00 alle 12,00, Via Volta 3, tel 0376/244955
--------------------------------------	---

**2.5.1- Dormitorio Pubblico: descrizione sintetica**

Il Dormitorio Pubblico, situato in via L.Ariosto 1, ha la principale funzione di offrire ospitalità notturna a persone in condizione di difficoltà, prive di un domicilio stabile. La struttura è dotata di 12 posti letto più 4 riservati a situazioni di emergenza.

Insieme all'offerta di un posto letto in condizioni rispettose della dignità personale, l'equipe degli operatori svolge le funzioni di ascolto e selezione della domanda, prima dell'apertura serale; animazione relazionale, durante i tempi serali; counselling sociale, in collaborazione con le Assistenti Sociali competenti per territorio, orientato principalmente alla maturazione e realizzazione di scelte di superamento della condizione di emarginazione.

Gli obiettivi e le finalità di questo servizio sono l'integrazione sociale e la lotta all'esclusione ed all'emarginazione.

Il servizio garantisce un percorso di accoglienza a partire da situazioni di emergenza assistenziale per concludersi nell'inserimento nel tessuto sociale, tramite interventi personalizzati.

**2.5.1a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti.**

L'accoglienza è destinata prioritariamente alle persone residenti nel territorio del Distretto di Mantova, previo colloquio con Assistente Sociale competente per territorio.

Si procede alla accoglienza immediata nei confronti di persone segnalate da Questura, Carabinieri, Polizia Municipale, per situazioni di grave emergenza legate a motivi di ordine pubblico, sanitario, ecc..

Per le persone non residenti, è possibile accedere alla struttura presentando domanda, in sede, al Responsabile del Servizio, dal lunedì al venerdì, dalle ore 18.00 alle 20.00. L'accoglienza viene accordata in base alla disponibilità di posti liberi.

Per accedere al servizio è necessario essere in possesso di regolare documento di identità, per i soggetti comunitari, e di regolare Permesso di Soggiorno, in corso di validità, per i soggetti non comunitari.

**2.5.1b- Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti**

Il Dormitorio apre dalle ore 18.00 alle ore 8.00/9.00 del mattino successivo. L'accesso alla struttura è consentito fino alle ore 23.00. L'uscita è libera ma l'orario massimo consentito di permanenza mattutina presso la struttura è le 8.00 dal lunedì al venerdì, e le ore 9.00 sabato e domenica.

Alla fase di accoglienza segue la definizione di un progetto finalizzato al superamento delle situazioni che hanno reso necessaria l'ospitalità. Tale programmazione avviene di norma in collaborazione con altri enti, quali Servizi Sociali del Comune di Competenza, Ser.T (servizio dipendenze), NOA (servizio alcol dipendenze), Caritas, CPS (servizi psichiatrici).

Per i soggetti che possiedono attività lavorativa, la permanenza è possibile fino al passaggio al Pensionato Sociale o al Semi Pensionato, oppure fino al reperimento di un alloggio autonomo.

**2.5.1c- Personale in servizio**

Il servizio è gestito da 2 dipendenti ASPeF, il coordinatore ed un collaboratore, e da 3 dipendenti di cooperativa.

Le pulizie degli spazi comuni sono affidate ad una Cooperativa esterna.

**2.5.2- Semi Pensionato: descrizione sintetica.**

Il SemiPensionato è un servizio di accoglienza rivolto a lavoratori ed in particolar modo a quelle categorie più disagiate, quali lavoratori interinali ed immigrati, che trovano difficoltà a reperire un alloggio autonomo. Esso consiste in una situazione abitativa intermedia tra la risposta all'emergenza, costituita dal Dormitorio, ed un alloggio autonomo.

E' dotato di 8 posti letto, suddivisi in 4 camere doppie.

Il costo, a carico dell'utente, è di \_\_\_\_\_ euro mensili.

L'alloggio non comprende il bagno in camera e gli spazi comuni sono condivisi con il Dormitorio Pubblico. Per questi motivi, la tariffa è inferiore a quella del Pensionato Sociale.

**2.5.2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

Le persone interessate devono presentare domanda al Responsabile della struttura, corredandola di documento di identità in corso di validità, regolare Permesso di Soggiorno per gli stranieri non comunitari e regolare contratto di lavoro. La domanda viene accolta in base alla disponibilità di posti liberi.

### **2.5.2b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti**

Le persone hanno libero accesso alla struttura 24h su 24. Sono unicamente tenute al rispetto delle regole condominiali, alla pulizia degli spazi loro assegnati ed al pagamento della quota mensile.

### **2.5.2c- Personale in servizio**

Il servizio è gestito da 2 dipendenti ASPeF, il coordinatore ed un collaboratore.  
Le pulizie degli spazi comuni sono affidate ad una Cooperativa esterna.

### **2.5.3- Pensionato Sociale: descrizione sintetica**

Il Pensionato Sociale è un servizio di accoglienza rivolto a lavoratori ed in particolar modo a quelle categorie più disagiate, quali lavoratori interinali ed immigrati, che trovano difficoltà a reperire un alloggio autonomo. Esso consiste in una situazione abitativa intermedia tra la risposta all'emergenza, costituita dal Dormitorio, ed un alloggio autonomo. E' dotato di 20 posti letto, suddivisi in 10 camere doppie, con bagno annesso.

Il Pensionato è disposto su due piani, e ad ogni piano sono disponibili 2 cucine elettriche per la preparazione del pasto ed una saletta comune.

Il costo, a carico dell'utente, è di \_\_\_\_\_ euro mensili.

### **2.5.3a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

Le persone interessate devono presentare domanda al Responsabile della struttura, corredandola di documento di identità in corso di validità, regolare Permesso di Soggiorno per gli stranieri non comunitari e regolare contratto di lavoro.

La domanda viene accolta in base alla disponibilità di posti liberi.

### **2.5.3b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti**

Le persone hanno libero accesso alla struttura 24h su 24. Sono unicamente tenute al rispetto delle regole condominiali, alla pulizia degli spazi loro assegnati ed al pagamento della quota mensile.

### **2.5.3c- Personale in servizio**

Il servizio è gestito da 2 dipendenti ASPeF: il coordinatore ed un collaboratore.  
Le pulizie degli spazi comuni sono affidate ad una Cooperativa esterna.

### **2.5.4- Agenzia di locazione temporanea: descrizione sintetica**

L'agenzia di locazione temporanea è un servizio rivolto a determinate categorie di soggetti, aventi necessità abitative temporanee legate a motivi di studio, corsi di formazione, lavoro a tempo determinato, parenti di persone che svolgono cure a Mantova, soggetti aventi necessità di alloggio legate a condizioni di emergenza.

ASPeF mette a disposizione una serie di appartamenti ammobiliati, destinati all'accoglienza di queste persone, dotati di tutti i comfort necessari ad una serena permanenza, per il periodo di tempo necessario, correlato ai motivi che ne hanno causato la necessità.

