



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

CARTA DEI SERVIZI

(aggiornamento maggio 2024)

CSS

***Comunità Socio-Sanitaria
per persone con disabilità***



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

CSS ASPeF

Viale Gorizia, 4 - Mantova

RECAPITI C.S.S.

Tel. 0376/368107

e-mail css@aspefmantova.it

RECAPITI ASPeF

Ufficio Tutor Ospiti

Tel. 0376/357807

E-Mail accoglienza.rsa@aspemantova.it

Sito web: www.aspefmantova.it



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

LA MISSION

ASPeF “il cuore della città” insieme alla persona, alla famiglia, al territorio per promuovere progetti di cura e accoglienza in risposta ai loro bisogni e necessità.

Gli obiettivi specifici di ASPeF nella gestione di questo servizio sono quelli di accogliere le persone con necessità di sostegno intensivo che non possono rimanere in famiglia o nella propria casa, offrire loro assistenza medica, sanitaria ed assistenziale e promuoverne il benessere psico-fisico. Ogni persona che presta servizio all'interno della Comunità Socio-Sanitaria di ASPeF deve operare con imparzialità, obiettività e trasparenza al fine di garantire il raggiungimento dei suddetti obiettivi mettendo ciascun utente della Comunità al centro di ogni progettazione e attività. Per garantire l'effettività di tale previsione, è prevista la compilazione quotidiana di un verbale e di un diario, su cui trascrivere ogni tipo di intervento socioassistenziale, educativo e sanitario destinato a ciascun utente della CSS.

DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

Il 24 febbraio 2009 è stata ratificata, dal nostro Paese, la Convenzione internazionale delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità, documento di estrema importanza per la promozione, la protezione e la garanzia del pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà delle persone con disabilità.

Nell'art. 3 di questo importante documento, si riportano i principi generali cui si ispira la Convenzione, ossia:

- il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- la pari opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ASPeF assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti, dei loro familiari, della Comunità e delle Istituzioni. È in questo atto, infatti, che sono definite le prestazioni offerte e con quali modalità vengono erogate e dove sono indicati gli standard di qualità che si intende garantire.

La Carta dei Servizi guarda alla tutela dei diritti degli utenti e si fonda sui principi di uguaglianza, di imparzialità, di libertà di scelta, di efficienza e valorizza particolarmente la partecipazione attiva dell'utente, che ha la fondamentale funzione di *feedback* sulla qualità erogata dal servizio.

Questo documento viene consegnato ai familiari e all'ATS, con modulo di presa visione, in via preferenziale tramite posta elettronica, in alternativa posta ordinaria, fax o *brevi manu*.

A CHI È DESTINATA LA CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio C.S.S. si rivolge a persone adulte con necessità di sostegno intensivo prive di sostegno familiare; il grado di disabilità viene valutato con l'utilizzo delle "Schede Individuali Disabili" (SIDi).

LA STRUTTURA DELLA SEDE

La struttura è ubicata nel quartiere Valletta Paiolo di Mantova, in Viale Gorizia n.° 4, facilmente raggiungibile anche con mezzi pubblici.

La capienza totale è di 6 posti accreditati a contratto.

La sede della comunità è stata ristrutturata e rinnovata nel 2022, appositamente arredata per rendere il soggiorno degli utenti funzionale al loro stile di vita secondo i più aggiornati standard e *concept*; ha requisiti previsti dalla legge, quali le condizioni di sicurezza, d'igiene, la locazione in ambito urbano, l'accessibilità secondo la normativa relativa alle barriere architettoniche.

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 che agli utenti, anche ai familiari e/o amici con disabilità motorie. L'appartamento è composto da:

- 3 camere da letto dotate di 2 posti ciascuna;



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

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

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

LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La delibera n.VII/18333 del 23 luglio 2004 definisce la Comunità Socio-Sanitaria (CSS) come “una comunità socioassistenziale autorizzata dal funzionamento che, essendo disponibile anche all'accoglienza di persona adulte con gravi disabilità prive di sostegno familiare, ed essendo stata scelta dall'utente come sua dimora abituale, sia accreditata al sistema socio sanitario regionale”. La comunità alloggio quale comunità sociosanitaria è a pieno titolo inserita nel piano sociosanitario della Regione Lombardia e nel persegue le finalità in un'ottica di integrazione dei servizi per rispondere in maniera coordinata e continuativa alla molteplicità dei bisogni espressi in un sistema di interrelazioni che costituiscono la rete integrata per le disabilità. La struttura risponde requisiti previsti dalla DGR 20763/2005 e DGR 2569/2014.

