



ANFFAS ONLUS
OGNI PERSONA CON DISABILITÀ È NOSTRO FIGLIO

CARTA DEI SERVIZI

2.8

IL C.D.D.


CENTRO DIURNO DISABILI

ANFFAS ONLUS
DESENZANO DEL GARDA

La Carta dei Servizi ANFFAS ONLUS deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, i loro familiari e chi li rappresenta legalmente

Approvazione del Consiglio Direttivo del 16/02/2006

(aggiornata al 10.01.2016)

 **2a; 3; 25**
I CENTRI DIURNI INTEGRATI PER PERSONE DISABILI

sono strutture semiresidenziali per disabili gravi, previsti e normati in Lombardia dalla D.G.R. n° VII/18334 del 23.07.2004 e dalla D.G.R. 2569 del 31.10.2014e dalla deliberazione n. 346 del 27.04.05 dell'A.S.L. di Brescia.

C.D.D. "1"	C.D.D. "2"
RESPONSABILE C.D.D. : Sara BERLOTTI	RESPONSABILE C.D.D.: Raffaella RAGNOLI
<p>DIRETTORE DEI SERVIZI: Franco BERNARDI DIRETTRICE SCIENTIFICA - PSICOLOGA: Raffaella AVIGO Via Durighello n. 1 – Rivoltella 25015 – Desenzano del Garda (BS) Tel. 030.9111955 Fax 030.9902430 E-mail info@anffasdesenzano.it</p>	
	
Orario di ricevimento	su appuntamento telefonico
Orario di apertura	lunedì dalle 09.00 alle 15.00 martedì, mercoledì, giovedì. venerdì dalle 09.00 alle 16.15 Totale ore di apertura: 36 h settimanali
Giorni di apertura	dal lunedì al venerdì Totale giorni di apertura annui: 230
Autorizzazione al funzionamento	C.D.D. "1": Det. A.S.L. Brescia HP/49 del 08/06/2006 (30 posti) C.D.D. "2": Det. A.S.L. Brescia HP/12 del 08/02/2008 (25 posti)
Accreditamento	C.D.D. "1": D.G.R. Lombardia n. VII/001147 del 23.11.05 (30 posti) C.D.D. "2": D.G.R. Lombardia n. VII/001147 del 23.11.05 (25 posti)

IL BACINO DI RIFERIMENTO

dei C.D.D. comprende prioritariamente i Comuni di Bedizzole, Calvagese R., Desenzano, Lonato, Pozzolengo, Manerba, Moniga, Padenghe, Polpenazze, Puegnago, Sirmione, Soiano.

2a; 3

L'UTENZA

I C.D.D. accolgono persone con disabilità grave, prevalentemente intellettiva, di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni. E' possibile accogliere eccezionalmente persone minori di 18 anni secondo quanto stabilito dalla normativa regionale.

Si considera grave una persona la cui fragilità è compresa nelle 5 classi della Scheda Individuale Disabili della Regione Lombardia (S.I.Di.). Il grado di fragilità prende in considerazione la dimensione funzionale (abilità e capacità) e quella personale (storia, età) e definisce lo standard assistenziale di cui la persona disabile necessita.

Le persone con disabilità frequentanti i C.D.D., sono caratterizzate da una o più delle seguenti caratteristiche:

- presenza di complicanze psicopatologiche
- presenza di grave disabilità motoria
- assenza o carenza di competenze adattive sul versante dell'autosufficienza (alimentazione, abbigliamento, controllo degli sfinteri, igiene) e dell'autodeterminazione
- assenza o carenza dei prerequisiti (contatto oculare, attenzione, abilità grosso e fini motorie, imitazione, memoria)
- assenza o carenza di comunicazione verbale e non verbale, produttiva e recettiva
- assenza o carenza di abilità socio-affettive, cognitive ed integranti

DOTAZIONE DI PERSONALE

Nei C.D.D. sono presenti le seguenti figure professionali:

C.D.D. "1"	C.D.D. "2"
Psicologa – Direttore Scientifico	
Direttore dei Servizi	
Educatrice/Coordinatrice Educatrici Professionali Ausiliari socio assistenziale/Operatore Socio sanitario Ausiliario socio assistenziale – Autista Addetta alle pulizie	Educatrice/ Coordinatrice Educatrici Professionali Ausiliari socio assistenziale Operatore Socio sanitario Ausiliario socio assistenziale – Autista Addetta alle pulizie
Fisioterapista	
Musicoterapista	

La dotazione del personale è calcolata in base ai parametri di assistenza della Regione Lombardia, derivanti dalle classi S.I.Di. di appartenenza delle persone con disabilità. In funzione di ciò nuovi inserimenti, dimissioni o variazione della classe di appartenenza di uno o più persone disabili, determinano immediatamente l'adeguamento dell'assetto del personale.

