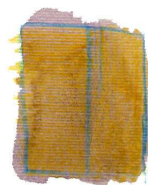


Regione del Veneto

Azienda Unità Locale
Socio Sanitaria



Unità Operativa
Disabilità Età Adulta

Carta dei Servizi

CENTRI DIURNI

per persone con disabilità

INDICE

CAPITOLO	pg
1. Introduzione	3
2. Gli obiettivi di fondo della Carta dei servizi	3
3. Le finalità dei Centri Diurni(mission)	4
4. Organizzazione e servizi offerti	5
5. Destinatari e modalità di accesso	6
6. Personale e coordinamento	7
7. Collegamento alla rete dei servizi e Formazione del personale	7
8. Programmazione generale	8
9. Prima accoglienza	8
10. Programmazione personalizzata	8
11. Informazioni sanitarie	9
12. Assistenza sanitaria	9
13. Assistenza farmacologica	9
14. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie	10
15. Retta e contribuzione utenti	11
16. Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio	11
17. Tirocini professionali	11
18. Volontari in servizio civile regionale e nazionale	11
19. Disposizioni per la sicurezza	12
20. Informazioni e riservatezza	12
21. Documentazione in uso presso i centri diurni	12
22. Alimentazione e mensa	13
23. Biancheria e vestiario	13
24. Sedi	13
25. La tutela dei diritti dell'utente	14
26. Recapiti e indirizzi	14

1. Introduzione

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi. Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'Ente l'utente con disabilità e la sua famiglia.

La Carta dei Servizi può essere definita come un patto preventivo che un ente fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate e il servizio reso, cui corrisponde un impegno economico diretto o indiretto da parte dell'utente e dei cittadini.

E' un documento che impegna l'ente erogatore che lo adotta e ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto e mira quindi ad incidere sui rapporti tra soggetti erogatori di servizi pubblici o privati, gli utenti, i cittadini .

E' un documento che tutti possono consultare. Esso specifica e dichiara quali servizi offre la struttura, con quali caratteristiche e garanzie e con che esiti.

La carta dei servizi è un patto tra un Ente e i cittadini secondo i seguenti principi informatori:

- ▶ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ▶ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ▶ definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Ente rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ▶ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti degli utenti;
- ▶ ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La presente Carta dei Servizi è relativa ai Centri Diurni per persone con disabilità e si richiama nei suoi principi generali alla Carta dei Servizi dell'Azienda ULSS 5 "Ovest Vicentino", consultabile e scaricabile dal sito www.ulss5.it.

2. Gli obiettivi di fondo della Carta dei Servizi

Gli obiettivi di fondo individuati dalla Carta dei Servizi generale dell'Azienda ULSS 5 si applicano anche ai Centri Diurni e sono i seguenti:

- ▶ RISPETTARE IL TEMPO DEL CITTADINO, riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi e i tempi di visita e contatto tra utente e familiari;

- ▶ RISPETTARE LA DIGNITÀ DELL'UTENTE, trattandolo come soggetto degno di fiducia, instaurando con lui un rapporto tale da limitarne i disagi, mettendolo in condizione di esprimere i bisogni e offrendo la massima riservatezza;
- ▶ INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE, su tutto ciò che concerne i servizi e i programmi rivolti alla persona, fornendo le notizie e la documentazione necessaria;
- ▶ PROMUOVERE AZIONI DI PREVENZIONE E MANTENIMENTO DI CONDIZIONI DI BENESSERE, con particolare riferimento alle condizioni di salute e ai cambiamenti della persona nel tempo
- ▶ CURARE ED ASSISTERE SENZA ALTERARE LE ABITUDINI DI VITA dei pazienti oltre quanto strettamente necessario, facilitando il contatto con familiari e amici;
- ▶ METTERE GLI UTENTI IN CONDIZIONE DI DECIDERE consapevolmente, anche attraverso figure di tutela e rappresentanza, in merito alla propria salute, alla cura della persona e alla propria vita;
- ▶ RIPARARE EVENTUALI MANCANZE arrecate in tempi brevi e in maniera adeguata;
- ▶ ASSUMERE LA "CENTRALITÀ DELLA PERSONA" quale metodologia di approccio nelle attività e programmi della struttura.

