



*CENTRO SOCIO PEDAGOGICO PER TRAUMATIZZATI CRANICI E PATOLOGIE AFFINI  
P.le Municipio, 7/a Corcagnano Parma*

# ***CARTA DEI SERVIZI "CASA AZZURRA"***



## INDICE

### Finalità e principi

- ✚ *finalità*
- ✚ *obiettivi specifici*
- ✚ *principi*

### Presentazione del servizio

- ✚ *localizzazione*
- ✚ *apertura*
- ✚ *tipologia del servizio*
- ✚ *requisiti strutturali*
- ✚ *risorse umane*
- ✚ *piano di formazione*

### Ammissione presa in carico recesso

- ✚ *ammissibilità al Centro*
- ✚ *fase conoscitiva*
- ✚ *ingresso e periodo di osservazione*
- ✚ *definizione e condivisione del progetto individualizzato*
- ✚ *dimissione*

### Attività e servizi

- ✚ *pianificazione delle attività*
- ✚ *attività offerte*
- ✚ *servizi offerti*

### Responsabilità

- ✚ *responsabilità della gestione del servizio*
- ✚ *responsabilità dell'utente e della famiglia*

### Informazione e partecipazione

- ✚ *contestazioni e reclami*

### Qualità del servizio

- ✚ *fattori di qualità*

### Regolamento medico farmacologico

### Protocollo di intervento sanitario

### Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili

## FINALITA' E PRINCIPI

### Finalità

La Carta dei Servizi, in tutti i suoi contenuti, rappresenta un impegno ai bisogni primari degli utenti del Centro "Casa Azzurra" e dei loro familiari.

Con queste finalità la carta dei Servizi:

- vuol mettere l'utente e la famiglia in condizioni di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti,
- garantire al cittadino il diritto di partecipazione della qualità;
- rendere trasparenti gli impegni che "Casa Azzurra" Associazione Traumi assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra cittadini e Associazione Traumi "Casa Azzurra" e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

In sintesi le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi di "Casa Azzurra" sono:

- Informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che "Casa Azzurra" offre
- Impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati
- Raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate

### Obiettivi specifici

Il Centro Diurno "Casa Azzurra" è una struttura territoriale rivolta a soggetti con problematiche fisiche, emotive e cognitivo-comportamentali conseguenti a traumi cranici e patologie affini che abbiano terminato il percorso riabilitativo.

E' un servizio aperto ai residenti nel Comune di Parma, ed eventualmente, su autorizzazione degli Enti pubblici, anche a quelli extra territoriali in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia teso a promuovere interventi socio-educativi progettati per ogni singola persona.

Il servizio si propone di perseguire alcune tra le finalità ampiamente condivise dai più aggiornati orientamenti di politica sociale:

- Miglioramento della qualità della vita negli aspetti personali (emotivi, cognitivi e comportamentali), familiari (interazione, comunicazione, redistribuzione dei ruoli) e sociali (gruppo dei pari, rete di sostegno, ecc.)
- Incremento e miglioramento delle possibilità di permanenza nel contesto familiare e

- sociale di appartenenza
- Opportunità di migliorare il riadattamento e l'eventuale reinserimento familiare, sociale e lavorativo
  - Offerta più flessibile nel sostegno alle famiglie nell'oneroso e delicato compito assistenziale nella fase "cronica" degli esiti, cercando di rispondere alle richieste dei soggetti e delle famiglie in modo personalizzato, soprattutto in termini di tempi e modalità di permanenza nel centro

### Principi

L'attività ed i servizi erogati presso "Casa Azzurra" avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio educativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali.

Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

### Localizzazione

"Casa Azzurra" si trova a Corcagnano Parma in P.le Municipio, 7/A  
tel. e fax 0521 637146  
e-mail [casaazzurra.traumi@gmail.com](mailto:casaazzurra.traumi@gmail.com)  
[www.associazionetraumiparma.it](http://www.associazionetraumiparma.it)

### Apertura

"Casa Azzurra" resta aperta ogni settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.30; sono previsti periodi di chiusura, generalmente Agosto e Dicembre, garantendo, in ogni caso, i 230 giorni di apertura annui come previsto dalla normativa regionale sull'accreditamento.

### Tipologia del servizio

Centro diurno riservato prioritariamente a persone che hanno subito un trauma cranio-encefalico e persone con esiti di cerebrolesioni acquisite e assimilabili al trauma cranico che, alla dimissione dalle strutture sanitarie, presentano esiti cronici quali limitazioni dell'autonomia personale e/o difficoltà di adattamento sociale.

numero posti autorizzati: 11

indicazione della fascia d'età: 18 - 60 anni

L'attività del Centro è documentata con particolare riferimento a:

- Cartella anamnestica e documentazione sanitaria
- Progetti individuali e verifiche degli obiettivi
- Aggiornamento del diario personale dell'utente
- registro di presenza degli utenti
- Programmazione generale
- Verbali degli incontri di equipe
- Registro di presenza degli operatori
- Interventi e percorsi di formazione

### Requisiti strutturali

E' composta da un unico piano, completamente priva di barriere architettoniche e adeguata in ogni suo spazio in modo tale da permettere la rotazione delle carrozzine e altri ausili per la deambulazione.