A questi si aggiungono, in appoggio (e pertanto non utilizzati per il raggiungimento degli standard regionali):

- Volontari che frequentano i Servizi con una media di 2 ore settimanali

Il C.D.D. per la supervisione del funzionamento, per la valutazione degli inserimenti e delle dimissioni si avvale delle competenze specifiche della psicologa, del coordinatore dei servizi ANFFAS, dell'équipe Multidisciplinare di Valutazione del Servizio Disabilità ed Handicap dell'A.S.S.T del Garda. e delle Assistenti Sociali dei Comuni interessati

RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Ogni dipendente, deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, con fotografia, cognome e nome e qualifica agevolmente percepibili, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi famigliari

COORDINAMENTO

La funzione di coordinamento dei C.D.D. è svolta dal Direttore dei Servizi Dr. Franco Bernardi coadiuvato dalle Coordinatrici Dr.ssa Sara Bertolotti (C.D.D. "1") e Dr.ssa Ragnoli Raffaella (C.D.D. "2").

Nell'osservanza delle disposizioni previste dall'ANFFAS, dirige e coordina le attività ed è responsabile della gestione socio-educativa del servizio.

Risponde del proprio operato al Presidente dell'Associazione. Partecipa, per relazionare di argomenti di sua competenza, all'Assemblea dei soci e alle riunioni del Consiglio Direttivo su espressa richiesta di quest'ultimo.

In particolare nell'ambito della propria autonomia svolge le seguenti mansioni:

- Organizzazione generale del servizio
- Gestione del personale
- Rapporti con le famiglie (salvo le competenze di tipo psicologico)
- Rapporti con altri Enti pubblici e privati
- Coordinamento dei volontari
- Supervisione, consulenza e verifica dei Progetti Educativi Individualizzati
- Predisposizione e aggiornamento del fascicolo sanitario
- Controllo, redazione ed aggiornamento delle pratiche di autorizzazione e coordinamento
- Controllo dell'applicazione delle normative vigenti (sanitarie, socio-sanitarie, amministrative, privacy, sicurezza sul posto del lavoro)
- Redazione ed aggiornamento delle schede regionali S.I.Di.
- Valutazione ed espressione di parere rispetto alle domande di ammissione e dimissione

Il Direttore sovrintende al funzionamento di entrambi i C.D.D. in collaborazione con la Psicologa e ad integrazione delle mansioni di quest'ultima (rapporti con specialisti, rapporti con le famiglie, colloqui col personale, selezione del personale, formazione interna, supervisione dei tirocini, supervisioni degli interventi educativi). In ogni C.D.D. è individuata altresì un'Educatrice Professionale con funzioni di Coordinatrice interna al Servizio e di tramite tra le singole équipe, il Direttore e la Psicologa

FINALITA'

il C.D.D. si configura come struttura di appoggio alla vita familiare con l'obiettivo di aiutare la famiglia e di facilitare il permanere della persona disabile al suo interno

Il C.D.D. si pone come obiettivo generale il miglioramento della qualità di vita intendendo questa come livello di abilità e di sviluppo raggiunto, numero e qualità delle interazioni interpersonali soddisfacenti, grado di adeguatezza del luogo di vita, possibilità di accesso alla partecipazione sociale, grado di benessere fisico.