La Direzione si impegna ad assumere ogni iniziativa che possa risultare proficua al miglioramento del rapporto con gli utenti e con le famiglie.

3. Le finalità dei Centri Diurni (mission)

I Centri Diurni dell'Azienda ULSS 5 Ovest Vicentino sono gestiti direttamente con personale proprio o affidati in convenzione ad enti terzi. I Centri a gestione diretta fanno parte dell'Unità Operativa Semplice Disabilità in Età Adulta e dell'Unità Operativa Complessa Cure Primarie, che sono strutture organizzative del Distretto Socio Sanitario.

Il servizio "Centro Diurno" fa riferimento alla definizione e agli standard individuati dalla LR. 22/2002 e successive modifiche e integrazioni, per la tipologia di struttura "centro diurno per persone con disabilità".

I Centri Diurni dell'A:ULSS 5 sono servizi consolidati di lunga data, o di più recente istituzione, che oltre ad attività educative interne hanno sviluppato programmi per l'integrazione sociale e i contatti con il territorio.

L'obiettivo generale che le strutture si impegnano a perseguire è favorire la salute e il benessere della persona.

La tipologia di utenza cui i centri sono rivolti è relativa a persone con disabilità grave e diversi profili di autosufficienza, in età post-scolare, compresa generalmente tra i 18 e i 64 anni.

Gli utenti sono inseriti su proposta dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta, che costituisce il servizio di riferimento e di presa in carico per loro e per le famiglie.

Gli operatori dei Centri Diurni fanno riferimento alla stessa Unità Operativa, sia per la programmazione personalizzata, sia per la programmazione generale, la formazione, la supervisione.

Il risultato generale che i Centri Diurni si propongono di raggiungere è quello di fornire a persone adulte con elevato grado di dipendenza l'assistenza necessaria a garantire una adeguata qualità di vita e l'espressione di una propria soggettività.

Le strutture assumono tale impegno e ricerca, tramite specifiche attività:

- la possibilità per la persona di esprimersi e comunicare
- il sostegno e lo sviluppo di sé, della propria personalità
- l'incremento o il mantenimento di abilità
- la creazione di un ambiente relazionale e comunitario sereno
- la socializzazione e l'integrazione sociale.

Le strategie di sviluppo del servizio che i Centri Diurni intendono adottare sono:

- varietà e numerosità delle proposte educative ed espressive
- formazione continua e aggiornamento sulla disabilità grave, anche in riferimento all'autismo e ai disturbi generalizzati dello sviluppo
- programmazione personalizzata
- connessione con la rete dei servizi per la disabilità in età adulta e distrettuali
- apertura al territorio e rete di collaborazione con scuole e associazioni.

Le modalità di accoglienza offerte sono:

- di tipo diurno, con frequenza per l'intero orario di apertura giornaliero, dal lunedì al venerdì
- con orario settimanale diversificato a seconda della specificità del programma della struttura
- con orario parziale personalizzato, a seconda delle necessità della persona
- di pronta accoglienza diurna in caso di situazioni di emergenza della persona o della famiglia, con lo scopo di assicurare una immediata tutela e sostenere i familiari durante eventi particolarmente critici.

La relazione educativa tra operatori e utenti è instaurata nel rispetto della soggettività delle persone.

Il Centro Diurno è organizzato per rispondere alle esigenze educative, di assistenza e relazione di tutti gli utenti, creando un ambiente accogliente e stimolante. Le attività educative, espressive e di socializzazione sono prevalenti, integrate da attività di cura della persona, ricreative, di rilassamento.

4. Organizzazione e servizi offerti

I Centri Diurni dell'A.ULSS 5 sono i seguenti.

CEOD AZZURRA

E' un servizio di lunga data, annesso ad una struttura residenziale (RSA) gestita sempre dall'A.ULSS 5, ma con un programma autonomo.

Sono previste forme di collaborazione tra i due servizi, residenziale e diurno, per alcune attività socio-educative.

L'orario di apertura del servizio è dal lunedì al venerdì, dalle 8.15 alle 16, salvo programmi particolari.