ASPeF concede la locazione del posto letto assegnato, per un periodo di tempo determinato, non superiore a 18 mesi, con piena fruibilità dei servizi, per un canone di locazione pari a \_\_\_\_\_Euro mensili, comprensivi delle spese condominiali e delle utenze.

### **2.5.4a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

I soggetti interessati devono presentare domanda al Responsabile del Servizio, presso la sede di ASPeF, corredando la domanda di documento di identità, regolare Permesso di Soggiorno, per i cittadini non comunitari, e documentazione attestante il motivo che ha dato origine alla necessità di locazione temporanea (contratto di lavoro a tempo determinato, contratto di formazione, iscrizione al corso di studi, durata delle cure... )

### **2.5.4b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti**

I soggetti hanno libero accesso presso gli appartamenti. Hanno in godimento l'alloggio per una durata pari a quella del rapporto di lavoro o di altro titolo che abbia dato origine all'accoglienza.

### **2.5.4c- Personale in servizio**

Il servizio è gestito dal Responsabile dell'Area Integrazione Sociale.

L'acquisizione degli immobili e la progettazione delle eventuali migliorie strutturali è in carico all'Ufficio Tecnico di ASPeF.

La stesura dei contratti e la conseguente gestione economica è in carico al Settore Economico Patrimoniale di ASPeF.

### **2.5.5- Studentato: descrizione sintetica**

Lo Studentato è una struttura residenziale, situata in via Volta, 3, costituita da 52 appartamenti bilocali, dotati di 2 posti letti ciascuno, per un totale di 104 posti letto disponibili. Due appartamenti sono riservati a persone disabili. Inoltre quattro appartamenti sono riservati al Comune di Mantova.

La struttura è rivolta alla Locazione Temporanea quindi le categorie di persone che vi possono accedere sono: studenti universitari, stagisti, borsisti, ricercatori, lavoratori a tempo determinato, parenti di soggetti che si recano a Mantova per motivi di cura.

Per convenzione tra Comune di Mantova e Università, 80 posti sono riservati a studenti universitari o corsisti, 16 a lavoratori temporanei e i restanti 8 al Comune di Mantova.

Ogni appartamento è autonomo, completamente arredato e dotato di cucina, servizi igienici, soggiorno e camere da letto.

La struttura è dotata di servizio portineria ed inoltre, al piano terreno, sono disponibili come spazi comuni una sala studio/ricreativa e locale lavanderia.

La quota mensile è fissata in \_\_\_\_\_ Euro, comprensiva delle utenze domestiche.

#### **2.5.5a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

I soggetti interessati devono presentare domanda ad ASPeF corredandola della documentazione necessaria: documento di identità, permesso di soggiorno per i soggetti non comunitari, attestazione del motivo per cui si chiede la locazione temporanea (iscrizione al corso di studi, stage o borsa lavoro, corso di formazione, contratto di lavoro a tempo determinato, durata delle cure), dichiarazione ISEE relativa al nucleo familiare.

I requisiti di accesso, oltre al motivo per cui si chiede la locazione temporanea, sono la distanza del luogo di residenza superiore a 30 km da Mantova, ed il reddito ISEE del nucleo familiare deve essere inferiore a 44000 Euro.

In seguito, viene stipulato un contratto di locazione della durata pari a quella indicata dal motivo per cui si rende necessaria la locazione temporanea, per cui pari alla durata del corso di studi più un eventuale anno fuori corso, per gli studenti, e pari alla durata del contratto di lavoro, per i lavoratori.

#### **2.5.5b Modalità di funzionamento e giornata tipo dei residenti**

I soggetti hanno libero accesso presso gli appartamenti. Sono tenuti al rispetto del regolamento condominiale ed alla cura, pulizia e corretta manutenzione delle attrezzature loro affidate.

#### **2.5.5c- Personale in servizio**

Il servizio è gestito dal Responsabile Area Integrazione Sociale.

Una dipendente ASPeF svolge il servizio portineria tutti i giorni feriali dalle 7.30 alle 13.00 ed il lunedì dalle 15.00 alle 18.00.

La stesura dei contratti e la conseguente gestione economica è in carico al Settore Economico Patrimoniale di ASPeF.

**2.6- Assistenza ai minori ed alle famiglie: Centro di aggregazione giovanile di Lunetta, Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM), Servizio per l’Affido di minori**

<b>Informazioni</b>	<b>Centro di Aggregazione Giovanile, Assistenza domiciliare, via Calabria 20 Servizio Affido Minori, Piazzale Michelangelo 1</b>
<b>Orario</b>	<b>CAG dal Lun. al Ven. dalle 14,00 alle 19,30 – Affidi dal Lun. al Ven. dalle 8 alle 18</b>
<b>Telefono</b>	<b>CAG e Assistenza domiciliare 0376/372478 – Affidi 335233494</b>

**2.6.1- Centro di aggregazione giovanile**

Stante la particolarità del servizio, si è ritenuto opportuno riportare le finalità e gli obiettivi del servizio.

**Finalità generale:** Il Centro di Aggregazione Giovanile (CAG) è innanzitutto un luogo di incontro, uno spazio a disposizione dei bambini e dei ragazzi del quartiere, dove svolgere attività nel tempo libero, coltivare i propri interessi, conoscere nuovi amici ed essere aiutati negli impegni scolastici e lavorativi. Finalità generale del CAG di Lunetta è dunque quella di fornire uno spazio sia fisico che relazionale per favorire l’aggregazione dei giovani, la loro partecipazione ad attività strutturate e non, la loro educazione in funzione di un positivo processo di crescita e di una reale prevenzione del disagio giovanile. Il confronto con le figure adulte del centro e con “i pari” assume in questo contesto un valore particolarmente rilevante.

**Obiettivi del servizio:** Gli obiettivi specifici del CAG di Lunetta vengono declinati attraverso la rilevazione dei bisogni e la programmazione triennale. Gli obiettivi generali che indirizzano l’attività del centro sono i seguenti:

- 1) Promuovere, nel concreto, valori quali la solidarietà, la condivisione, l’accoglienza, il confronto, il rispetto, le regole, nell’ottica di fornire gli strumenti adeguati per la crescita e per il raggiungimento di uno stile di vita soddisfacente ed integrato. Tutto ciò attraverso una quotidiana ed autentica relazione con le figure educative che sappiano affiancare ed indirizzare l’adolescente nella ricerca di un posto nel mondo degli adulti.
- 2) Coinvolgere bambini, preadolescenti e adolescenti nelle attività aggregative, animative e sportive proposte, con particolare attenzione a quelli che sono ancora privi di contesti positivi ed idonei all’età o coinvolti in attività ricreative e del tempo libero a rischio di comportamenti devianti o di abuso di sostanze.
- 3) Sviluppare occasioni di comunicazione e relazione per i ragazzi cercando di sviluppare e favorire un forte spirito di aggregazione all’interno dei gruppi informali e formali basato tanto sulle specifiche potenzialità quanto sulle attività di gruppo.
- 4) Creare spazi di arricchimento culturale e di interesse.
- 5) Accompagnare e sostenere i percorsi formativi attraverso la valorizzazione delle risorse personali del ragazzo e aiutandolo a colmare le lacune esistenti in ambito scolastico.