L'attività del C.D.D. mira quindi:

- all'apprendimento di nuove abilità
- al controllo e alla limitazione dei processi di regressione dovuti all'invecchiamento

11, 13, 14

SERVIZI OFFERTI

- **interventi socio-sanitari-educativi-ri/abilitativi** ad alto grado di integrazione sociale definiti nel Progetto Educativo Individualizzato (vedi successiva descrizione della metodologia e delle attività)
- **mensa:** il C.D.D. garantisce, nel rispetto delle normative vigenti in termini di igiene e somministrazione dei pasti, il servizio mensa. I pasti sono preparati e forniti in contenitori termici, dalla Ditta che rifornisce anche le scuole del Comune di Desenzano del Garda
- **menù personalizzati:** in accordo con le famiglie e i medici di riferimento, particolare attenzione è prestata al controllo del peso corporeo che viene mensilmente controllato e monitorato sul P.E.I.. Nel caso di particolari patologie, allergie o intolleranze alimentari, previa presentazione di certificato medico, è possibile ottenere dalla ditta che fornisce la mensa dei menù personalizzati.
- **Trasporto:** per tutte le famiglie che lo desiderano i Comuni di appartenenza garantiscono il servizio di trasporto da e per l'abitazione con presenza di accompagnatore.
ANFFAS onlus Desenzano gestisce, per conto dei Comuni, il trasporto da e per Sirmione, Pozzolengo e una parte di Desenzano. Il C.D.D. è facilmente raggiungibile anche dal trasporto pubblico del Comune di Desenzano (linea 1 fermata Via Foscolo)

2a; 4; 5

METODOLOGIA

Le finalità precedentemente descritte si perseguono attraverso il seguente percorso metodologico definito nel Progetto Educativo Individualizzato a lungo termine (valido per 4 anni) e in quello dell'anno corrente:

1. Valutazione delle abilità e dei deficit della persona con disabilità
2. Valutazione dei suoi ambienti di vita e delle richieste provenienti da quest'ultimo
3. Individuazione di obiettivi a lungo termine mirati a migliorare la qualità di vita della persona disabile e delle sua famiglia

In base agli obiettivi a lungo termine, alle reali abilità e potenzialità, alle risorse familiari, alle risorse del territorio e del servizio, alla motivazione del soggetto e della famiglia e a criteri di priorità:

4. Definizione di obiettivi a breve medio termine (anno corrente),.

Una volta definiti gli obiettivi dell'anno corrente (intesi come costruzione e/o mantenimento di abilità, come modificazione ambientale e decremento di eventuali comportamenti psicopatologici):

5. Definizione delle modalità, delle figure professionali necessarie, dei luoghi e dei tempi.

Ogni intervento è soggetto a:

6. verifica e a eventuali correzioni/integrazioni/sospensione.

In conformità a quanto previsto dalla D.G.R. 18334/2004 e dalle Linee guida dell'ex A.S.L. di Brescia le **prestazioni** sono erogate attraverso:

- **attività educative indirizzate verso l'autonomia personale di base** (lavarsi, vestirsi e svestirsi, mangiare, uso dei servizi igienici) o **avanzata** (uso dell'orologio, del denaro, abilità pedonali, uso del telefono, ecc.)
- **attività educative con significato prevalentemente psicomotorio** sia interne che esterne al C.D.D. (attività espressive, laboratorio di pittura su vetro e stoffa, laboratorio di decoupage, , manipolazione di pongo, creta, lettura animata, attività di teatro (Compagnia dell'Asino Verde in collaborazione con Viandanze), musica, canto, aerobica, nuoto, tennis, ginnastica, bocce, calcio, vela, aquagym ecc.). [*] Ai fini di una sempre maggior inclusione sociale si cerca di favorire l'utilizzo di strutture esterne (in modo particolare per le attività sportive) e di promuovere iniziative di collaborazione con altri Enti (ad es. con le Scuole Elementari per il progetto di decorazione su vetro in cui gli "utenti" del C.D.D. vanno ad "insegnare" le tecniche artistiche agli alunni delle classi IV° e V°)
- **attività educative di socializzazione e di tempo libero** sia interne che esterne al C.D.D. (capacità di gestire il più autonomamente possibile il tempo libero, rispetto delle principali regole sociali, uso dei negozi, dei servizi della comunità, delle strutture sportive, gestione delle proprie emozioni, visite, gite, inserimento in spazi aggregativi organizzati, ecc) [*]
- **attività educative con significato prevalentemente occupazionale** (laboratorio di falegnameria, cucito, ricamo, orto e giardinaggio, ecc.)
- **attività educative mirate allo sviluppo di funzioni cognitive e al mantenimento del livello culturale** raggiunto dal soggetto (percezione, attenzione, memoria, risoluzione dei problemi, lettura, scrittura, abilità logico matematiche, cultura generale), anche attraverso l'uso del Personal Computer

E' inoltre attivato il servizio di **fisioterapia**, con la supervisione esterna di un **fisiatra** dell'A.S.L., che si esplicita sui seguenti livelli:

- fornire a familiari e personale del C.D.D. consigli di ergonomia e terapia occupazionale
- supervisione sull'utilizzo di ausili e protesi
- sedute individuali per gli utenti con maggiore compromissione delle capacità motorie e/o della funziona respiratoria.