Il servizio ha una capienza massima di 30 posti.

CENTRO DIURNO PUNTOCIOCIOIA

Il servizio è nato nel 1999, per dare risposta alle esigenze di ragazzi in uscita dalla scuola dell'obbligo, che necessitavano di programmi mirati allo sviluppo di autonomie e specifici per l'età adolescenziale e giovanile.

Il servizio funziona dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 16, salvo programmi particolari

La capienza attuale è di dodici posti.

CENTRO GAJA

Il Centro Gaja nasce nel 2004 da un progetto che ha coinvolto famiglie, operatori, amministratori, volontari all'interno di una piccola comunità e di un ambiente montano, con popolazione distribuita su più Comuni, di piccole dimensioni.

L'apertura del servizio è su cinque giorni settimanali, dal lunedì al venerdì mattina e in due pomeriggi, con servizio di trasporto. E' prevista la mensa nei giorni con apertura pomeridiana.

La capienza attuale è di dieci posti.

I centri diurni sono aperti durante tutto l'anno solare, con chiusura nel mese di agosto e durante le principali festività, salvo programmi specifici.

Le prestazioni offerte sono:

- servizio mensa
- servizio di trasporto dal domicilio e viceversa
- servizio di cura della persona
- assistenza socio-sanitaria
- attività educative, ricreative, motorie, di integrazione sociale
- assistenza infermieristica su programma personalizzato.

L'assistenza e la consulenza psicologica e sociale sono fornite dall'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta.

Altre prestazioni sanitarie sono fornite tramite i servizi dell'Azienda ULSS.

5. Destinatari e modalità di accesso

I Centri Diurni sono destinati a persone con disabilità in condizioni di gravità, in carico all'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta.

Vengono accolte persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale o associata, in età adulta (18 – 64 anni).

L'accoglienza presuppone che per la persona non siano idonei percorsi di integrazione lavorativa, o progetti di inserimento sociale in contesto lavorativo.

Per particolari progetti individuali possono essere accolte, su proposta dei servizi territoriali, anche persone minori di 18 anni, che hanno concluso il percorso scolastico.

L'accesso alla struttura è richiesto dall'utente. Qualora questi sia impossibilitato a farlo personalmente, la domanda sarà fatta dalle persone che lo rappresentano (familiare, amministratore di sostegno, tutore).

L'inserimento avviene su proposta dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta, con valutazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale per casi di particolare complessità o che richiedono elevata integrazione tra servizi.

L'accettazione è disposta dalla Direzione del Distretto Socio Sanitario, sentiti il Responsabile dell'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta, l'Incaricato di vigilanza e il Coordinatore della struttura.

6. Personale e coordinamento

Obiettivo generale del servizio diurno è assicurare alla persona con disabilità qualità di prestazioni educative, sociali ed assistenziali per favorire la sua realizzazione personale e integrazione sociale.

Le figure professionali presenti sono:

- educatori
- operatori socio sanitari

- istruttore tecnico pratico

Il rapporto operatore/utenti varia a seconda del grado di disabilità, delle caratteristiche del programma, delle attività.

La funzione di coordinamento è affidata ad uno degli educatori presente nel servizio.

Il Coordinatore della struttura è responsabile della programmazione integrata delle attività, dei turni del personale, dell'organizzazione generale della struttura, dei rapporti con l'esterno. Egli cura in particolare i contatti con le famiglie, l'Unità Operativa Disabilità Età Adulta, i servizi specialistici territoriali, i medici di medicina generale.

Il coordinamento della struttura è dato inoltre dal lavoro integrato del gruppo operatori, che si riunisce settimanalmente per aggiornarsi sulle condizioni degli utenti, organizzare le attività, affrontare argomenti ed esigenze particolari, nell'ottica di lavorare con modalità di gruppo e migliorare la qualità del servizio.

Il Coordinatore e il gruppo hanno il compito di:

- garantire l'indirizzo tecnico
- promuovere e valutare la qualità dei servizi
- raccordare i servizi sociali, educativi e sanitari
- curare la collaborazione con le famiglie
- promuovere e sostenere i rapporti con la comunità locale, i volontari, le associazioni, le scuole.