**2.6.1a- Descrizione sintetica del Centro**

Il Centro di aggregazione giovanile è un servizio che si colloca nell’ambito delle offerte socio-educative rivolte ai minori e ai giovani e persegue una finalità di prevenzione del disagio e promozione del benessere attraverso interventi educativi nell’ambito dell’aggregazione, della socializzazione, della promozione culturale e sportiva, dell’apertura al territorio.

Il servizio svolge la propria attività in stretta connessione con la realtà territoriale e con le attività e i servizi dell’area minori di ASPeF. Il CAG di Lunetta è uno spazio pensato per accogliere bambini, preadolescenti e adolescenti dai sei ai diciotto anni, promuovendo per loro occasioni di crescita e formazione di aggregazione e partecipazione attiva cercando di tenere viva una rete territoriale di servizi attenta alle esigenze degli utenti.

Il servizio non cerca solo di offrire accoglienza, animazione e spazi educativi ma anche di porre attenzione al sostegno e al supporto del ruolo genitoriale. In questa logica il centro costituisce anche un servizio alle famiglie.

Il Centro, situato nel quartiere di Lunetta, è aperto nei pomeriggi dalle ore 14:30 alle ore 19:30 dal lunedì al venerdì, talvolta nelle sere e festivi.

**2.6.1b- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico e uscita degli utenti**

Il Centro è un servizio aperto al pubblico tutto l’anno. L’ingresso è libero e gratuito, attraverso una scheda di iscrizione, firmata dai genitori o chi ne fa le veci. L’ingresso può avvenire anche per invio o segnalazione. In questi casi è necessaria la contrattazione con l’utente e con i servizi a cui è in carico (comunità di accoglienza, tribunale dei minori, servizi sociali).

I tempi di accesso sono immediati per le iscrizioni libere, previo colloquio con i servizi competenti per gli invii o segnalazioni ai fini di una progettazione e programmazione ad hoc in rete con i servizi.

Il Centro, in qualche misura luogo di passaggio e transizione al fine di garantire un accesso libero e non duraturo di permanenza, non ha vere e proprie forme di uscita per gli utenti ad iscrizione libera, fatta salva la ricerca delle motivazioni dell'abbandono nel caso di situazioni di disagio.

L'abbandono da parte di utenti inviati o segnalati da agenzie sociali o giudiziarie necessita invece di specifiche azioni di verifica.

### **2.6.1c Modalità di funzionamento**

Il CAG è un centro polivalente dotato di una pluralità di offerte ludiche, culturali, sportive e ricreative a carattere sia strutturato che libero:

- Attività ludiche/aggregate: giochi di gruppo, servizi estivi (Ludoteca);
- Laboratori: creativi, manuali, formativi (del legno, uso PC, teatrali, di Arte drammatica/musicali, artistici), sportivi;
- Servizio Dopo Scuola e di sostegno e recupero scolastico, in coordinamento con i docenti delle scuole del comprensorio e con i volontari della Parrocchia;
- Gite, Feste, Uscite;
- Animazione di Comunità.

Oltre alle attività interne, il centro offre una serie di servizi al Territorio:

- incontri formativi tematici (affido familiare, genitorialità, counseling pedagogico);
- incontri di formazione per i volontari del dopo scuola;
- progettazione di interventi di comunità e individualizzati attraverso il Gruppo Interistituzionale

Inoltre il Centro è in grado di gestire interventi educativi in collaborazione con il tribunale dei minori:

-interventi di messa alla prova o mirati al reinserimento sociale per i quali il CAG deve essere in grado di assumere compiti indicati dal d.l.272 a condizione che:

- si preveda anche un programma modulare (strutturato);
- vi sia un accesso negoziato;
- sia dotato di specifico personale professionale sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo e vi sia un supervisore;
- sia attivata la rete di servizi per la progettazione non necessariamente ad esclusivo carico del CAG.

### **Attività del servizio: “settimana tipo”**

La settimana “tipo” del CAG è strutturata in modo da alternare proposte ad accesso spontaneo con iniziative per gruppi di interesse per accedere ai quali è necessario effettuare un'iscrizione. Uno spazio importante ed ampio nella settimana è dedicato al sostegno scolastico organizzato in stretta collaborazione con la scuola elementare “Allende” dell'Istituto comprensivo “Mantova 1 – Luisa Levi” anche perché questa attività caratterizza da sempre la presenza nel centro e risponde ad un bisogno diffuso e trasversale dei bambini del quartiere.

**Attività dopo-scuola:** Il servizio dopo-scuola è rivolto ai minori che frequentano la scuola dell'obbligo ed è suddiviso in due fasce. La prima è quella della dei bambini della scuola elementare mentre la seconda è quella dei ragazzi della scuola media. Questo servizio intercetta un bisogno prevalentemente delle famiglie immigrate, le quali trovano difficoltà nella gestione dei compiti scolastici. Il dopo-scuola per i bambini delle elementari si svolge presso la scuola elementare “Allende” grazie ad una convenzione siglata tra Aspef e l'Istituto comprensivo di appartenenza che regola e disciplina le attività. Il numero massimo di iscrizioni è stato fissato in quattordici bambini delle varie classi. La frequenza a questo servizio è assidua e assicura risultati ottimi ed un'efficacia concreta sul rendimento scolastico dei ragazzi che lo frequentano. L'orario di apertura è dalle 14.30 alle 16.00 nelle giornate di lunedì, martedì e giovedì per tutto l'anno scolastico. Durante l'orario di apertura sono sempre presenti due educatori del centro che si avvalgono della collaborazione di volontari della Parrocchia di Frassine. Ognuno di loro segue gruppi di massimo tre bambini. Per fare in modo che il lavoro sia il più possibile in armonia con il programma scolastico vengono fatte delle riunioni periodiche (con cadenza quadrimestrale) con le insegnanti delle scuole per verificare l'andamento delle attività.

Il dopo-scuola per i preadolescenti si svolge presso la sede del CAG ed è gestito e programmato dagli educatori del centro nelle giornate di mercoledì e venerdì dalle ore 14.30 alle 16.00. Questo spazio dà la possibilità ai ragazzi della scuola media di imparare ad attivare un metodo di studio efficace per procedere con successo nel percorso scolastico. Grazie a questo spazio-studio il ragazzo ha la possibilità di colmare le lacune esistenti in particolari discipline e a riuscire a valorizzare le risorse personali.

### **2.6.1d- Personale in servizio**

Il servizio è realizzato attraverso da un responsabile ASPeF e da una équipe di operatori della Coop. Alce Nero, formata da educatori professionali, animatori e operatori con lauree psico-socio educative.