L'intervento fisioterapico, a seconda delle esigenze e del piano di trattamento individuale, viene svolto a "secco" in **palestra** e/o in acqua nella "**piscina riabilitativa**" dell'associazione.

Le prestazioni sovradescritte vengono attuate, a seconda della complessità dell'intervento e delle caratteristiche dei fruitori, in piccoli gruppi o in sedute a rapporto individuale.

Per la stesura dei progetti, la programmazione degli interventi e delle attività e per l'organizzazione generale del servizio, l'équipe del C.D.D. ha a disposizione 4 ore settimanali e 5 giorni prima della riapertura del nuovo anno.

GIORNATA TIPO

dalle	alle	
09.00	09.30	Accoglienza
09.30	11.30	Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo secondo i Progetti Educativi di ognuno
11.30	12.00	Preparazione dei locali per il pranzo; autonomie igieniche
12.00	13.00	Pranzo e autonomie igieniche
13.00	14.00	Attività di tempo libero
14.00	16.00	Attività strutturate individuali, in piccolo o medio gruppo secondo i Progetti Educativi di ognuno
16.00	16.15	Autonomie e partenza dal C.D.D.

 **3; 6,****MODALITA' E CONDIZIONI DI ACCESSO ALLA STRUTTURA**

L'iscrizione al C.D.D. avviene su richiesta del Comune di residenza e dell'A.S.S.T.. con le modalità stabilite dal Regolamento per le ammissioni e dimissioni allegato alla deliberazione n. 346/2004 dell'ex A.S.L. di Brescia.

L'inserimento di persona minorenni, come previsto dalla normativa vigente, deve essere accompagnato dalla relazione del Servizio di neuropsichiatria Infantile che l'ha in carico.

Ottenuto l'assenso del Direttore del C.D.D. all'inserimento, l'Equipe Operativa Handicap del Distretto 11 accompagna la famiglia al Servizio per la conoscenza dello stesso e per concordare le modalità di inserimento, la data di ingresso e il periodo di prova.

 **51;****LISTA DI ATTESA**

Nel caso il Servizio diurno indicato come idoneo per la persona sia saturo e non abbia disponibilità di posti, la domanda viene posta nell'apposita lista d'attesa.

La lista di attesa è gestita dal Direttore dei Servizi e dal Direttore Scientifico dell'ANFFAS onlus Desenzano sulla base dei dati forniti dall'équipe EOH del Distretto 11 o dai servizi territoriali competenti di altri ambiti.

L'ANFFAS onlus Desenzano si impegna ad inviare alle équipe EOH e NSH del Distretto 11 la lista aggiornata con cadenza semestrale e ogniqualvolta venga espressamente richiesta.


I legali rappresentanti delle persone per cui è stata fatta domanda di inserimento possono richiedere in ogni momento la posizione all'interno della lista di attesa.

I macro criteri individuati per l'elaborazione della lista d'attesa sono i seguenti:

1. Comune di residenza
2. Data di presentazione della domanda
3. Presenza di comorbilità aggiuntiva
4. Caratteristiche del nucleo familiare di residenza

Ogni macro criterio è stato a sua volta suddiviso in sotto-criteri ad ognuno dei quali è stato attribuito un punteggio che contribuisce a determinare il punteggio finale necessario per l'inserimento in graduatoria.

Il Regolamento completo è scaricabile dal sito www.anffasdesenzano.it.

 **33****CONTRATTO DI INGRESSO**

Ai sensi della L.R. n. 3/2008 e della DGR n. 2569/2014, l'accesso al C.D.D. è vincolato alla sottoscrizione tra le parti del contratto d'ingresso al fine di "dare certezza ai rapporti che devono intercorrere tra le parti".