Per gli utenti che necessitano di intervento sanitario e infermieristico si ricorre al personale infermieristico della RSA Azzurra, nel caso del CEOD, o del Distretto. L'intervento di personale fisioterapista avviene su programma personalizzato, all'interno del Progetto di Riabilitazione Sociale Integrata promosso dall'Unità Operativa Disabilità in Età Adulta.

Le attività di pulizia sono affidate ad ente esterno.

La programmazione generale della struttura è a cura del personale del Centro. Per la formazione, la supervisione e l'indirizzo programmatico e operativo generale i Centri Diurni fanno riferimento all'Unità Operativa Disabilità Età Adulta.

7. Collegamento alla rete dei servizi e formazione del personale

I Centri Diurni sono collegati ai servizi della rete Disabilità Età Adulta e delle Cure Primarie, per seguire la persona nei percorsi di continuità assistenziale ed educativa.

Frequenti sono i rapporti anche con altri servizi dell'Azienda ULSS e principalmente con il Dipartimento Salute Mentale.

Il collegamento ai servizi della rete Disabilità Età Adulta avviene tramite riunioni interne di coordinamento e iniziative comuni di formazione.

La formazione del personale dei Centri Diurni viene effettuata:

- con iniziative specifiche rivolte al personale interno
- con supervisione e percorsi di aggiornamento rivolti agli operatori della Disabilità Età Adulta
- con corsi di formazione individuali promossi dall'Azienda ULSS o esterni.

Le tematiche della formazione sono focalizzate principalmente su:

- metodologie e tecniche per la grave disabilità e le disabilità complesse
- metodologie relazionali
- aspetti sanitari e sicurezza
- lavoro di equipe e lavoro integrato.

8. Programmazione generale

La programmazione generale di ciascun Centro viene aggiornata annualmente, sulla base della verifica dell'anno precedente. Essa contiene gli elementi dell'organizzazione della struttura, le iniziative, attività e laboratori previsti, la collaborazione con i volontari. Le attività comprendono la cura della persona, la salute, le attività educative, ricreative, sportive e di socializzazione, con l'indicazione degli obiettivi e delle modalità organizzative per ogni tipo di attività. E' privilegiata l'organizzazione delle attività per piccoli gruppi e laboratori di interesse. Per ogni attività o laboratorio sono individuati gli utenti previsti e gli operatori incaricati e responsabili delle attività.

La programmazione generale è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa.

9. Prima accoglienza

L'inserimento della persona è concordato con gli operatori dell'Unità Operativa Disabilità Età Adulta che hanno in carico la situazione. Essi hanno il compito, assieme agli operatori del Centro Diurno, di raccogliere tutta la documentazione e le informazioni utili per favorire la conoscenza e l'accoglimento della persona. Gli operatori provvedono inoltre a fornire alla persona e ai familiari notizie sul Centro e i servizi offerti, e ogni indicazione utile per favorire un positivo inserimento.

L'accoglienza è preceduta da colloqui con la persona e con i familiari, da eventuali momenti di osservazione presso altri servizi in cui la persona è inserita o a domicilio, da visite presso la struttura e se necessario da brevi periodi di osservazione e ambientamento.

Per assicurare una positiva esperienza di accoglienza, nel momento del primo inserimento è di massima importanza la collaborazione degli ospiti e dei familiari, e l'aiuto che essi possono dare nel segnalare tutto quanto ritengono opportuno per la salute e la rispondenza del servizio ai bisogni dell'utente.

La collaborazione e lo scambio reciproco di informazioni sono necessari anche durante i momenti successivi di verifica tra il personale, l'ospite e i familiari.

E' cura del Centro Diurno tenere conto delle indicazioni provenienti dagli ospiti e dai familiari, e di aggiornarli periodicamente sull'inserimento e l'evoluzione della situazione.

Nel momento in cui è stato concordato un inserimento, i familiari sono invitati a contattare telefonicamente il Coordinatore del Centro e concordare un colloquio o una visita per l'accoglimento della persona nel nuovo ambiente.