La struttura è stata autorizzata al funzionamento dal 27 maggio 2000 e accreditata con DG Regione Lombardia del 29 aprile 2005.

ORGANIZZAZIONE E RUOLI DELLE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

All'interno della struttura sono presenti figure che lavorano in equipe.

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



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

Il personale inoltre agisce in stretta collaborazione con le famiglie di provenienza dell'Utente, ove possibile, e i servizi sociosanitari territoriali preposti alla disabilità.

Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con la fotografia e la chiara indicazione del nome, del cognome e del ruolo svolto all'interno della struttura.

DOCUMENTAZIONE COME STRUMENTO OPERATIVO

La CSS è dotata dei seguenti strumenti operativi:

- Cartella sanitaria

la cartella sanitaria raccoglie i dati e le informazioni di tipo sanitario è aggiornata periodicamente dal medico curante e dalle documentazioni portate dai famigliari/ADS in seguito a ricoveri o visite;

- Il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

il Piano Assistenziale Individuale è lo strumento utilizzato per valutare le autonomie degli utenti e le loro capacità. Sono individuate le necessità di supervisione che il personale deve attuare durante la giornata, le attività e l'assistenza. Il PAI viene elaborato dall'equipe educativa.

- il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

il Progetto Educativo Individualizzato è la definizione di una proposta educativa personalizzata. Il PEI viene discusso dall'equipe educativa e redatto dal coordinatore. Gli utenti sono valorizzati nelle loro capacità e, qualora possibile, coinvolti direttamente nell'elaborazione, al fine di promuovere la progettualità, l'impegno e la responsabilità della persona.

- Scheda Individuale del Disabile (SIDi)

è la scheda informatizzata individuale della persona con disabilità, è parte integrante del fascicolo sanitario e assistenziale di ogni utente beneficiario di voucher sociosanitario di lungo assistenza. È finalizzata a consentire:

- la definizione della classe di appartenenza della singola persona con disabilità e, di conseguenza, il livello di voucher sociosanitario assegnabile;



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

- le eventuali modifiche della classe di appartenenza della singola persona con disabilità a seguito di variazione della situazione clinica e delle abilità funzionali;
- l'esercizio delle funzioni di verifica e controllo, da parte sia dell'ATS Val Padana che della Regione.

- il Piano delle attività

è la definizione di una proposta personalizzata di attività che la persona svolge nell'arco della settimana ed è elaborato dall'equipe educativa.

La suddetta documentazione è raccolta nel fascicolo unico dell'utente e conservato, nel rispetto della normativa sulla privacy. L'accesso ai dati è tutelato da quanto prescritto nel Documento Programmatico sulla Sicurezza dei dati.

ARTICOLAZIONE ORARIA DELLE ATTIVITA' GIORNALIERE

La Comunità Socio-Sanitaria ha il fine primario d'integrare e sostituire la famiglia nella sua funzione educativa-assistenziale, supplendo temporaneamente o definitivamente alla stessa, nel momento in cui essa non fosse più in grado di farlo.

La struttura funziona 24 ore su 24, per l'intera settimana tutto l'anno. Il personale garantisce la continuità del servizio di assistenza in modo ininterrotto nelle 24 ore in funzione delle necessità delle persone con disabilità presenti e delle attività che si svolgono.

Di seguito viene descritto lo svolgimento di una giornata tipo:

Ore	7,00 - 8,30	Sveglia ed igiene personale
Ore	8,30 - 9,00	Colazione comunitaria
Ore	9,00 - 10,00	Riordino camere
Ore	9,30 - 11,30	Attività occupazionali, educative, riabilitative
Ore	11,30 - 12,00	Preparazione tavola
Ore	12,00 - 13,00	Pranzo comunitario
Ore	13,00 - 14,00	Riordino e riposo
Ore	14,00 - 15,30	Attività occupazionali, educative, riabilitative
Ore	15,30 - 16,00	Merenda
Ore	16,00 - 18,00	Docce e igiene



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

Ore	18,00 - 19,00	Preparazione cena
Ore	19,00 - 20,00	Cena e riordino
Ore	20,00 - 21,00	Tempo libero e preparazione per la notte
Ore	21,00	Riposo notturno

Gli orari sono oggetto di una contenuta flessibilità per essere adattati alle esigenze degli utenti e alle specifiche esigenze giornaliere.