I contenuti del contratto d'ingresso, come indicato nella DGR 1185/2013 sono: Parti contraenti, Oggetto, Obblighi dell'Ente Gestore, Modalità di erogazione delle prestazioni/servizi da parte dell'Ente Gestore, Obblighi del contraente, Retta ed eventuale deposito cauzionale, Mancato pagamento della retta,

Assenza e ritardi, Dimissioni, Recesso e risoluzione del contratto, Oggetti e beni personali, Trattamento dei dati personali, Modifiche al contratto, Durata, Divieto di cessione, Normativa applicabile e foro competente. Al contratto di ingresso devono essere allegati: 1. Tabella con gli importi delle rette, 2. Carta dei Servizi, 3. Regolamento dell'Unità di Offerta. Il contratto di ingresso deve essere firmato dall'Ospite o dall'eventuale terzo obbligato o dall'Amministratore di Sostegno.

7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 18, 27, 30

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

Dal primo giorno di inserimento al C.D.D. inizia la presa in carico da parte del Servizio con le seguenti modalità:

Entro 15 giorni dall'inserimento, la Psicologa e il Direttore dei Servizi dell'ANFFAS concordano con la famiglia le date per la compilazione della Cartella Clinica. In tale contesto verranno anche richieste le seguenti autorizzazioni: al trattamento dei dati personali (privacy), alla somministrazione dei farmaci (se assunti nell'orario di frequenza), all'uso di filmati e fotografie, alle uscite sul territorio, al trattamento fisioterapico (se previsto), all'attività di piscina e ippoterapia (se previste in presenza di patologie epilettiche), all'adesione al progetto "Un Amore di Specialista". Verrà inoltre consegnata tutta la documentazione prevista nel Protocollo di Inserimento.

Verrà quindi individuata un'educatrice che sarà la referente principale per il periodo di inserimento.

Dal primo giorno di inserimento verrà aperto il FaSaS individuale con particolare attenzione al Diario Giornaliero e alle schede di registrazione della fase di accoglienza da compilare nella prima settimana.

Entro quattro settimane viene compilata la scheda individuale S.I.Di. con conseguente invio al Servizio Disabilità dell'AT.S. di Brescia e determinazione della classe di appartenenza.

Entro lo stesso periodo l'equipe del C.D.D. predisporrà un primo Progetto Educativo Individualizzato da far firmare al titolare della Protezione Giuridica.

Terminato il periodo di osservazione verrà espresso e comunicato Distretto 11 e al Comune il parere di ammissibilità della persona disabile al C.D.D.

I dettagli delle modalità di accoglienza da parte del Servizio sono contenute nel "Protocollo di inserimento dei nuovi utenti" dell'ANFFAS onlus Desenzano

8, 30

PROCEDURE SANITARIE

L'inserimento deve essere accompagnato dalla compilazione, da parte del medico di base, della Scheda Sanitaria Individuale elaborata dalla Regione Lombardia e fornita alla famiglia dal direttore dei servizi.

La somministrazione dei farmaci durante l'orario di frequenza deve essere garantita dal personale del C.D.D. su prescrizione scritta del medico indicante tipologia, posologia ed orario. La famiglia dovrà inoltre firmare un apposito modulo di autorizzazione.

Se la persona deve seguire diete particolari, la richiesta deve essere accompagnata da certificato del medico di base.

Nel caso di inserimento in gruppi di attività sportiva organizzati dal C.D.D., la famiglia dovrà consegnare il certificato del medico di base che attesti l'assenza di controindicazioni alla pratica educativa-ludica-motoria

38a1a -38i

DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

Per ogni utente del servizio è predisposto il FaSaS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) secondo le modalità previste dalla DGR 2569/2014.

In particolare ogni anno, con la riapertura del servizio dopo la pausa estiva, è aperto un nuovo Diario giornaliero redatto dalle varie figure professionali. Entro un mese viene redatto un nuovo Progetto Educativo Individualizzato che entro sei mesi deve essere sottoposto a verifica. Il P.E.I. e la sua verifica devono essere firmati dagli estensori e dal titolare della protezione Giuridica per condivisione.

Le modalità di compilazione e le regole di accesso da parte dei dipendenti sono definite nell'apposito regolamento.