Lo standard del personale, un educatore ogni 15 utenti è fissato in relazione al tipo di attività programmata dal centro e al numero degli utenti presenti, tale quindi da garantire la realizzazione di una significativa atmosfera comunitaria e per favorire l'autogestione da parte degli utenti del progetto educativo.

### **2.6.2- Servizio di assistenza domiciliare educativa per minori (SADM): - Descrizione sintetica**

Il Servizio Assistenza Domiciliare Educativa per Minori consiste in un intervento socio-educativo rivolto a minori, residenti nel Comune di Mantova, che si trovano a rischio di disagio socio-culturale, comportamentale e di emarginazione in modo da prevenire una possibile loro espulsione dalla famiglia o un percorso di esclusione sociale.

#### **2.6.2a- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, dimissione degli ospiti**

L'assistenza viene attivata nel tempo massimo di 20 giorni dalla segnalazione per tutti i minore autorizzati dal Comune di Mantova.

Il servizio prevede la stesura di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni utente, che contempla fasi, almeno quadrimestrali, di verifica degli obiettivi in condivisione con l'Assistente Sociale di riferimento e con comunicazione al referente del minore assistito.

La chiusura del servizio, per trasferimento ad altro servizio o ultimato il raggiungimento degli obiettivi, viene gestita da una fase di accompagnamento.

#### **2.6.2b- Modalità di funzionamento e giornata tipo degli utenti**

Le attività, individualizzate nel progetto educativo, prevedono attività relative alla crescita personale, al supporto alla genitorialità e di stimolo alla creazione di rete sociale e di legami significativi.

#### **2.6.2c- Personale in servizio**

Ogni utente è seguito da un educatore, con l'impegno di non sostituirlo con altro operatore.

### **2.6.3a- Servizio Affidi, descrizione sintetica**

Si tratta di un servizio specialistico di sostegno e supporto alle famiglie che accolgono un bambino che proviene da una famiglia temporaneamente in difficoltà. E' articolato in attività di formazione e preparazione alla gestione dell'affido, per le famiglie che intraprendono per la prima volta questa esperienza e di generale promozione dell'affido e della cultura dell'accoglienza e della solidarietà.

#### **2.6.3b- Modalità e criteri di accoglienza, presa in carico, chiusura del supporto**

Le persone interessate al percorso possono concordare con gli operatori gli orari confacenti alle loro esigenze.

Il percorso di formazione-valutazione per le famiglie o persone singole è svolto dall'equipe (educatore professionale e psicologo) e prevede cinque incontri, compresa una visita domiciliare e un incontro di restituzione.

#### **2.6.3c- Modalità di funzionamento**

- presenza per le famiglie di un punto d'ascolto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.00 con possibilità di contattare l'educatrice anche in orari differenti da quelli fissati dal servizio;
- presenza costante dell'educatrice e in caso di bisogno della consulenza di uno psicologo;
- In caso di emergenza, le famiglie possono contare sull'intervento dell'operatore in un tempo massimo di quattro ore;
- presenza di un punto di riferimento per l'ascolto di bisogni e necessità per le famiglie affidatarie;
- percorso di formazione specialistico per strutturare le famiglie nella complessa esperienza dell'affido;
- stesura, monitoraggio e revisione dello strumento pedagogico Piano Educativo Individualizzato (PEI) per il sostegno alle famiglie affidatarie e monitoraggio costante dell'affido in corso, entro venti giorni dalla presa in carico, in collaborazione con i Servizi Sociali deputati alla gestione del minore e della famiglia d'origine;
- attività di promozione per la ricerca di nuove famiglie disponibili all'esperienza di affido;
- Il servizio svolge una promozione per sensibilizzare la cultura dell'accoglienza presso parrocchie, associazioni di volontariato, Comuni, eventi.

#### **2.6.3d- Personale in servizio**

Un Educatore Professionale ed uno Psicologo.

## CAPITOLO 3: Standard di qualità

### **3.1- Introduzione**

In questo capitolo vengono elencati i fattori di qualità e gli standard relativi alle principali attività organizzate da ASPEF. Si tratta di un lavoro utile a determinare quali sono gli indicatori necessari alla valutazione del servizio, qual è lo standard di prestazione concordato tra ASPEF, Comune di Mantova ed Associazioni dei cittadini fruitori delle attività ed infine come poter misurare il raggiungimento degli obiettivi.

Il significato attribuito ai termini tecnici è direttamente desunto dalla normativa (L.273/95) secondo le seguenti declaratorie:

- **I fattori di qualità** di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.
- **Gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.
- **Uno standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore.

Individuati i principali fattori di qualità, sono state articolate le variabili ed i parametri che li possono sostanziare riguardo alle principali attività svolte da ASPEF, trasformandoli poi in valori che l'azienda si impegna a rispettare, così come concertato con le Associazioni di riferimento.

Le modalità di misura degli standard, offrono la possibilità concreta alle Istituzioni, alle Associazioni ed ai cittadini di poter controllare in qualsiasi momento il rispetto degli impegni assunti.

### 3.2-Standard R.S.A.

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' MISURA STANDARD
Accessibilità	presenza tutor negli orari di operatività dell'ufficio.	dal Lun. al Sab. mattino e Lun./Merc. Pomeriggio	Timbratura
	corsie preferenziali per categorie speciali	ricongiunzioni familiari	Documentazione sociale
	corsie preferenziali per categorie speciali	soggetti provenienti dal Centro Diurno	Documentazione sociale
	corsie preferenziali per categorie speciali	Permanenza su posto autorizzato da almeno 2 mesi	Documentazione sociale
Tempestività	tempo intercorrente tra il ricovero e la visita medica	Immediata	Documentazione clinica
	tempo necessario per la valutazione	max 4 giorni lavorativi	Documentazione clinica
	tempo necessario per la valutazione riabilitativa	max 7 giorni lavorativi	Documentazione clinica
Personalizzazione	comunicazione contenuti ed eventuali modifiche sostanziali del PAI all'ospite o al proprio referente	entro 2 giorni lavorativi	Documentazione clinica
	possibilità di pranzo/cena con il proprio congiunto	prenotazione in giornata	Ricevuta pagamento pasto
	possibilità di scelta tra pietanze diverse	3 alternative a disposizione	Menù compilativi
	Lavaggio e stiratura indumenti e biancheria ospiti	Al bisogno, anche quotidianamente	Numero lamentele sul lavaggio biancheria
	Manutenzione indumenti	Al bisogno	Assenza reclami
Continuità assistenziale	presenza medica	24 ore su 24	Timbrature
Accessibilità	orario di visita ampio	8 ore giornaliere 7 giorni su 7 estensibili a 10 nel periodo estivo; al di fuori dell'orario di visita può essere sempre richiesto per particolari motivi specifica autorizzazione	Protocollo visita parenti
Libertà di espressione	libera assistenza religiosa	presenza cappellano e messa giornaliera oppure segnalazione all'ingresso di diverso sostegno religioso	Scheda sociale e orario esposto sulla porta della chiesa
Orientamento verso l'esterno	presenza tutor	illustrazione immediata dei servizi ASPEF anche telefonica in orario di apertura ufficio	Protocollo ufficio tutor
	presenza di un sito ASL internet in grado di rilasciare modulistica specifica	scaricabilità di scheda sanitaria, domanda d'ingresso, etc	Numero accessi al sito