ATTIVITA' PROPOSTE

In coerenza con quanto stabilito dalla normativa di Regione Lombardia, la CSS garantisce agli ospiti:

Attività sociosanitarie:

- redazione di un fascicolo sanitario;
- monitoraggio dello stato di benessere psico-fisico (segnalazione al medico ed alla famiglia degli stati di malessere, coinvolgimento di figure specialistiche);
- sorveglianza all'autosomministrazione delle terapie farmacologiche.

Attività educativo-assistenziali sono:

- volte a migliorare l'autonomia personale (igiene, pulizia personale, cura degli ambienti di vita);
- inerenti l'alimentazione (preparazione dei pasti, controllo peso corporeo, preparazione e riordino della tavola);
- volte ad orientare, fare emergere e sviluppare in ogni persona le capacità residue, le attitudini e le potenzialità, permettendo il loro mantenimento e/o il loro potenziamento attraverso opportune tecniche e metodologie operative;
- volte a indirizzare a relazioni significative, alla collaborazione, alla condivisione, alla socializzazione, integrazione ed inclusione per dare ad ogni persona con disabilità la possibilità di vivere un'esistenza quanto più serena e gioiosa;
- finalizzate a ridurre e/o evitare ogni fenomeno di regressione culturale, di chiusura della comunicazione, di isolamento e marginalità sociale.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

Le attività sopra riportate sono integrate da:

Gite - uscite sul territorio - feste: esse rappresentano l'occasione di aperture verso l'esterno e permettono di osservare le persone in ambienti diversi dalla struttura, le feste sono inoltre un momento di incontro con gli altri servizi per disabili presenti sul territorio e con le persone della città.

Assistenza in caso di ricovero ospedaliero e/o per visite specialistiche: nell'eventualità di ricovero ospedaliero improvviso il personale della CSS garantisce l'assistenza all'utente sino al sopraggiungere di un familiare. Visite mediche e controlli esterni alla struttura sono prenotati dal medico di base in condivisione con i familiari\ADS e gestiti dal personale della CSS.

VISITE AGLI UTENTI

La Comunità si propone di favorire e mantenere, ove è possibile, i rapporti con la famiglia dell'utente, con la rete parentale in generale e con gli amici e di attivare inoltre più rapporti con le varie componenti sociali presenti sul territorio locale; per questo l'orario delle visite alla struttura è libero durante le ore diurne, compatibilmente con le attività di svolgimento, si consiglia di anticipare telefonicamente il giorno e l'orario al fine di essere certi di trovare il proprio familiare in struttura.

INGRESSO IN STRUTTURA

Il Coordinatore del Servizio, in seguito alla richiesta della famiglia e al parere del Direttore Sanitario, contatta i referenti della precedente struttura (se proveniente da altra struttura) e organizza un incontro per il passaggio di informazioni e della relativa documentazione in loro possesso.

All'incontro partecipano oltre al Coordinatore anche l'educatore e l'ASA/OSS di riferimento.

Elenco dei documenti da acquisire all'atto dell'inserimento:

- Carta d'identità
- Carta regionale e Tessera di esenzione ticket in corso di validità
- Copia del verbale di Invalidità Civile
- Copia del verbale di Gravità ai sensi della legge 104/92
- Copia del Decreto di nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

- Copia di cartelle cliniche, referti specialistiche relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale dell'utente
- Copia di relazioni educative, ove esistenti, redatte da eventuali servizi di provenienza
- terapia farmacologica
- segnalazione medica di eventuali allergie farmacologiche.

L'ingresso in CSS prevede stipula di un contratto tra le parti interessate, come richiesto dalla normativa vigente.

L'inserimento in Struttura viene concordato nei tempi e modi con il Coordinatore. L'utente, al suo ingresso, viene accolto dal personale con la presenza dell'educatore e del personale addetto all'assistenza.

RETTA A CARICO DELL'UTENTE

In base alla convenzione in essere tra ASPeF e il consorzio "Progetto Solidarietà" (Ente capofila del Piano di Zona), la retta giornaliera di degenza nella Comunità Socio-Sanitaria applicata viene stabilita annualmente con deliberazione del Consorzio Progetto Solidarietà, che si allega alla presente.