10. Programmazione personalizzata

Dopo il primo periodo di ambientamento e osservazione, viene effettuata per ogni utente una programmazione individualizzata, per rispondere alle esigenze che variano da persona a persona. Tutti i dati relativi all'utente e al suo programma personale sono conservati nelle cartelle individuali.

La programmazione è relativa alle seguenti aree:

- cura e igiene personale
- salute
- alimentazione
- corpo e movimento
- espressione creativa
- comunicazione e relazione
- autonomia personale e sociale

- integrazione sociale.

La programmazione viene effettuata dagli operatori della struttura, con la collaborazione di operatori territoriali e specialisti, dei familiari dell'ospite, e, per quanto possibile, dell'ospite stesso.

La programmazione personalizzata è oggetto di verifica e controllo dei risultati, secondo gli indicatori individuati nella programmazione stessa. In sede di programmazione, si concordano i successivi incontri di verifica.

11. Informazioni sanitarie

Prima e durante l'inserimento è utile, da parte dei familiari, consegnare al Coordinatore del Centro certificati medici, documenti e informazioni che consentano al personale di conoscere le condizioni fisiche e psichiche dell'ospite, e segnalare gli eventuali problemi di salute da tenere sotto controllo.

In particolare vanno segnalati:

- presenza di malattie
- terapie eventuali in corso
- allergie
- diete alimentari.

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

12. Assistenza sanitaria

Per le prestazioni di medicina generale gli utenti fanno riferimento al proprio medico.

Per evenienze che si manifestano durante l'orario di apertura del servizio viene contattata la famiglia, che si rivolgerà al proprio medico.

Per evenienze che richiedono un tempestivo intervento, i Centri Diurni fanno riferimento al 118 e al Pronto Soccorso presso la sede ospedaliera più vicina.

Gli operatori hanno cura di segnalare e di tenere informata la famiglia in merito allo stato di salute dell'utente, per qualsiasi evento o aspetto che dovesse manifestarsi durante l'apertura del Centro.

Le visite specialistiche e di controllo sono a cura della famiglia, con l'invito a trasmettere al Centro le informazioni e indicazioni date dallo specialista consultato che possono essere utili e rilevanti per il programma personalizzato.

Per taluni programmi personalizzati è prevista la presenza, in sede di programmazione e verifica, dello specialista che segue regolarmente la persona.

13. Assistenza farmacologica

Per eventuali terapie farmacologiche da somministrare necessariamente durante l'orario di apertura, la famiglia dovrà presentare una prescrizione medica scritta, indicante posologia ed orario di assunzione, e un'autorizzazione da parte dei familiari per il personale, che saranno depositate in cartella. Per terapie continuative di lunga durata la prescrizione va aggiornata periodicamente e ripresentata, anche in assenza di variazioni della terapia. La preparazione dei farmaci da somministrare viene effettuata dall'operatore incaricato secondo la prescrizione medica.

L'assunzione dei farmaci per via orale, rettale o percutanea, già preparati in contenitori nominativi e su prescrizione medica, sarà effettuata sotto controllo del personale della struttura.

Il personale dispone di un protocollo di comportamento da applicare in caso di emergenza sanitaria e per l'assunzione di farmaci.

Le prestazioni infermieristiche sono effettuate tramite i servizi territoriali dell'A.ULSS.

14. Partecipazione degli ospiti e delle famiglie

E' favorita la piena partecipazione della persona con disabilità alle attività e alle scelte che riguardano la vita nel Centro, ricercando appropriati mezzi espressivi e linguaggi che favoriscono la comunicazione, l'espressione della propria personalità e volontà, gusti, preferenze. E' sostenuta la possibilità di crescita e realizzazione della persona, di costruzione della propria soggettività e di mantenimento della propria individualità nell'ambiente comunitario.

L'espressione della volontà personale dell'ospite, in caso di difficoltà, è mediata o integrata dalle persone che lo rappresentano (familiare, amministratore di sostegno, tutore).

E' favorita la partecipazione delle famiglie alle scelte e alle iniziative che caratterizzano la realizzazione e lo sviluppo della struttura, nonché la programmazione delle attività, con incontri tra tutti i familiari, il personale e i responsabili della struttura.