E' provvista di ampie vetrate per garantire la massima luminosità.

La struttura è composta dai seguenti locali:

- cucina attrezzata e adattata a persone diversamente abili
- locale dispensa
- zona pranzo
- zona attrezzata per attività di gruppo di adeguata ampiezza
- area attrezzata per attività motoria
- zona relax attrezzata con poltrone reclinabili
- n. 2 servizi igienici accessibili per persone diversamente abili di cui uno con predisposizione per eseguire bagno assistito
- locale dedicato ad ufficio
- locale per cambio assistito
- n. 1 spogliatoio con servizio igienico e armadiatura per personale di servizio
- locale magazzino con armadio chiuso per deposito detersivi
- zona verde esterna attrezzata

Le pareti sono tinteggiate con tonalità di colori adeguati alle patologie degli utenti.

La zona esterna è dotata di tavolini, sedie e panchine e di una copertura retraibile per permettere di usufruirne con qualsiasi condizione meteorologica.

E' inoltre presente una zona adibita ad orto per lo svolgimento dell'attività di ortoterapia.

### Risorse umane

L' Equipe presente in struttura assunta con CCNL è composta da:

- n. 1 coordinatore responsabile presente dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00
- n. 1 educatore presente dal lunedì al venerdì per un totale di 38 ore/settimana
- n. 3 oss/tutor presenti dal lunedì al venerdì per un totale di 38 ore/settimana
- n. 1 autista presente dal lunedì al venerdì per un totale di 19 ore/settimana
- n. 1 cuoca presente dal lunedì al venerdì per un totale di 13 ore/settimana
- n. 1 addetta alle pulizie presente dal lunedì al venerdì per un totale di 5 ore/settimana

In accordo con quanto prescritto dal primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari è garantito il rapporto di 1 operatore ogni due utenti, considerando la presenza nel Centro Diurno di ospiti con disabilità completa.

E' altresì presente un educatore a tempo pieno, in possesso di titolo idoneo allo svolgimento della professione in rapporto 1:10.

### **Coordinatore responsabile**

Il Coordinatore responsabile ha il compito di gestire, in base alle indicazioni fornite dall'Associazione, la struttura, programmando le attività ed organizzando il lavoro del personale tecnico-operativo.

Cura l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei servizi sia in termini di attività che di personale, con un'attenzione particolare ai contenuti tecnici di cui ha esperienza diretta.

Ha un rapporto diretto e costante con i servizi di cui è responsabile.

Gestisce le relazioni con il personale tecnico-operativo con cui periodicamente si incontra per la programmazione e la valutazione del servizio.

E' la figura che si interfaccia con l'Associazione, sviluppa le linee strategiche in obiettivi operativi e riferisce dell'andamento dei servizi all'Associazione.

Svolge le seguenti attività e compiti principali:

- coordinamento e gestione del servizio, fungendo da raccordo tra le strategie e gli obiettivi stabiliti dalla direzione e gli operatori;
- coordina e gestisce il gruppo degli operatori di cui è il referente
- organizza e verifica l'organizzazione del lavoro ( presenze, turni, attività, utenti coinvolti)
- è responsabile del contratto di servizio stipulato con l'Ente territoriale di riferimento
- contribuisce alla valutazione del personale interno
- è responsabile della gestione del budget in modo diretto controllando le spese e le entrate
- è la figura che si interfaccia con gli Enti esterni e con il territorio
- mantiene il contatto diretto con gli utenti e le loro famiglie, anche per monitorarne soddisfazione e bisogni
- gestisce autonomamente l'organizzazione e la programmazione dei servizi
- effettua il monitoraggio e la valutazione dei servizi, di cui riferisce alla Associazione
- assicura la qualità della vita e il benessere degli utenti del Centro
- stabilisce le linee operative di azione ed i piani di miglioramento dei servizi, progettando se necessario servizi innovativi.
- elabora, in collaborazione con l'educatore e gli OSS, procedure e prassi di lavoro all'interno del Centro
- utilizza e gestisce l'informatizzazione
- valuta e promuove la formazione del personale di struttura

## Educatore

L'educatore è una figura di raccordo tra il coordinatore responsabile e gli operatori sociosanitari.