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' MISURA STANDARD
Trasparenza	Garanzia di criteri di ingresso visibili e verificabili	Liste esposte al pubblico senza indicazione della classe di appartenenza	Esposizione elenchi
	Supervisione ASL sul rispetto delle procedure di accesso in base alla gravità	aggiornamento settimanale delle liste sul sito ASL	Consultabilità Sito ASL
	possibilità di segnalare disservizi e reclami in base a specifica modulistica	gestione dei reclami in base al regolamento URP	Modulo reclami
	Istituzione dello Sportello di Ascolto gestito dalle Organizzazioni Sindacali dei Pensionati	Intervento settimanale : ascolto dei reclami, dei suggerimenti e dei bisogni degli ospiti della struttura; partecipazione allo spoglio delle schede di valutazione della qualità percepita	Modulo reclami
	consegna della Carta dei Servizi all'ingresso dell'ospite	consegna al 100% e verifica della comprensione contenuti	Protocollo tutor
	questionario per utenti e familiari	raccolta ed analisi con pubblicità dei risultati semestrale	Pubblicità risultati
Sicurezza	cancelli chiusi durante l'orario notturno	dotazione di pass magnetico ad operatori e parenti	Modulistica tutor
	presenza di un segnalatore acustico alle porte di uscita dei reparti	verifica giornaliera del funzionamento dei segnalatori	Modulistica di reparto
Mantenimento benessere psico fisico	igiene completa	doccia completa settimanale	Consegna di reparto
	riposo quotidiano	tutti i giorni	Consegna di reparto
	vestiario adeguato al giorno	verifica quotidiana	Consegna di reparto
	Servizi gratuiti alberghieri inclusi nella retta	Servizio di parrucchiere/ barbiere, pedicure, podologo	Carta dei servizi
	Servizi sanitari fruibili gratuitamente in struttura	Medico specialista Fisiatra, Psichiatra, Anestesista Rianimatore per Peg e cure palliative,	Carta dei servizi
Umanizzazione	possibilità di accesso dei parenti alla "sala di osservazione" per gli ospiti terminali	possibile presso la L. Bianchi	Consegna di reparto
	sostegno psicologico ai parenti	presenza di uno psicologo	Modulo di richiesta

<b>FATTORI di QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>MODALITA' MISURA STANDARD</b>
Integrazione con il territorio	uscite volontarie per gli ospiti idonei	una volta alla settimana	Consegne animazione
	presenza volontaria allo stadio per gli ospiti idonei dal Direttore Sanitario	una volta al mese	Consegne animazione
	soggiorni estivi per gli ospiti in adeguate condizioni cliniche	5 giorni all'anno	Consegne animazione
	tornei ludici con altre associazioni	1 volta al mese	Consegne animazione
	pet therapy	come da progetti	Consegne animazione
Alleanza terapeutica con i parenti	riunione parenti	2 volte all'anno	Relazione incontro
Privacy	assistenza protetta	presenza dei soli operatori durante igiene e trattamenti sanitari	Carta dei servizi
	gestione protetta dei dati	dati clinici noti ai soli operatori	Carta dei servizi

### 3.3- Standard Centro Diurno

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' MISURA STANDARD
Accessibilità	presenza tutor nel tempo di operatività dell'ufficio	dal Lun. al Sab. mattino e Lun./Merc. Pomeriggio	Timbrature
Personalizzazione	flessibilità nella frequenza	aumento della frequenza per esigenze familiari	Registro presenze ospiti
Tempestività	tempo intercorrente tra ingresso e prima visita medica	Immediata	Documentazione clinica
	tempo necessario per la valutazione	1 settimana	Documentazione clinica
	tempo necessario per la valutazione riabilitativa	1 settimana	Documentazione clinica
Personalizzazione	comunicazione contenuti ed eventuali modifiche sostanziali del PAI all'ospite o al proprio referente	entro 2 giorni lavorativi	Documentazione clinica
	possibilità di pranzo/cena con il proprio congiunto	prenotazione in giornata	Ricevute pagamento pasto
	possibilità di scelta tra pietanze diverse	3 alternative a disposizione	Menù compilativi
Continuità assistenziale	presenza e disponibilità mediche	1 ora di presenza giornaliera e pronta disponibilità dalle 8,00 alle 17,00	Firma presenza del medico
Accessibilità	fascia oraria di ingresso flessibile	ingresso dalle 8,00 alle 9,15	Protocollo ingresso
	possibilità di accedere con l'auto dell'accompagnatore	ingresso dedicato	Protocollo ingresso
Libertà di espressione	libera assistenza religiosa	presenza cappellano e messa giornaliera oppure segnalazione all'ingresso di diverso sostegno religioso	Scheda sociale e orario esposto sulla porta della chiesa
Orientamento verso l'esterno	presenza tutor	illustrazione immediata dei servizi ASPEF anche telefonica in orario di apertura ufficio	Protocollo ufficio tutor
	possibilità di visitare i locali del centro diurno	immediata, in orari presenza tutor	Protocollo ufficio tutor
	presenza di un sito ASL internet in grado di rilasciare modulistica specifica	scaricabilità di scheda sanitaria, domanda d'ingresso, etc	Numero accessi al sito

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' MISURA STANDARD
Trasparenza	Garanzia di criteri di ingresso visibili e verificabili	Liste esposte al pubblico pur nel mantenimento dell'anonimato	Esposizione elenchi
	questionario per utenti e familiari	raccolta ed analisi con pubblicità dei risultati semestrale	Pubblicità risultati
	possibilità di segnalare disservizi e reclami in base a specifica modulistica	gestione dei reclami in base al regolamento URP	Modulo reclami
	consegna della Carta dei Servizi all'ingresso dell'ospite	consegna al 100% e verifica della comprensione contenuti	Protocollo tutor
	Supervisione ASL sul rispetto delle procedure di accesso in base alla gravità	aggiornamento settimanale delle liste sul sito ASL	Consultabilità
Mantenimento benessere psico fisico	igiene completa a richiesta o al bisogno	doccia completa settimanale	Consegna animazione
	riposo quotidiano	tutti i giorni	Consegna animazione
	vestiario adeguato al giorno	verifica quotidiana	Consegna animazione
Umanizzazione	sostegno psicologico ai parenti	presenza di uno psicologo	Modulo di richiesta
Integrazione con il territorio	uscite volontarie per gli ospiti ritenuti idonei dal Direttore Sanitario	una volta alla settimana nel periodo estivo	Consegna animazione
	presenza volontaria allo stadio per gli ospiti idonei	una volta al mese	Consegna animazione
	tornei ludici con altre associazioni	1 volta al mese	Consegna animazione
	mostra e vendita oggetti prodotti dagli ospiti	Mercatino natalizio	Consegna animazione
	pet therapy	come da progetti ASL cura quotidiana	Consegna animazione
	realizzazione e/o mostra di prodotti realizzati in proprio con il supporto degli operatori e volontari	almeno una mostra mercato in collaborazione con il centro diurno ASPEF	Documentazione e fotografica esposta in CSS
Alleanza terapeutica con i parenti	scambio consegne con i parenti	Quotidiana	Consegna animazione
Privacy	assistenza protetta	presenza dei soli operatori durante igiene e trattamenti sanitari	Carta servizi
	gestione protetta dei dati	dati clinici noti ai soli operatori	Carta servizi