Per le persone accolte nei Centri Diurni i rapporti con le famiglie sono favoriti attraverso:

- incontri programmati sul progetto personalizzato
- incontri con tutti i familiari di carattere informativo e consultivo
- promozione di iniziative e di incontri comunitari per tutti i familiari.

Gli incontri individuali con i familiari sono concordati in relazione alle verifiche programmate o a evenienze che si presentano nel corso dell'inserimento, anche su richiesta dei familiari.

Per le riunioni con tutti i familiari l'incontro viene comunicato alle famiglie con invito scritto recante l'ordine del giorno.

Il familiare che desiderasse inserire nuovi argomenti o proposte per la discussione, può contattare telefonicamente il Coordinatore della struttura, così come può richiedere un incontro apposito.

E' previsto un incontro all'anno con tutti i familiari per la verifica delle attività in vista della nuova programmazione.

La soddisfazione dei familiari relativamente al servizio reso viene rilevata, oltre che dai colloqui individuali, da questionari periodicamente proposti.

Ospiti e familiari sono invitati a comunicare qualunque difficoltà o disagio relativi all'operato o all'ambiente della struttura direttamente al Coordinatore o ai Responsabili, che sono disponibili a dialogare e ad affrontare insieme ogni problema dovesse verificarsi, ricercando le opportune soluzioni con modalità collaborative e concordate.

Nel corso dell'anno, in occasione di festività e di iniziative particolari, vengono organizzati momenti di incontro comunitario allargato per tutti i familiari, con la partecipazione degli ospiti, del personale, di volontari e di associazioni.

15. Retta e contribuzione degli utenti

La retta per il servizio diurno viene stabilita annualmente con apposito provvedimento dell'Azienda ULSS. La retta è ripartita in una quota sanitaria, a carico della Regione, e in una quota sociale, a carico dei Comuni associati.

All'utente viene chiesta una contribuzione mensile a parziale copertura delle spese di mensa e trasporto.

16. Rapporti con le associazioni, i volontari, il territorio

E' favorita la collaborazione con associazioni, gruppi, singoli volontari, per la realizzazione di iniziative a favore della struttura, del benessere e dell'integrazione degli ospiti. I Centri Diurni organizzano o partecipano a:

- uscite nel territorio a scopo culturale, educativo o ricreativo;
- iniziative all'esterno al fine di informare e sensibilizzare la cittadinanza sulla struttura e i servizi offerti;
- iniziative di carattere sportivo presso strutture attrezzate pubbliche o private;
- feste, incontri e attività varie, aperti alla cittadinanza e alle associazioni, in sede o fuori sede
- laboratori scolastici.

E' favorita la presenza di persone volontarie che possono prestare la loro attività a favore della struttura o degli ospiti, sia all'interno che durante le uscite.

Per i volontari vengono effettuati incontri di formazione allo scopo di armonizzare la loro collaborazione con gli orientamenti e le finalità dei Centri.

La presenza e le attività svolte dai volontari sono concordate all'interno di un programma. La collaborazione di ciascun volontario o di piccoli gruppi di volontari avviene sulla base della disponibilità e delle attitudini personali.

Tale collaborazione costituisce una possibilità di migliorare il servizio, incrementando le opportunità socio-educative e di integrazione, ferme restando le prestazioni di natura professionale che competono al personale della struttura.

l'Azienda ULSS prevede una copertura assicurativa in caso di infortunio e responsabilità civile, applicata anche per i volontari.

17. Tirocini professionali

Presso la struttura vengono accolti allievi in tirocinio professionale delle varie scuole di qualifica (operatore socio sanitario, educatore) tramite apposite convenzioni tra la Scuola e l'Azienda ULSS.

I tirocinanti operano sotto la supervisione del personale della struttura, secondo quanto previsto dal loro programma di tirocinio e dalla convenzione.

Nell'accoglienza dei tirocinanti sono tenuti presenti criteri di durata e periodo di tirocinio, numero di tirocinanti compresenti, monitoraggio da parte della Scuola.

In caso di richieste eccedenti le possibilità di accoglimento, viene data precedenza ai tirocinanti inviati dai corsi gestiti dall'Azienda ULSS.