- si occupa della progettazione, dello sviluppo e del monitoraggio delle attività svolte nel centro in collaborazione con gli operatori sociosanitari
- esegue ricerche, si informa sui bandi e sulle possibilità di nuovi finanziamenti
- ascolta e analizza i bisogni degli utenti
- collabora con i professionisti esterni che svolgono le attività al centro
- partecipa alle riunioni di equipe e collabora con gli operatori socio sanitari nello svolgimento delle attività
- si occupa di preparare la programmazione settimanale delle attività del centro
- valuta le risorse e i materiali necessari allo svolgimento delle attività
- assiste gli utenti nel percorso di reinserimento
- monitora l'andamento dei progetti e verifica l'efficacia delle azioni intraprese
- verifica insieme all'equipe il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati sul singolo caso
- Modifica e adatta strumenti e metodi in base alle risposte dell'utenza

## Operatore socio sanitario

In struttura sono presenti 3 operatori sociosanitari altamente qualificati e in possesso di attestato di formazione.

Gli operatori assumono anche il ruolo di TUTOR, che consiste nel prendersi carico di un utente del centro ed occuparsi di aggiornare la cartella assistenziale, sanitaria, di mantenere i rapporti con la famiglia, di partecipare con l'educatore e il coordinatore responsabile alla stesura del PAI e agli incontri di verifica con le famiglie.

L'operatore socio sanitario si occupa di svolgere:

- Assistenza: assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale; stimola il mantenimento delle capacità psico-fisiche residue nelle attività quotidiane avendo come obiettivo la rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; collabora nello svolgimento delle attività proposte nel Centro
- Intervento igienico sanitario: osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni dell'utente; svolge gli interventi assistenziali; partecipa alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi
- Comunicazione e relazione: comunica con l'utente e la famiglia avendo come obiettivo l'integrazione, il reinserimento sociale e la riappropriazione del ruolo
- Formazione: frequenta corsi di formazione e informazione, partecipa alla supervisione e alle riunioni di equipe
- Gestione: collabora alla verifica della qualità del servizio; collabora con l'educatore e con i professionisti esterni nella programmazione delle attività.

Il personale OSS deve essere in possesso delle seguenti competenze:

- Tecniche: è in grado di svolgere attività di assistenza (igiene personale, assistenza alla nutrizione, vestizione, aiuto alla deambulazione e corretto uso degli ausili ) attenendosi alle schede e ai protocolli, assicurando quindi un intervento di alta qualità. Sa osservare, riferire, annotare e comunicare lo stato di salute dell'utente.
- Sociali: conosce l'utente e la sua famiglia e ne sa ascoltare e accogliere i bisogni. Sa svolgere la sua mansione con etica professionale nel pieno rispetto dell'utente e della sua privacy. Conosce e mette in atto quanto prescritto nel PAI mirando al raggiungendo degli obiettivi. Svolge attività orientate alla socializzazione, al recupero ed al mantenimento delle abilità residue.
- Relazionali: comunica con l'utente e la famiglia in modo adeguato con particolare attenzione alle loro problematiche, cercando di favorire il dialogo. Sa lavorare in equipe, partecipa alle riunioni e alla supervisione.

### Piano di formazione

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro sono previsti percorsi di formazione con figure esterne con i seguenti obiettivi:

- Lavoro sulle motivazioni degli operatori
- Acquisizione di una metodologia comune e condivisa
- Messa a punto di strategie educative condivise

## AMMISSIONE PRESA IN CARICO E RECESSO

### Ammissibilità al Centro

L'ammissibilità è riservata prioritariamente a soggetti che hanno subito un trauma cranico, ma possono essere ammessi anche soggetti con cerebrolesioni acquisite assimilabili al trauma cranico residenti nel territorio del Comune di Parma.

L'ingresso dell'utente al Centro è subordinato alla redazione del piano individualizzato di vita e di cure, di cui è parte integrante il progetto assistenziale individualizzato (PAI), elaborato congiuntamente da equipe e famiglia.

I soggetti ammissibili sono persone di età compresa tra i 18 e i 60 anni con esiti da trauma cranico o patologie affini;

La richiesta deve essere inoltrata all'Assistente Sociale di riferimento, che prende i contatti con il Centro e fissa una prima visita in cui sono presenti: la persona, il caregiver, l'Assistente Sociale e il Coordinatore Responsabile.

Dopo la prima visita si compilano alcuni documenti allo scopo di inquadrare meglio le abilità/potenzialità dell'utente, le sue difficoltà, i bisogni e avere un quadro completo per permettere all'equipe di definire il piano di lavoro per le attività assistenziali e le risorse da impiegare. Tra questi vi sono:

- **Indice di Barthel** : misura le prestazioni di un soggetto nelle attività di vita quotidiana ( alimentarsi, lavarsi, vestirsi, mobilità ) assegnando dei punteggi. Più elevato è il punteggio più elevata è l'autonomia
- **Mini Mental State Examination**: valuta i disturbi dell'efficienza intellettuale e della presenza di deterioramento cognitivo
- **Glasgow Outcome Scale**: valuta il grado di autonomia del soggetto e definisce le possibilità di recupero

Al momento dell'ingresso gli utenti devono presentare i seguenti documenti:

- fotocopia carta identità
- codice fiscale
- fotocopia tessera sanitaria
- nominativo del medico di medicina generale di riferimento
- relazione anamnestica dettagliata
- documentazione sanitaria relativa all'ultimo anno
- terapia farmacologica dettagliata
- segnalazioni di eventuali intolleranze/allergie alimentari
- indicazioni relative ad eventuali diete

La documentazione dell'utente viene registrata e raccolta nella cartella personale in forma digitale e cartacea e collocata all'interno di appositi armadi chiusi a chiave presenti nell'ufficio del Coordinatore. L'utente potrà rinunciare all'accoglienza ed assistenza prestata presso il Centro con comunicazione da effettuarsi entro 15 giorni prima.



### Fase conoscitiva

In caso di esito positivo della domanda la persona, accompagnata dalla sua famiglia, effettua un incontro con il Coordinatore presso il Centro.

L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa anche da parte del futuro utente.

In questo incontro il Coordinatore fa visitare la struttura, illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e con gli altri utenti presenti. Ai familiari vengono consegnate 2 copie della Carta dei Servizi di cui una che deve essere letta, firmata e riconsegnata e l'altra resta a disposizione della famiglia.

I familiari e il potenziale utente possono chiedere tutte le informazioni necessarie, esprimere le loro esigenze e le loro preoccupazioni. In questa fase viene compilata la scheda anagrafica e anamnestica che andrà archiviata nella cartella individuale.

### Ingresso e periodo d'osservazione

L'utente viene accolto nel Centro e affidato all'operatore tutor.

Da questo momento si avvia la fase di osservazione che dura almeno 4 settimane; durante questo periodo vengono rilevati e registrati i dati relativi alla persona sia dal punto di vista clinico che dal punto di vista comportamentale e relazionale da inserire nella cartella individuale. Tutti gli operatori sono chiamati a partecipare alla fase osservativa e a compilare la cartella per quanto di loro competenza.

Il Coordinatore Responsabile si assicura che la compilazione sia sempre svolta adeguatamente.

### Definizione e condivisione del progetto individualizzato

Nella fase successiva all'osservazione l'equipe operativa definisce il progetto individualizzato (educativo e assistenziale) definendo gli obiettivi da raggiungere. Annualmente il progetto viene ridefinito e condiviso, attraverso incontri di verifica, con i familiari dell'utente.

### Dimissioni

Le dimissioni si rendono attuabili in caso di:

- progetto di invio e inserimento in altro servizio
- motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie)

In tutti i casi in cui si rendono necessarie le dimissioni occorre, sulla base della segnalazione per iscritto del motivo delle dimissioni, definire la modalità e i tempi con cui attuarle (come da procedura).

## ATTIVITA' E SERVIZI

### Pianificazione delle attività

La pianificazione delle attività considera la persona in modo globale e tende a valorizzare le diverse dimensioni (psicomotoria, cognitiva, emotiva, affettiva, relazionale, sociale) e ad operare, avendo come obiettivo il benessere complessivo, su tre livelli:

#### ➤ **La relazione**

L'attenzione alla persona si fonda sulla relazione tra operatore e utente.

Questo aspetto comporta, da parte degli operatori, la necessità di pensare, elaborare e verificare continuamente il proprio operato.

L'utente, attraverso la relazione con l'operatore può giungere a :

- una migliore comprensione ed espressione di sé e dei propri bisogni
- maggiore accettazione di sé nel riconoscimento dei propri limiti e capacità
- crescita del grado di autostima e della capacità di operare delle scelte
- una migliore comprensione dei diversi contesti e delle regole che li caratterizzano
- rafforzare la propria identità e partecipare il più possibile alla vita della comunità e del territorio

#### ➤ **Il mantenimento e lo sviluppo delle abilità potenziali**

Questo aspetto del lavoro educativo è finalizzato a rendere maggiormente accessibile al disabile l'ambiente circostante, incrementando il possesso di strumenti cognitivi e in generale il repertorio comportamentale.

La persona che possiede un ampio repertorio di abilità cognitive ha maggiori possibilità di interagire adeguatamente con l'ambiente circostante, sfruttando tutte le occasioni di apprendimento che tale ambiente offre.

#### ➤ **L'integrazione sociale**

Questo è il livello relativo alla relazione tra persona disabile e ambiente.

Da un lato si accompagna la persona in un percorso di appropriazione dei luoghi e contesti che il territorio offre, dall'altro si avvicina il cittadino al mondo della disabilità, con iniziative di sensibilizzazione culturale volte alla riduzione del pregiudizio e degli atteggiamenti di espulsione nei confronti del "diverso".

L'equipe del Centro si incontra settimanalmente allo scopo di valutare la programmazione dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali aggiustamenti sugli obiettivi individuali o di gruppo e per tutto ciò che concerne la vita del Centro.