52

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

In base alle normative vigenti sull'accesso agli atti amministrativi e alla documentazione socio-sanitaria, esercitabile nei confronti di tutti i soggetti di diritto pubblico e di diritto privato, chiunque abbia un interesse diretto, concreto e attuale ad una situazione giuridicamente tutelata può chiedere l'accesso alla documentazione amministrativa e/o socio-sanitaria collegata.

ANFFAS onlus Desenzano riconosce quindi il diritto degli utenti e delle persone titolari di Protezione Giuridica (l'Amministratore di Sostegno può accedere alla documentazione solo se il decreto di nomina preveda esplicitamente il diritto di gestione di pratiche sanitarie e/o amministrative), ad accedere, per presa visione o per rilascio di copia, ai documenti che riguardano il Servizio effettuato su di loro e conservati presso le proprie strutture.

L'accesso agli atti può avvenire previa richiesta scritta e motivata consegnata all'ANFFAS onlus Desenzano. La data di ricezione, espressamente indicata sulla ricevuta di consegna della richiesta, costituisce la decorrenza dei termini per la consegna di quanto richiesto.

L'ANFFAS onlus Desenzano, entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta provvede a produrre copia degli atti e a consegnarli al richiedente che dovrà firmare la lettera accompagnatoria quale ricevuta.

Le modalità di gestione dell'accesso agli atti nonché le relative modulistiche e i costi, sono specificati nell'apposito Regolamento che può essere richiesto all'ufficio amministrativo o scaricabile dal sito www.anffasdesenzano.it.

Hanno inoltre diritto di accesso agli atti tutte le autorità competenti (A.T.S., A.S.S.T., NAS, Autorità Giudiziaria, ecc.).



MODALITA' DI DIMISSIONE e CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Le dimissioni possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), su proposta dell'Equipe Operativa Handicap (E.O.H.) o previo parere vincolante del Nucleo Servizi Handicap (N.S.H.) e dell'E.O.H., su richiesta del Responsabile del C.D.D.

In base al principio della "continuità assistenziale delle cure", in caso di dimissione l'ANFFAS onlus Desenzano metterà a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso effettuato dall'utente all'interno della propria struttura

RETTA DI FREQUENZA

Per "retta" si intende il costo, concordato con il Piano di Zona, che viene richiesto ai Comuni per la frequenza ai servizi. Ogni Comune si rivale poi sulle famiglia secondo i criteri definiti nei propri Regolamenti

Al momento tale retta è quantificata in **€ 38,20 al giorno** in cui sono compresi tutti i servizi offerti ad esclusione del trasporto ed eventuali iniziative straordinarie preventivamente concordate con la famiglia.

In caso di assenza il costo del servizio è decurtato della quota pasto individuale di **€ 4,00 al giorno**.

[Tali costi sono suscettibili di modifica in funzione degli aumenti contrattuali, del costo della vita, dei cambiamenti degli standard regionali per l'accreditamento, di variazioni dei finanziamenti pubblici, ecc.]

Ogni anno le famiglie vengono avvisate della possibilità di ottenere, previo invio delle ricevute di pagamento effettuate ai Comuni, una ricevuta valida ai fini fiscali al fine della detrazione delle spese sostenute per la frequenza dalla dichiarazione dei redditi

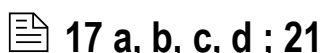
VISITE GUIDATE

Sono possibili visite guidate del C.D.D. previa richiesta telefonica al Responsabile del C.D.D. L'accompagnamento sarà effettuato dal Responsabile del C.D.D. o da suo incaricato.



MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

Vedi "Codice etico", "Codice Deontologico e la "sezione 4 della presente Carta.



VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Vedi sezione 4 della presente Carta.

 **23**
CODICE ETICO

Come previsto nel *Contratto Integrativo per la Definizione dei Rapporti Giuridici ed Economici tra ex A.S.L. e gli enti gestori di Centri Diurni per Disabili*, il C.D.D. accetta di osservare, nell'ambito delle attività oggetto del Contratto stesso, le linee di comportamento prescritte nel "Codice etico" dell'ex Azienda Sanitaria Locale di Brescia. L'ANFFAS si impegna a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori il suddetto Codice etico e si ritiene interamente responsabile del loro operato. E' inoltre adottato ed anch'esso messo a conoscenza, uno specifico codice etico dell'Associazione.