### 3.4- Standard Assistenza Domiciliare Anziani

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' DI MISURAZIONE e VERIFICA
Accessibilità	disponibilità e fruibilità di informazioni relative al servizio	aggiornamento trimestrale del sito internet	Consultabilità del sito
	diffusione presso i partner della rete assistenziale di depliant aggiornati	ad ogni modifica del servizio	Presenza depliant presso servizi della rete
	risposta diretta o telefonica alle richieste di informazione da parte dei cittadini	immediata negli orari di apertura ufficio, dal Lun. al Sab. dalle 7,30 alle 13,30	Soddisfazione utenti
	Promozione del servizio	Depliant informativi da lasciare a disposizione presso l'Assessorato, le Farmacie, i medici di base	Presenza depliant presso servizi
Tempestività	rapidità nel concordare la visita domiciliare	entro 72 ore dalla richiesta	Schede presso ufficio
Personalizzazione	sopralluogo anche in occasione di utente inviato da altro servizio	entro 3 giorni lavorativi con relativa definizione del calendario e delle prestazioni	Documentazione d'ufficio relativa ai sopralluoghi
Appropriatezza diagnostico terapeutica	acquisizione dati utili anche in occasione di utenti inviati da altro servizio	acquisizione dati durante il sopralluogo	Fascicolo personale utente in archivio
	acquisizione dati utili anche in occasione di utenti inviati da altro servizio	compilazione modulistica da parte dell'operatore con ausilio dell'interessato	Fascicolo personale utente in archivio
Trasparenza	informazioni relative ai possibili cambi di operatore	presentazione figure professionali coinvolte	Soddisfazione degli utenti
Alleanza terapeutica con rete di supporto	contatti costanti con le figure di riferimento dell'assistito in merito al PAI, alle sue modifiche o ad eventi particolari	72 ore per PAI o sua modifica; immediata in caso di eventi particolari	Patto/PAI/ fascicolo personale
	disponibilità quotidiana del coordinatore per qualsiasi comunicazione	reperibilità del coordinatore in orario di ufficio	Timbrature
	Segnalazione tempestiva al MMG di eventi di natura sanitaria	ricerca immediata del MMG	Diario personale a domicilio
	disponibilità verso le richieste di collaborazione da parte del MMG	immediata, secondo l'urgenza	Diario, soddisfazione medico
Professionalità	specifiche qualifiche professionali per ogni operatore e disponibilità	almeno 1 aggiornamento annuale	Fascicoli operatori in ufficio

	all'aggiornamento		personale
--	-------------------	--	-----------

<b>FATTORI di QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>MODALITA' MISURA STANDARD</b>
Puntualità	rispetto del calendario e degli orari concordati	comunicazione telefonica per ritardi superiori ai 30 minuti	
Completezza delle informazioni	Informazione in caso di sostituzioni programmate del personale dedicato per ferie, malattie, assenze programmate	avviso all'utente almeno due giorni prima o comunicazione telefonica in caso di sostituzione imprevista	
continuità assistenziale	possibilità di adeguare gli orari ed il calendario in base alle necessità dell'assistito	servizio estendibile a 7 giorni su 7	Fascicolo personale
prevenzione	capacità dell'operatore di orientare l'assistito su questioni generali relative al benessere	assenza di eventi negativi relativi ad ambiti rilevabili dall'operatore	Diario a domicilio
completezza delle informazioni	tenuta di un diario assistenziale presso il domicilio	compilazione ad ogni accesso con indicazioni di quanto svolto e rilevato	Diario
professionalità	rispetto del codice etico	assenza di reclami relativi ad aspetti etici	
continuità assistenziale	costante passaggio di informazioni e consegne tra operatore e coordinatore	spazio quotidiano di colloquio a fine turno	
Trasparenza	predisposizione strumenti di rendicontazione per transazioni trasparenti ed agevoli	ricevute in duplice copia degli accessi effettuati e fatturazione a domicilio	Copie ricevute in archivio
Privacy	trattamento dati personali come da normativa e riservatezza degli operatori	richiesta di consenso al trattamento dei dati e gestione centralizzata	Informativa e consenso allegati al fascicolo personale
Partecipazione	adozione di strumenti per la rilevazione della soddisfazione	distribuzione, raccolta, analisi dei risultati dei questionari	In progetto
Trasparenza	pubblicizzazione in forma aggregata ed anonima dei risultati dei questionari	restituzione dei risultati delle indagini	In progetto

### 3.5- Standard C.S.S. (Comunità Alloggio di Viale Gorizia)

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA STANDARD
<b>Accessibilità</b>	presenza operatore per informazioni a familiari e cittadini	6 gg alla settimana dalle 8,00 alle 14,00	Foglio presenze operatore o coordinatore
	disponibilità di visita da parte dei parenti	dalle 10,00 alle 19,00 7 gg su 7	Assenza o presenza reclami scritti dei parenti
	possibilità di visita da parte di soggetti con limitazioni deambulatorie	presenza di un servo scala regolarmente con verifica funzionalità	Protocollo di compilazione modulo manutenzione ordinaria e straordinaria
<b>Continuità assistenziale</b>	presenza e disponibilità medico infermieristica anche se non in organico al CSS	MMG una volta alla settimana, IP asl 1 volta alla settimana, reperibilità telefonica personale sanitario ASPEF	Libro presenze MMG sett. x visite controllo utenti + diarie utenti cure domiciliari compilate da IP ADI-ASL + libro consegne e diarie utenti giornaliera compilate da operatori CSS
<b>Tempestività</b>	tempi intercorrenti tra la prenotazione e la effettuazione di visite ed esami come da prescrizioni del proprio MMG	attività c/o I. D'Este 1/2 volte la settimana, c/o poliambulatorio Carlo Poma in base alle disponibilità	Verifica rispetto standard ASL e AO
	comunicazione ai tutori e/o familiari del PAI e di eventuali sue modifiche	entro le 48 ore lavorative	Libro consegne giornaliera CSS
	comunicazione ai tutori e/o familiari del PEI e di eventuali sue modifiche	entro le 48 ore lavorative	Libro consegne giornaliera CSS
<b>Personalizzazione</b>	possibilità di scelta alimentare	3 possibilità di scelta	Esposizione menu' i lunedì di ogni settimana in bacheca sala pranzo
	presenza di menù predisposti da specialisti ASPEF e/o medici per utenti con problematiche specifiche	rispetto delle specifiche diete	Diete esposte a fianco del menu' settimanale in bacheca sala pranzo
<b>Personalizzazione</b>	variabilità delle pietanze	menù stagionali e speciali in occasione di feste	Vedi menù generali e richieste alla cucina
	ampia possibilità di comunicare con l'esterno	disponibilità di telefono cordless e computer per posta elettronica	Funzionalità strumenti