### Attività offerte

#### ➤ **PROGETTO MULTINTERVENTO**

La peculiarità del Centro Diurno è data dalla realizzazione del progetto "Multintervento", un progetto che coinvolge diverse attività e professionalità con lo scopo di offrire agli utenti il maggior numero possibile di nuovi stimoli per raggiungere gli obiettivi prefissati nel PAI.

Il progetto multintervento si avvale di professionisti esterni che collaborano con il Centro.

A metà e al termine del progetto (durata annuale) sono programmati incontri con le famiglie per aggiornare e comunicare miglioramenti e/o peggioramenti.

Le attività del progetto multintervento sono: logopedia, fisioterapia, pet therapy, musicoterapia e arteterapia.

### **Logopedia**

Attività condotta da un logopedista in rapporto 1:1 ( un logopedista : un utente )

Frequenza: 2 volte/settimana

Durata: 40 minuti/seduta

La logopedia è una branca della medicina che si occupa della cura, della riabilitazione e della prevenzione delle patologie della voce, del linguaggio scritto e orale e della comunicazione in età evolutiva, adulta e geriatrica.

Si occupa inoltre di tutti quei disturbi cognitivi che hanno a che fare con la comunicazione, come memoria e apprendimento.

All'ingresso di un nuovo utente, il logopedista, effettua una valutazione formale delle abilità linguistico-comunicative (comprensione orale e scritta, produzione orale e scritta, l'uso della grammatica, del vocabolario, della forza e coordinazione dei muscoli necessari a parlare.

Si valutano inoltre la memoria verbale, le abilità di ragionamento, di problem solving e la deglutizione.

Una volta terminata la fase di valutazione il logopedista elabora un progetto individualizzato comprendente gli obiettivi da raggiungere da condividere con l'equipe e con la famiglia.

In itinere, con cadenza mensile, il logopedista compilerà apposite schede di valutazione.

### **Fisioterapia**

Attività condotta da un fisioterapista in rapporto 1:1 (un fisioterapista : un utente)

Frequenza: 2 volte/settimana

Durata seduta: 40 minuti/seduta

Il fisioterapista dopo aver svolto un incontro preliminare in cui valuta le problematiche e le abilità residue del paziente elabora un progetto individualizzato specifico in cui indica obiettivi, metodi e tempi di lavoro.

Questo progetto sarà poi condiviso con l'equipe e la famiglia, poiché è molto importante che il lavoro svolto presso il centro venga mantenuto e portato avanti anche al domicilio. Ogni mese il fisioterapista compilerà apposite schede di valutazione.

Il fisioterapista generalmente propone due tipi di attività:

- Fisioterapia : in cui si ha la mobilitazione passiva degli arti, utilizzo dello standing, manipolazione con il fine di ridurre il dolore e la rigidità degli arti
- La terapia occupazionale (o ergoterapia cioè terapia con il lavoro) è una disciplina centrata sullo sviluppo e sul mantenimento della capacità di agire delle persone. Lo scopo della terapia occupazionale è quello di portare il paziente a raggiungere il più alto grado di autonomia nella self-care e nelle attività della vita quotidiana

### **Pet therapy**

Attività, non continuativa, svolta da un operatore dell'Associazione Italiana Pet Therapy con l'ausilio di 2 cani.

Frequenza: 1 seduta/settimana

Durata seduta: 1 ora

Attività svolta in piccoli gruppi, massimo 4 utenti

Per Pet Therapy si intende una terapia dolce basata sull'interazione uomo-animale. E' una terapia che integra, rafforza e coadiuva le tradizionali terapie e può essere impiegata su pazienti affetti da differenti patologie con obiettivi di miglioramento comportamentale, fisico, cognitivo, psicosociale e psicologico-emotivo. La presenza di un animale permette in molti casi di consolidare un rapporto emotivo con il paziente, tramite questo rapporto, stabilire sia un canale

di comunicazione sia stimolare la partecipazione attiva del paziente. Ogni mese l'operatore compila apposite schede di valutazione.

### **Musicoterapia**

Attività, non continuativa, svolta da un musicoterapeuta

Frequenza: 1 seduta/settimana da svolgersi in gruppo

Durata seduta: 1 ora

Questo approccio sfrutta il duplice effetto psicoterapico della musica sia nell'ambito fisiologico che psichico. La musica evoca sensazioni, stati d'animo, può fare scattare meccanismi inconsci e aiuta a rafforzare l'io. La musica è un mezzo di comunicazione anche laddove le parole divengono inaccessibili. Essa permette infatti di comunicare attraverso un codice alternativo rispetto a quello verbale, ed è molto importante considerando che uno degli esiti più frequenti del trauma cranico grave è la difficoltà di linguaggio.

Mensilmente il musicoterapeuta compila apposite schede di valutazione.