19. Volontari in servizio civile regionale e nazionale

L'Azienda ULSS 5 è accreditata per la presentazione di progetti per Volontari in Servizio Civile, in corrispondenza dei bandi ministeriali e regionali.

In caso di approvazione e finanziamento dei progetti nell'ambito della disabilità in età adulta, possono essere accolti presso i Centri Diurni Volontari in Servizio Civile Nazionale o Regionale, che collaborano con la struttura secondo quanto previsto dalla convenzioni vigenti.

I volontari sono dotati di un proprio piano di lavoro e sono presenti secondo un orario concordato. Per essi sono previsti appositi percorsi di formazione generale sul volontariato civile, i servizi alla persona e momenti formativi specifici sulla disabilità.

19. Disposizioni per la sicurezza

L'Azienda ULSS 5 ha attivato il Servizio di Prevenzione e Protezione con nomina di un medico responsabile. Sono redatti il Documento di Valutazione dei Rischi, il Protocollo per emergenza incendi e il Piano di evacuazione. Il personale viene inviato ad appositi corsi per la prevenzione e il comportamento in caso di incendi, per il primo soccorso e la somministrazione di alimenti.

Periodicamente il personale è soggetto a visite ed accertamenti per la sorveglianza sanitaria.

20. Informazioni e riservatezza

La documentazione individuale in uso presso la struttura è la seguente:

- programmi personalizzati
- protocolli sanitari individualizzati
- cartelle individuali
- registro presenze ospiti.

La riservatezza di tali documenti e di ogni altra informazione relativa all'ospite è tutelata. I familiari e l'ospite che desiderano informazioni e comunicazioni si rivolgono al Coordinatore o agli operatori referenti del progetto personalizzato, che possono rispondere in modo completo ed esaustivo alle loro richieste ed osservazioni.

Il personale della struttura non è autorizzato a dare informazioni e risposte sugli utenti a persone diverse dai familiari, amministratori di sostegno o tutori, e dagli operatori dei servizi di riferimento, eccetto nei casi di chiamata della Guardia Medica, del Pronto Soccorso e di ricovero ospedaliero.

Nell'ambito delle attività educative e di integrazione, verranno date agli operatori esterni e ai volontari le indicazioni utili per la comprensione dei bisogni della persona e per rapportarsi adeguatamente, all'interno di quanto previsto dai programmi personalizzati.

21. Documentazione in uso presso i Centri Diurni

Le strutture sono dotate della seguente documentazione:

- programma generale, aggiornato annualmente, con l'indicazione delle attività socio sanitarie, educative e animative
- protocolli sanitari generali
- protocollo di collaborazione tra Dipartimento Salute Mentale e Unità Operativa Disabilità Età Adulta.

Questi documenti sono consegnati ai familiari nel momento dell'ingresso e forniscono le linee generali di organizzazione e di funzionamento del Centro Diurno. I familiari sono invitati a prenderne visione e a rivolgersi, per qualsiasi problema o chiarimento, al Coordinatore della struttura o ai propri operatori di riferimento.

A supporto dell'attività operativa presso i Centri Diurni sono depositati e periodicamente aggiornati i seguenti documenti:

- Piani di lavoro e turnistica personale
- Piano pulizie
- Elenco volontari e registrazione presenze volontari
- Elenco operatori, titoli di studio e qualifiche
- Elenco attività formative svolte (individuali e in struttura) aggiornato all'anno in corso
- Programma attività con i volontari.

22. Alimentazione e mensa

Il servizio mensa è fornito dalle cucine ospedaliere in idonei contenitori multiporzione. Il personale adotta il sistema di autocontrollo HACCP relativo alla somministrazione degli alimenti.

Il menu settimanale è visionabile presso la struttura. Per gli ospiti che ne necessitano vengono predisposte diete particolari e programmi di alimentazione individualizzata.

23. Biancheria e vestiario

L'ospite può portare con sé effetti personali, indumenti e biancheria di ricambio, che vengono riposti nell'armadietto personale. Per particolari attività di tipo motorio o in esterno possono essere richiesti abbigliamento adeguati, che saranno previamente comunicati ai familiari. Il lavaggio degli indumenti è a cura dei familiari.

