

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Socio Sanitaria

VILLA TICINUM

Accreditata con DGR 3844 del 20 dicembre 2006

1.Cenni storici

La Comunità alloggio "Villa Ticinum" nasce dagli sforzi di molti anni della Sezione pavese dell'UILDM e dalla Cooperativa "Villa Ticinum".

I pluriennali e instancabili sforzi della Signorina Ermenegilda Casalino, fondatrice di entrambi gli enti citati, portarono all'apertura nel 1993, di una struttura specificamente pensata per disabili con problemi derivanti dalla distrofia muscolare. La struttura ha operato fino alla fine del 2002 quando, per tutta una serie di difficoltà, fu costretta a interrompere l'attività.

Alla morte improvvisa della fondatrice, avvenuta nel maggio 2003, il Consiglio Direttivo della Cooperativa Villa Ticinum ha raccolto l'eredità morale della stessa, aumentando sempre più, in memoria di quanto fatto dalla Signorina Casalino, gli sforzi organizzativi per riaprire la struttura, concludendo finalmente con la delibera di accreditamento della Regione Lombardia n. 3844 del 20/12/06 l'iter necessario alla riapertura avvenuta il 26 febbraio 2006.

2. La Struttura

Situata nel centro storico di Pavia e di proprietà del Comune di Pavia è stata concessa in comodato alla Cooperativa "Villa Ticinum", che ha provveduto al completo restauro dell'edificio, anticamente destinato a sede dell'acquedotto della città.

Il recupero della struttura, inutilizzata da molti anni, è stata un'operazione lunga e costosa che ha consentito di mettere a disposizione degli ospiti spazi gradevoli, ma soprattutto funzionali ai loro bisogni.

La struttura residenziale ha un potenziale di 10 posti, con quattro stanze singole e tre doppie, tutte con ampi servizi interni rispondenti alle normative regionali sull'handicap.

Al piano terra sono situate la cucina e l'ampio salone, utilizzati nella mattinata dal Centro Diurno Comunale e utilizzabili nel resto della giornata.

Il primo piano è interamente dedicato alle camere per gli ospiti, tutte dotate di terrazzino. Sullo stesso piano si trovano l'ampio locale con la vasca attrezzata per il bagno assistito, l'ufficio del Responsabile e la stanza dell'operatore notturno.

Il secondo piano ospita il salone polifunzionale e una stanza singola, entrambe con accesso al tetto terrazzato della struttura, da cui si può ammirare il panorama delle torri e delle chiese del centro di Pavia.

Tutti i piani sono collegati da un ascensore di ampia capienza.

3. Ente gestore

L'Ente Gestore della CSS "Villa Ticinum" è la Cooperativa Sociale Villa Ticinum che si occupa esclusivamente di questo servizio, per il quale si avvale della collaborazione della Cooperativa Sociale "L'Alternativa" specializzata in servizi educativi e assistenziali.

4. Principi fondamentali

La Cooperativa Sociale ONLUS "Villa Ticinum" "persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana secondo quanto stabilito dalla legge 381/1991 istitutiva e in sintonia con gli indirizzi generali della legge 104/1992, mira a promuovere i diritti civili, patrimoniali e politici della persona disabile, attraverso il perseguimento della massima autonomia personale e la piena partecipazione alla vita sociale" (dallo Statuto – art. 4). I principi ispiratori sono:

Uguaglianza. La pari dignità degli ospiti e degli utenti dei servizi trova il suo fondamento primariamente nell'articolo 3 della Costituzione Italiana. Da esso deriva che i servizi devono essere resi secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Nell'erogazione dei servizi occorre, in particolare, salvaguardare il diritto all'uniformità delle prestazioni, valutando però con attenzione le diverse esigenze di ogni persona.

Imparzialità. L'Ente Gestore si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

Continuità. L'organizzazione garantisce la continuità delle prestazioni mediante la predisposizione di opportuni turni di servizio, garantendo nelle 24 ore adeguati livelli di assistenza. Si impegna, inoltre, nei confronti degli ospiti, a ridurre al minimo i disagi derivanti dal distacco dal proprio ambiente familiare e sociale o causato da interruzioni o disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

Diritto di scelta. Tale diritto, manifestazione più alta della volontà e dell'autonomia personale, trova limiti solo nella vigente legislazione e nelle esigenze organizzative e funzionali della struttura.