### **Arteterapia**

Attività, non continuativa, svolta da due arteterapeuti

Attività di gruppo

Frequenza: 1 seduta/settimana

Durata seduta: 1 ora

L'arteterapia, con le sue tecniche e materiali, favorisce la conoscenza di sé stessi e delle proprie potenzialità e rende possibile l'integrazione di tutte le risorse di cui disponiamo per vivere meglio. Svolge quindi la funzione non solo di trattamento di malattie ma anche di trasformazione, evoluzione e crescita dell'individuo.

Per le sedute i professionisti si avvalgono di diversi metodi e materiali:

- scrittura
- disegno e pittura
- danza
- musica
- teatro
- cinematografia

La scelta dei materiali sarà effettuata dagli arteterapeuti nel corso del progetto. Mensilmente gli arteterapeuti compilano apposite schede di valutazione.

#### ➤ ATTIVITA' GESTIONE ORTO

Attività stagionale svolta da operatori formati e volontari con la partecipazione di tutti gli utenti.

Luogo: area verde del Centro Diurno

Materiali utilizzati: Vasche di legno di altezza adeguata alle perone in carrozzina, semi e piantine, piccoli utensili da giardinaggio. L'attività consiste nella gestione di un piccolo orto, ponendo l'attenzione sull'aspetto socio-educativo, che nasce dal prendersi cura di organismi viventi in ambiente sano e che aiuta la persona a vincere il senso di isolamento e a potenziare il senso di efficacia personale.

#### ➤ ATTIVITA' DI CUCINA

Attività svolta con la collaborazione di volontarie e rivolto alle utenti del Centro

Frequenza: 1 volta/3 settimane

Durata: 2 ore

Questa attività prevede la preparazione di semplici alimenti; le utenti potranno tornare a svolgere quelle attività che erano comuni prima del trauma. L'attività di cucina ha come obiettivo l'incremento del senso di efficacia personale e il potenziamento dell'autostima.

#### ➤ ATTIVITA' DI BIBLIOTECA

E' stata realizzata in un edificio adiacente alla struttura una piccola biblioteca aperta a tutta la cittadinanza presso il palazzo del municipio di Corcagnano, messa a disposizione dal Comune di Parma. A turno gli utenti, con la supervisione di operatori e volontari, sono impegnati nella catalogazione dei libri, nella gestione dei prestiti e dei resi, nel riordino della stanza e delle scaffalature. Quest'attività è molto gradita in quanto rappresenta una modalità di sentirsi utili e capaci, oltre che l'occasione per uscire dall'ambiente consueto del centro e sperimentare un contesto nuovo e professionale.

#### ➤ ATTIVITA' DI PSICOMOTRICITA'

Attività svolta da un operatore formato

Frequenza: 1 volta/settimana

Durata: 1 ora

La psicomotricità si basa sulla strutturazione dello schema corporeo. Dopo il trauma la persona ha visto il proprio corpo cambiare e, non deve solo accettare la situazione, ma soprattutto confrontarsi con il suo nuovo aspetto e con le eventuali nuove possibilità.

#### ➤ ATTIVITA' DI RILASSAMENTO

Attività condotta dall'educatore e dagli operatori socio sanitari

Frequenza: 1 volta/settimana

Durata: 1 ora

Attività in cui attraverso la lettura di testi e l'ascolto di musica gli utenti si rilassano, si prendono cura del proprio corpo dedicandosi ad attività di bellezza.

#### ➤ GRUPPI SULLE EMOZIONI

Attività condotta dall'educatrice del Centro

Frequenza: 1 volta / mese

Durata: 1 ora

In un contesto di gruppo gli utenti hanno la possibilità di affrontare alcuni argomenti, di esplorare i propri vissuti, di discutere e confrontarsi con altre persone che condividono la stessa realtà.

#### ➤ ATTIVITA' CON I VOLONTARI

Attività di vario tipo svolte con volontari e volontarie del quartiere nell'orario di apertura del Centro tra le quali: attività manuali, disegno e pittura, letture, giochi e passeggiate all'aria aperta.

## GIORNATA TIPO

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
H.8.30 – 12.00	ATTIVITA'EDUCATIVE – RIABILITATIVE INDIVIDUALIZZATE E/O DI GRUPPO
H 12.00 – 12.30	PREPARAZIONE DEL PRANZO
H 12.30 – 13.30	CONSUMAZIONE DEL PRANZO
H 13.30 – 14.30	IGIENE PERSONALE – RIPOSO POMERIDIANO – ATTIVITA' RICREATIVE
H 14.30 – 16.30	ATTIVITA'INDIVIDUALIZZATE – ATTIVITA' RICREATIVE CON I VOLONTARI

### Servizi offerti

#### ➤ RISTORAZIONE

Presso il centro diurno viene servito il pranzo quotidianamente alle ore 12.30.

Il servizio è a pagamento.

E' presente in struttura una cuoca, debitamente formata, che si occupa dell'approvvigionamento delle materie prime, della trasformazione e della somministrazione dei pasti.