 **31a, b, c**
CODICE DEONTOLOGICO

L'ANFFAS onlus Desenzano riconosce la "professionalità" come un principio etico primario dal quale sottendono tutti gli altri principi. Nell'assunzione del ruolo delle varie professionalità presenti all'interno del C.D.D., si presuppone il possesso di un sapere teorico e pratico, l'acquisizione di metodi e tecniche specifiche. Si presuppone contemporaneamente la padronanza e lo sviluppo di attitudini personali fondamentali per l'esercizio della propria professione.


L'ANFFAS onlus Desenzano fa pertanto suoi i contenuti dei codici deontologici, laddove esistenti, delle figure professionali presenti.

In modo particolare, per la rilevanza delle figure degli Educatori e degli Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari, ritiene fondamentale condividere con questi il Codice Deontologico degli Educatori Professionali sia nella parte concernente i diritti dei lavoratori, che nella parte in cui si definiscono le responsabilità nei confronti della professione, dell'utente, delle famiglie, dell'equipe, del datore di lavoro, della società, che nella parte relativa al segreto professionale

PRESTAZIONI GARANTITE

L'ANFFAS onlus Desenzano, nei propri C.D.D., si impegna a:

- a) erogare tutti i servizi, le prestazioni e gli standard definiti nella presente Carta dei Servizi in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti, in particolare dalla DGR 18334/04), dalla Legge 3/08 e dalla DGR 2569/2014, comunicando al destinatario ogni eventuale modifica alla Carta dei Servizi in vigore;
- b) consentire l'accesso a familiari, amici e persone di fiducia dell'ospite
- c) predisporre e costantemente aggiornare tutta la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento e informare l'ospite, le persone da lui delegate o chi ha la di lui tutela relativamente alle condizioni di salute e allo stato di bisogno
- d) garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi del D.Lgs 196/03
- e) garantire la sicurezza dell'ospite, stipulando anche idonea polizza assicurativa di responsabilità civile
- f) custodire i beni dell'ospite con riferimento al progetto individualizzato
- g) erogare i servizi e le prestazioni previsti dal progetto personalizzato con il libero e informato consenso dell'ospite o di chi ne garantisce la protezione giuridica.

 **18 – 38a1a**
TUTELA DELLE PERSONE

L'Associazione si attiva per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio dei diritti fondamentali degli ospiti e delle loro famiglie e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. Ogni ospite ha il diritto ad essere protetto ed assistito, specialmente se, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere, di conseguenza, trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla autodeterminazione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e alle sue capacità, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto alla privacy. L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della Legge 81/2008 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano.

Oltre al sistema di valutazione della soddisfazione, ANFFAS onlus Desenzano garantisce ai familiari il libero accesso senza nessuna forma di preavviso, la possibilità di formalizzare segnalazioni e reclami tramite apposita modulistica, garantendo la risposta entro 3 giorni e di richiedere, oltre ai momenti programmati, incontri di verifica con gli operatori ed i Responsabili del Servizio ogni qualvolta lo ritenesse necessario.

In caso di trasferimento ad altro Servizio è garantita la continuità delle cure tramite il rilascio all'utente o al suo legale rappresentante di una relazione di dimissione in cui siano evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale.




38g, 38h1-2-3-4-5-6, 50

LINEE GUIDA

Ai sensi della dgr 2569/2014 e norme seguenti, nei C.D.D. sono adottate le seguenti linee guida la cui conoscenza deve essere garantita, con riferimento alle specifiche competenze, a tutti gli operatori che vi prestano servizio secondo quanto indicato nelle **procedure di diffusione** previsto nell'allegato 50.:

- procedure per la tracciabilità del processo riferito all'approvvigionamento, conservazione, tenuta, somministrazione e smaltimento dei farmaci
- principali processi assistenziali (igiene personale, la cura dell'abbigliamento; l'alimentazione, la prevenzione delle cadute, la movimentazione degli ospiti,)
- comportamenti da tenere in caso di crisi epilettiche
- la gestione dei mezzi di protezione e tutela
- l'accesso e la compilazione alla documentazione socio sanitaria (FaSaS)

Il simbolo  seguito da un numero indica gli allegati di approfondimento che possono essere richiesti all'ANFFAS onlus Desenzano.