24. Trasporto

Il servizio di trasporto dall'abitazione al Centro e viceversa è effettuato per gli utenti che ne necessitano e non autonomi nel raggiungimento della sede.

Le persone che usufruiscono del trasporto sono tenute alla puntualità nel presentarsi ai punti di fermata concordati, con l'accompagnamento di un familiare o persona da questi incaricata, sia in andata che in ritorno.

Il servizio viene effettuato con mezzi attrezzati, in caso di ridotta mobilità della persona, ed è garantita la disponibilità di un accompagnatore, in relazione alla gravità della disabilità.

25. Sedi

CEOD Azzurra

E' collocato in una tranquilla zona residenziale, in località Maglio di Sopra a Valdagno, in prossimità di un campo sportivo, negozi, scuole e sedi parrocchiali. E' collegato al centro cittadino da autobus urbani e si trova a breve distanza dalla fermata della rete di trasporto pubblico provinciale. L'ospedale, il Pronto Soccorso e la sede distrettuale più vicini si trovano a tre chilometri circa di distanza.

Lo stabile è di proprietà del Comune di Valdagno, appositamente destinato a comunità residenziale e centro diurno per persone con disabilità e dispone di area verde circostante.

CENTRO PUNTOCIOCIOLOLA

La sede, di proprietà del Comune di Arzignano, si trova in località Restena, a cinque chilometri dal centro di Arzignano, dall'Ospedale e dai servizi di distretto, in zona residenziale. E' vicino ad un'area verde, con parco giochi e campi sportivi, e dispone di una propria area esterna. I collegamenti sono assicurati dai mezzi di trasporto a disposizione del Centro.

CENTRO GAJA

Ha sede nel centro di Crespadoro, a fianco del municipio e all'interno di uno stabile di proprietà della Parrocchia, che ospita anche altri gruppi e associazioni. Dista circa quindici chilometri dall'ospedale di Arzignano e dal distretto ed è destinato ad utenti che provengono dall'Alta Valle del Chiampo. I collegamenti sono assicurati dai mezzi di trasporto a disposizione del Centro.

Tutte le sedi sono accessibili a persone con ridotta mobilità.

26. La tutela dei diritti dell'utente

Oltre a quanto indicato nel paragrafo "Partecipazione degli ospiti e delle famiglie", chi desidera segnalare eventuali criticità può ricorrere alle modalità generali previste dall'Azienda ULSS 5 per la tutela dei propri utenti, di seguito riportate.

Al fine di assicurare l'effettiva tutela dell'utente l'Azienda ULSS N° 5 Ovest Vicentino (VI) ha adottato un apposito regolamento, denominato Regolamento di pubblica tutela, reperibile sul sito www.ulss5.it, nel quale sono disciplinate le modalità di esercizio del diritto di tutela del cittadino utente, da seguire qualora questi si veda negata o limitata la fruibilità delle prestazioni a causa di disservizio. E' riconosciuta agli utenti, ai parenti o affini, nonché agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, accreditati presso la Regione Veneto o presso l'Azienda ULSS N° 5 Ovest Vicentino (VI), la facoltà di presentare osservazioni, denunce o reclami, da presentare all'ufficio preposto, contro gli atti o comportamenti che negano o limitano il diritto alle prestazioni. L'ufficio preposto è l'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico.

26 Recapiti e indirizzi

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Del Parco, 1 - 36071 ARZIGNANO VI
Tel. 0444 479580
e-mail urp@ulss5.it

U.O. Disabilità Età Adulta
via G.Galilei 4 - 36078 VALDAGNO VI
Tel. 0445 423150
Fax 0445 423151
e-mail dea@ulss5.it

CEOD Azzurra
Via Ferrighi 3 - 36078 VALDAGNO VI
Tel.. 0445 412395 Fax 0445 426714
e-mail ceodazzurra@ulss5.it

Centro Puntochiocciola
Via Cinto 1 Località Restena - 36071
ARZIGNANO VI
Tel. e fax 0444 452910

Centro Gaja
P.za Municipio 4 - 36070 CRESPADORO VI
Tel. e fax 0444 429666