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	VERIFICA STANDARD
	possibilità di festeggiare i compleanni	una festa per ogni utente	Libro consegne giornaliera CSS + foto delle feste ed esposte
<b>Personalizzazione</b>	igiene totale	doccia giornaliera individuale	Libro consegne giornaliera CSS + assenza o presenza reclami parenti o cdd x scarsa igiene personale
<b>Personalizzazione</b>	cambio biancheria ed indumenti, con lavaggio e stiratura	tutti i giorni 7 gg su 7	Assenza o presenza reclami scritti
<b>Rispetto Privacy</b>	riservatezza durante igiene e vestizione	realizzata in assenza di estranei o altri utenti	Armadietto contenente dati personali utenti chiuso a chiave
<b>Rispetto Privacy</b>	riservatezza dei dati	disponibilità dei dati ai soli operatori	Libro consegne giornaliera CSS
<b>Integrazione con il territorio</b>	accesso volontario ai luoghi commerciali e sociali del quartiere	7 giorni su 7 con operatori CSS e/o volontari	Fotocopie autorizzazione presenza stadio utenti della A:C MANTOVA
	accesso volontario allo stadio	1/2 volte al mese	
<b>Integrazione con il territorio</b>	accesso volontario alle feste del quartiere	in occasione di feste nel periodo estivo	Libro consegne giornaliera CSS
	possibilità volontaria di partecipare ad un soggiorno marino	7 giorni all'anno	Documentazione e fotografica esposta in CSS
	uscite volontarie fuori città	2/3 volte al mese in collaborazione con il centro diurno ASPEF	Progetto x organizzare uscite comuni tra utenti CSS ed RSA
	realizzazione e/o mostra di prodotti realizzati in proprio con il supporto degli operatori e volontari	almeno una mostra mercato in collaborazione con il centro diurno ASPEF	Documentazione e fotografica esposta in CSS
<b>Umanizzazione</b>	accesso volontario alla messa domenicale	ogni domenica, con operatrici CSS e/o volontari	Foglio presenze volontari + libro consegne CSS
	celebrazione messa presso la comunità	principali festività religiose	Libro consegne CSS
<b>Partecipazione</b>	Incontri con familiari, direzione, amministratori, operatori CSS	almeno 2 volte all'anno	Verbale incontri Libro consegne giornaliera CSS
<b>Trasparenza</b>	Promozione, raccolta ed analisi di questionari di soddisfazione	almeno 1 volta l'anno	Questionari archiviati in faldone CSS
<b>Confort</b>	disponibilità di strumenti idonei allo svago mediatico	7 giorni su 7 dalle ore 8,00 alle 21,00 disponibilità di tv, videoregistratore, dvd, stereo cd, computer	Apparecchi presenti in CSS

### 3.6- Standard Centro Aggregazione Giovanile

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	Misurazione
Rispetto requisiti generali	adeguato rapporto operatori/utenti	rapporto operatori/utenti 1/15	Scheda presenza giornaliera c/o cag
	professionalità del personale	esistenza titoli specifici	Valutazione del coord. Aspef
Lavoro di rete con i servizi sociali	segnalazione per sostegno economico alle famiglie	supporto richiesta contributo	Fattibilità approvata dai servizi
	progettazione concordata con i servizi	massimo un intervento SADM per operatore	Verifiche periodiche (coord)
Accessibilità	tempi di apertura	dal Lun. al Ven 14,30/19,30	Customer
	possibilità a tutti di iscriversi	accoglienza 100% richieste	Customer
Orientamento	disponibilità di informazioni presso il C.A.G. o telefoniche	immediata	Customer
Lavoro di rete con i servizi sociali	accoglienza utenti inviati da servizi	almeno 1 colloquio con il potenziale utente/famiglia	Relazioni del coord. c/o cag
Partecipazione	stesura di progetti condivisi	coinvolgimento utente, famiglia, servizi sociali	Customer (coord)
	coinvolgimento delle famiglie	incontri individuali almeno 3 volte al mese	Coord.
	coinvolgimento delle famiglie	almeno 1 incontro collettivo al mese	Coord.
Promozione	diffusione mirata di materiale informativo	n° 10 volantinaggi	Archivio Falcone c/o cag
	diffusione mirata di materiale informativo	n° 5 bacheche	Presenza materiali
Trasparenza	presenza di un regolamento	condivisione c/o firma da parte dei genitori	Verifiche periodiche c/o cag
Appropriatezza	verifica dei progetti	relazioni a cadenza quadrimestrale	Almeno 1 obiettivo b.t. raggiunto per fascia
Partecipazione	questionari di soddisfazione	restituzione almeno 80%	Archivio c/o cag
	questionari di soddisfazione	diffusione risultati	
	questionari di soddisfazione	incontro di analisi risultati	Verbale riunione c/o cag

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	Misurazione
Personalizzazione	progettazione attività non strutturate	rapporto operatori utenti coerente con il progetto	Documento Progr. c/o Aspef
Appropriatezza	supporto psico pedagogico	minimo 10 colloqui/anno verso utenti e famiglie	Relaz. Del coord. c/o cag
Coinvolgimento	formazione alle famiglie	minimo 4 incontri annui	Customer (Coord+Aspef)
Partecipazione	apertura a volontari e supporto formativo	1 incontro mensile di formazione	Verbale d'Incontro VIN+firma c/o cag
Lavoro di rete con i servizi sociali	definizione progetti per 3 fasce d'età specifiche	almeno 1 progetto/anno per ciascuna fascia d'età	Scheda Attività c/o cag
Efficacia	analisi e valutazione progetti	settimanale tra operatori equipe	Relazione Equipe c/o CAG
	analisi e valutazione progetti	n°3 annue tra operatori e direzione	Max 1 reclamo
	monitoraggio e analisi abbandoni	% sul totale iscritti e relazione di valutazione del caso	Rilevaz. Presenze PC c/o cag+ Verifiche c/o Aspef