Tutte le operazioni relative alla cucina, dall'approvvigionamento alle pulizie avvengono nel rispetto della normativa HACCP.

Il menù viene preparato mensilmente dal coordinatore in collaborazione con la cuoca, seguendo le direttive impartite dalla dietologa e dalla logopedista nel rispetto delle esigenze degli utenti e delle loro problematiche (disfagia, diabete).

#### ➤ SERVIZIO DI TRASPORTO

Ogni giorno viene effettuato il trasporto da e per il Cento Diurno per tutti gli utenti che ne fanno richiesta con un mezzo da 9 posti di proprietà, attrezzato per il trasporto di 3 carrozzine. Il pulmino è guidato dall' autista; durante i viaggi è sempre presente un accompagnatore (OSS o educatore) per garantire assistenza agli utenti.

Il trasporto è effettuato a partire dalle 8.00 per l'andata al centro e il ritorno è previsto a partire dalle 16.30.

Il servizio è a pagamento.

#### ➤ SERVIZIO DI PARRUCCHIERA

Servizio a pagamento

Attivabile su richiesta dell'utente o della sua famiglia

Il servizio è gestito da professionisti esterni che garantiscono la possibilità di shampoo, taglio, messa in piega, tinta, manicure, pedicure, barba.

## RESPONSABILITA'

### Responsabilità della gestione del servizio

La gestione del Centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi.

L'utente ha il diritto alla:

- partecipazione alle diverse attività proposta dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali
- sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte e a cura della gestione del Centro **[vedi protocollo di intervento sanitario]**
- mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio

### Responsabilità dell'utente e della famiglia

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- rispettare il personale
- informare tempestivamente il Coordinatore del Centro dell'intenzione di rinunciare ad attività e prestazioni programmate
- informare tempestivamente di eventuali assenze programmate o straordinarie
- attenersi alle regole interne della struttura visionate e sottoscritte al momento dell'ingresso
- collaborare al fine di permettere che il progetto assistenziale e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio
- il servizio di trasporto prevede il rispetto dell'orario comunicato dagli operatori e si rende necessaria l'attesa del pulmino all'ingresso dell'abitazione (andata e ritorno) poiché per motivi assicurativi l'accompagnamento non può essere ampliato, se non in casi assolutamente straordinari
- in caso di comunicazioni importanti o urgenze fare riferimento alla Coordinatore

## INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Il Centro si impegna a:

- pianificare incontri dedicati per la condivisione delle svolgimento delle attività con gli utenti e con le famiglie
- recapitare comunicazione scritta relativa ad attività, iniziative e richiesta di incontro
- contattare telefonicamente i familiari per comunicazioni urgenti
- pianificare almeno due volte all'anno incontri di verifica del PAI in presenza di familiari, professionisti esterni, Assistenti Sociali ed Equipe del Centro
- fornire la valutazione e i suggerimenti per la riduzione del rischio ambientale domiciliare
- somministrare una volta all'anno questionario per la valutazione della qualità del servizio
- esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento degli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto)

- attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili

### Contestazione e reclami

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto di una tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi, il Centro dovrà trovare immediata soluzione con risposta formale entro 30 giorni dalla contestazione.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- colloquio con il Coordinatore del Centro
- comunicazione telefonica con il Coordinatore del Centro
- redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Coordinatore della struttura o inviarlo mezzo posta o e-mail al Centro

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire la migliore qualità di servizio si rende opportuna e funzionale l'integrazione territoriale ed il lavoro di rete con Enti e Associazioni quali:

- Comune di Parma
- Ausl di Parma
- Ausl di Parma distretto sud-est
- Ausl distretto di Guastalla Reggio Emilia
- Università di Parma
- Forum Solidarietà centro servizi
- Enti formativi
- Istituti scolastici di secondo grado

Il Centro si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni eventualmente fornite e formulate dall'utenza
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti con cadenza annuale
- ad informare periodicamente gli utenti e le loro famiglie sull'esito dei monitoraggi effettuati

I fattori di qualità sono così individuati:

### **Standard strutturali**

- vigenti norme regionali sull'autorizzazione al funzionamento e sull'accreditamento

### **Standard gestionali**

- personalizzazione degli interventi
- efficacia del progetto educativo assistenziale individuale
- validità dei servizi ausiliari: pasto, trasporto e pulizie



## Standard normativi

- formazione e aggiornamento del personale
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sul luogo di lavoro
- rispetto riservatezza dati personali

Alcuni strumenti a disposizione dell'equipe per monitorare la qualità del servizio sono:

- **Questionario di gradimento del servizio per i familiari:** i dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento, servono al Coordinatore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio. I risultati rimangono a disposizione presso il Centro e una volta all'anno vengono condivisi con le famiglie durante l'incontro.
- **Reclamo:** Qualora si volesse fare un reclamo o una segnalazione in merito alle attività del Centro è necessario compilare per iscritto una scheda richiedibile al Coordinatore.
- **PAI (piano assistenziale individualizzato):** viene redatto annualmente, per ciascun utente e contiene sia la parte assistenziale-sanitaria che la parte sociale e cognitivo-comportamentale. All'interno del progetto sono contenuti i dati anagrafici dell'utente, schede con indicazione dei bisogni, obiettivi, modalità utilizzate, tempi, risorse impiegate e modalità di verifica. Contiene informazioni relative alla partecipazione del familiare e i suggerimenti da lui proposti. Sono inoltre presenti schede di monitoraggio mensile, compilate dall'OSS tutor che esplorano diverse aree come: rabbia, aggressività, partecipazione alle attività, euforia, ansia, depressione. Ogni eventuale aggiornamento del PAI viene deciso in sede di equipe. Periodicamente vengono effettuati incontri di verifica del raggiungimento degli obiettivi con la presenza di tutta l'equipe (compreso professionisti esterni) e la famiglia.
- **Schede giornaliere di pulizia:** l'addetto alle pulizie compila giornalmente una scheda relativa alle pulizie svolte (avvenute pulizie, tempo impiegato e firma).
- **Menù mensile:** L'addetto alla cucina prepara i pasti seguendo il menù mensile preparato dal Coordinatore Responsabile in collaborazione con la dietista e la logopedista con l'obiettivo di assicurare la varietà e la somministrazione di pasti adatti alle patologie di ciascun utente.
- **Carta dei servizi:** La carta dei servizi del Centro viene consegnata in duplice copia alla famiglia durante la prima visita, una copia viene letta in tutte le sue parti, firmata e archiviata nella cartella individuale, l'altra copia rimane alla famiglia. La carta dei servizi contiene tutte le informazioni riguardanti il centro diurno.
- **Riunione di equipe:** Viene svolta una volta alla settimana per 2 ore. Alla riunione sono presenti il Coordinatore, l'Educatore e gli OSS.
- **Supervisione:** Sono programmati periodicamente incontri di supervisione alla presenza di uno psicologo con l'obiettivo di accompagnare l'equipe nella gestione dello stress e nella prevenzione del burn-out.
- **Protocolli e procedure:** vengono redatti dall'equipe di lavoro al fine di ottenere metodologie di lavoro comuni e condivise e di erogare un servizio di alta qualità.

## REGOLAMENTO MEDICO FARMACOLOGICO

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.

FARMACO	POSOLOGIA	ORARIO DI ASSUNZIONE

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

In qualità di [genitore/coniuge/tutore/altro specificare \_\_\_\_\_

di [soggetto fruitore] \_\_\_\_\_

### AUTORIZZO

Il personale del Centro diurno "Casa Azzurra" alla somministrazione della terapia farmacologica

Firma \_\_\_\_\_

Si richiede inoltre:

- **aggiornamento sanitario generale, effettuato almeno una volta all'anno, i cui referti dovranno essere consegnati al Centro**
- in caso di ricovero in strutture sanitarie, il reinserimento in struttura deve essere accompagnato da una copia della lettera di dimissioni
- oltre i cinque giorni di assenza dalla struttura per malattia, è necessario presentare un certificato medico che attesti la riammissibilità in comunità
- comunicare tempestivamente qualsiasi variazione della terapia farmacologica
- 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.

## PROTOCOLLO DI INTERVENTO SANITARIO

Il personale dispone di un protocollo di comportamento da applicare in caso di emergenza 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, la Struttura fa riferimento al 118 avendo cura di informare tempestivamente la famiglia dell'accaduto. L'operatore accompagnerà l'utente al Pronto Soccorso e attenderà fino all'arrivo del familiare il quale è tenuto a raggiungere, nel più breve tempo possibile, la Struttura sanitaria.
- ✚ 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.  
I Professionisti che collaborano con la Struttura si rendono disponibili a presenziare alle suddette visite al fine di fornire preziose informazioni rilevate durante la permanenza in Struttura.

Data

Firma del familiare

---

## CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

### AUTORIZZA

**ASSOCIAZIONE TRAUMI "CASA AZZURRA"**, al trattamento dei dati personali per le finalità connesse alla partecipazione all'attività svolta presso la Struttura. ai sensi dell'art. 23 del Decreto Legislativo 196/2003.

di \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

---

---

### INFORMATIVA PRIVACY

Ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – recante disposizione in materia di protezione dei dati personali, si rendono le seguenti informazioni:

- i dati personali sono richiesti, raccolti e trattati per lo svolgimento delle specifiche funzioni istituzionali e nei limiti previsti dalla relativa normativa;
- la comunicazione o la diffusione dei dati personali a soggetti pubblici o privati sarà effettuata solo se prevista da norme di legge o di regolamento o se risulta necessaria per lo svolgimento delle funzioni istituzionali;
- il responsabile del trattamento dei dati è il Coordinatore della Struttura.