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

PRESTAZIONI INCLUSE NELLA RETTA:

SERVIZIO ASSISTENZIALE: Assistenza ai bisogni fisiologici primari degli utenti (piramide di Maslow) viene garantita 24 h su 24 da personale qualificato;

SERVIZIO EDUCATIVO: Nelle ore diurne sono presenti figure educative che conducono attività previste dalla programmazione, perseguendo gli obiettivi indicati nei progetti individuali;

SERVIZIO INFERMIERISTICO: Tutte le attività infermieristiche previste dal profilo professionale in essere. Interventi del medico di medicina generale e



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

medici specialisti quando ne venga rilevata la necessità. Monitoraggio fisioterapico con periodicità programmata e/o su necessità;

SERVIZIO MENSA: Il servizio mensa viene effettuato nella sala pranzo con il seguente orario:

- colazione 08,00 / 09,00
- pranzo 12,00 / 13,00
- merenda 15,00 / 16,00
- cena 19,00 / 20,00

SERVIZIO PULIZIA E SANIFICAZIONE AMBIENTALE: Il servizio è curato dal personale addetto secondo procedure approvate;

GUARDAROBA E LAVANDERIA: Il servizio lavanderia e guardaroba è garantito dal personale interno alla Struttura, che provvede alla cura degli indumenti degli ospiti, debitamente numerati, smistandoli e riordinandoli nei relativi armadi;

ASSISTENZA PER PRATICHE AMMINISTRATIVE: Nel caso in cui ci sia necessità di espletare pratiche amministrative presso i vari Enti Locali, in accordo con la Direzione Generale, su richiesta, è possibile disporre di assistenza da parte del personale della struttura.

PRESTAZIONI A PAGAMENTO NON INCLUSE NELLA RETTA

Nella retta non sono comprese le spese personali, per le quali sarà richiesta, sulla scorta di formale documentazione, dall'amministrazione della CSS, una somma da quantificare mensilmente e rendere disponibile presso la struttura per le necessità dell'ospite.

DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA GESTIONE DELLA “LISTA D’ATTESA”

La lista d’attesa per l’accesso è depositata presso l’ufficio Tutor situato presso gli uffici amministrativi di ASPeF (1° piano della RSA Isabella d’Este); a fronte



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

della disponibilità di un posto, si provvederà nel più breve tempo possibile ad inserire in Struttura (CSS) la prima persona con disabilità presente nella graduatoria con adeguato requisito di genere in quanto le camere di degenza sono doppie e non è consentita la presenza di camere miste.

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

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

DISPOSIZIONI RELATIVE ALLE DIMISSIONI DELL'UTENTE

Le dimissioni possono avvenire quando:

- il PEI ha esaurito la sua validità pedagogica e si ravvede quindi per l'ospite l'utilità di promuovere e predisporre una successiva fase evolutiva in altro servizio più idoneo, in tal caso la struttura condivide con l'Udp il nuovo progetto di accompagnamento.
- i familiare/o l'ospite lo decidano, comunicandolo alla struttura con motivazione scritta tempestiva e comunque non oltre un mese antecedente l'inizio dell'assenza;
- viene constatato il mancato pagamento delle rette per un periodo superiore a tre mesi.

In caso di dimissioni o trasferimento ad altra struttura:

- il coordinatore e l'educatore di riferimento redigono la relazione di dimissione riportando lo stato di salute della persona, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale;
- ai familiari verrà consegnata copia di tutta la documentazione relativa all'utente per tutto il periodo di degenza.



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

L'utente ha diritto al mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero o per assenze temporanee giustificate fino ad un massimo di 30 giorni consecutivi nell'anno, fermo restando il pagamento della retta anche per i giorni di assenza.

COINVOLGIMENTO DELLA FIGURA DI RIFERIMENTO

Nella prospettiva di mantenere il più possibile la stretta collaborazione tra Servizio e famiglia d'origine e/o figura giuridica di riferimento, vengono organizzati incontri periodici con i familiari o le figure giuridiche di riferimento per la condivisione dei PEI o per confrontarsi sull'andamento e il percorso dell'utente.

Il coordinatore è altresì disponibile, previo appuntamento, a colloqui individuali per esigenze specifiche.

PROCEDURE PER LA GESTIONE DEL RECLAMO

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



ASPeF

Il cuore della città

Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia

www.aspefmantova.it

ALLEGATI