### 3.7- Standard Dormitorio Pubblico

FATTORI di QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	MODALITA' DI MISURAZIONE/ VERIFICA
LAVORO DI RETE: accoglienza prioritaria di persone residenti nel territorio del distretto di MN, previo colloquio con l'assistente sociale di riferimento	attivazione del servizio per ciascun caso segnalato dai servizi del distretto	100% persone accolte	N° persone accolte/n° richieste
SICUREZZA: accoglienza immediata di persone segnalate da Questura, Carabinieri, Polizia Locale per situazioni di grave emergenza legate a motivi di ordine pubblico, sanitarie, etc.	presenza di personale qualificato preposto a dare risposte immediate negli orari di apertura del servizio	reperibilità e disponibilità dalle 18,00 alle 8,00	Registro quotidiano presenze e quaderno consegne giornaliere
PERSONALIZZAZIONE: raccolta domande, analisi, selezione e accoglienza di persone senza fissa dimora non residenti nel distretto di MN	gestione completa di tutte le richieste pervenute da parte di persone non residenti nel distretto di MN	gestione autonoma del 100% delle domande	Numero e durata posti liberi non assegnati nel corso dell'anno
PERSONALIZZAZIONE: accoglienza dell'ospite con definizione di un progetto e di obiettivi	analisi, osservazione, sostegno e verifica del percorso progettuale e del raggiungimento di obiettivi	ricerca lavoro: minimo 75% utenti ricerca soluzione abitativa autonoma: minimo 20% utenti inserimento in altra struttura terapeutica: 100% utenti inserimento in struttura terapeutica: 100% degli utenti disponibili	Rendicontazione annuale coord. ASPeF
LAVORO DI RETE: collaborazione con servizi sociali in merito alla gestione e sviluppo delle situazioni degli ospiti	contatti ed incontri di equipe con operatori dei servizi sociali relativi al monitoraggio ed analisi delle situazioni degli utenti flessibilità e disponibilità ad incontrare gli assistenti sociali negli orari di lavoro richiesti	assenza di segnalazioni da parte dei servizi sociali relative a difficoltà di interazione con operatori dormitorio assenza di segnalazioni da parte dei servizi sociali relative a difficoltà di interazione con	Segnalazioni pervenute a protocollo ASPeF Segnalazioni pervenute a protocollo ASPeF

				operatori dorm	
--	--	--	--	----------------	--

<b>FATTORI di QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>MODALITA' DI MISURAZIONE/ VERIFICA</b>
SICUREZZA: collaborazione con le forze dell'ordine per la gestione dei conflitti o situazioni problematiche	svolgimento di attività contenitiva ed educativa finalizzata all'integrazione ed alla risoluzione di eventuali conflitti all'interno della struttura per una convivenza civile ed ottimale	Assenza di eventi nocivi o pericolosi, conflitti violenti tra ospiti della struttura	Relazione annuale sulla sicurezza
	appropriatezza nella richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine	manca di segnalazioni di chiamate inutili da parte delle forze dell'ordine	Segnalazioni pervenute a protocollo ASPeF
	appropriatezza nella richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine	n° richieste/anno	Relazione annuale sulla sicurezza
	appropriatezza nella richiesta di intervento da parte delle forze dell'ordine	n° richieste intervento/n° soggetti interessati	Relazione annuale sulla sicurezza
IGIENE: prevenzione eventi sanitari	sanificazione in caso di problemi di natura sanitaria	attivazione entro 24 ore di sanificazioni	Rapporto richiesta intervenuta

## CAPITOLO 4

### Tutela e modalità di reclamo

#### **Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami**

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei 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 l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

A tal fine è possibile contattare al n° telefonico 0376/357811 **oppure inviare un fax al n° 0376/360608**

È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è: [direzione.generale@aspefmantova.it](mailto:direzione.generale@aspefmantova.it)

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.

Annualmente verranno redatte statistiche dei reclami evidenziando le aree interessate, i processi coinvolti, le azioni intraprese, le modalità di monitoraggio di efficacia previste e gli esiti di ogni intervento.

Coerentemente con la recente Legge Regionale n° 8/2008, che modifica il sistema di tutela dei cittadini, verranno messe in pratica le nuove funzioni previste in particolare dall'art.9 comma 3, che di seguito si riporta:

“L'articolo 11 della legge regionale 11 luglio 1997, n. 31 (Norme per il riordino del Servizio sanitario regionale e sua integrazione con le attività dei servizi sociali) è sostituito dal seguente:

“*Art. 11 (I diritti di partecipazione dei cittadini)*

*1. Le unità d'offerta si dotano di strutture e strumenti finalizzati alla costante verifica della qualità delle prestazioni, al potenziamento di ogni utile iniziativa rivolta alla umanizzazione dell'assistenza sanitaria e sociosanitaria, al mantenimento di corrette relazioni con il pubblico e con le rappresentanze dei soggetti del terzo settore.*

*2. Nella carta dei servizi sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti dei cittadini, nonché l'indicazione dei criteri per l'accesso alle prestazioni, le modalità di erogazione delle stesse e le modalità di valutazione da parte degli utenti o delle associazioni che li rappresentano.*

*3. Le aziende sanitarie sono tenute ad istituire un ufficio di pubblica tutela (UPT) retto da persona qualificata, non dipendente dal servizio sanitario, e un ufficio di relazioni con il pubblico affidato a personale dipendente. Le ASL, le aziende ospedaliere ed i soggetti accreditati sono tenuti al pieno rispetto delle disposizioni della legge regionale 16 settembre 1988, n. 48 (Norme per la salvaguardia dei diritti dell'utente del servizio sanitario nazionale e istituzione dell'ufficio di pubblica tutela degli utenti dei servizi sanitari e socio-assistenziali) e della legge 7 agosto 1990, n. 241 (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi). La funzione del responsabile dell'UPT ha, sotto ogni profilo, natura di servizio onorario. Il direttore generale delle aziende pubbliche provvede alla regolamentazione dell'attività dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente dell'UPT.*

*4. L'UPT verifica, anche d'ufficio, che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità d'offerta avvenga nel rispetto dei diritti degli utenti e alle condizioni previste nella carta dei servizi.*

*5. E' costituita, nell'ambito delle direzioni generali sanità e famiglia e solidarietà sociale della Regione, una struttura organizzativa di pubblica tutela aperta al pubblico con il compito di verificare che le aziende assicurino il libero accesso alle prestazioni da parte dei cittadini.*

*6. L'ASL, nell'ambito della propria organizzazione, in accordo con la Conferenza dei sindaci, individua una struttura finalizzata a promuovere o favorire i procedimenti per il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci, nonché dell'amministrazione di sostegno.*

*7. La Giunta regionale approva le linee guida relative alla organizzazione ed al funzionamento degli UPT, prevedendo forme di coordinamento tra questi e gli uffici dei difensori civici degli enti locali e della Regione.”*

**Modulo reclami**



**DATA** \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_ COGNOME \_\_\_\_\_

**RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE**

- UTENTE
- FAMILIARE
- VOLONTARIO
- ALTRO \_\_\_\_\_

**RECLAMO**

OGGETTO \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE

---

---

---

---

---

Firma

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)

- RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI RISCONTRO
- RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON CONFORME
- RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI

---

---

---

---

FIRMA