Partecipazione. L'Ente Gestore si impegna a garantire sempre: il diritto alla corretta informazione, la tutela dell'Ospite nel caso di prestazioni inadeguate, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Efficacia ed efficienza. L'Ente Gestore si impegna ad aggiornare i sistemi di lavoro e a mettere in atto studi e procedure per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi, senza compromettere nel contempo l'efficacia del servizio reso, cioè il raggiungimento del risultato voluto.

4. Destinatari del servizio e modalità di accesso

Pur pensata specificamente nel suo impianto architettonico per la disabilità motoria la struttura è rivolta a ogni forma di disabilità.

Si accolgono persone con età compresa tra i 18 e i 65 anni. Eccezioni al limite massimo di età verranno prese in considerazione esclusivamente per situazioni di particolare necessità segnalate dai Comuni della Provincia di Pavia.

L'accesso avviene previa richiesta all'Ente Gestore che valuterà la possibilità di inserimento seguendo l'apposita procedura, che comprende colloqui di conoscenza con la persona richiedente, coi familiari e/o Tutore, Amministratore di sostegno, e con la persona che stipulerà il contratto d'ingresso.

I colloqui, coordinati dal Responsabile, prevedono la possibilità da parte del possibile utente di visitare la struttura.

All'atto del colloquio sarà consegnata agli stessi copia della presente Carta dei Servizi.

5. Documenti richiesti all'ingresso

- Carta di identità
- Tessera S.S.N.
- Tessera esenzione Ticket
- Codice Fiscale
- Fotocopia verbale di invalidità
- Eventuale Fotocopia Certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- Eventuale fotocopia Decreto di interdizione e/o inabilitazione
- Eventuale copia del documento di nomina del tutore/curatore/amministratore
- Eventuali dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore
- Elenco recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione consenso trattamento dati
- Fotocopie cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche in atto e relazioni cliniche riguardanti lo stato di salute generale attuale dell'ospite.

6. Obiettivi finalità e metodologia del servizio

Se *in primis* la struttura si propone di fornire l'assistenza socio sanitaria necessaria a persone portatrici di disabilità, la C.A. si propone inoltre di affrontare la condizione della disabilità individuando le possibilità di riequilibrio psicofisico che consentano all'utente di acquisire e/o mantenere un positivo rapporto con se stesso e quindi con gli altri, fornendo un luogo di socializzazione e di stimolo alle potenzialità psicofisiche, cognitive, affettive e sociali, nella prospettiva di un migliore benessere.

Ci si propone di favorire la costruzione di un adeguato ambiente sociale mettendo in atto azioni positive che garantiscano agli utenti un'esperienza di promozione culturale e sociale.

6.1. Finalità del servizio

La determinazione delle finalità e degli obiettivi deriva dalla concezione della persona come soggetto attivo, affermando il principio dell'integrazione e del diritto alla diversità. Il soggetto è impegnato in un processo di continuo interscambio con l'ambiente circostante.

In questo quadro si intende consentire agli utenti di raggiungere la realizzazione di sé come individui, mantenere e/o consolidare l'ambito dell'autonomia e dello sviluppo psicofisico, stimolare motivazioni e interessi, rafforzare la capacità di relazione con gli altri in un'ottica di integrazione sociale.

6.2. Obiettivi e aree di sviluppo.

Ci si propone quindi di consolidare l'aspetto della conoscenza e soprattutto della consapevolezza di sé, dei propri bisogni, delle proprie capacità e dei propri limiti nelle seguenti aree, compatibilmente con le reali possibilità e potenzialità dell'utente:

- a) Area senso percettiva e psicomotoria
- b) Area cognitiva
- c) Area socio-affettiva
- d) Area dell'autonomia

6.3. Metodologia

Per il raggiungimento degli obiettivi sopra esposti si cercherà di valorizzare la persona, la relazione e la condivisione delle esperienze anche attraverso l'utilizzo di personale esterno e/o personale volontario specializzato.

Non si escludono collaborazioni con altre esperienze comunitarie che possano favorire sia la dimensione socio relazionale che il raggiungimento degli obiettivi individuali.

7. I servizi offerti

7.1 prestazioni comprese nella retta

- Prestazioni assistenziali alla persona

- Prestazioni di tipo igienico: bagni assistiti, igiene personale giornaliera;
- Cura degli spazi dedicati all'utenza;
- Assistenza nell'alimentazione;
- Assistenza agli incontinenti;
- Assistenza per la deambulazione (accompagnamento in carrozzina e mobilizzazione)
- Accompagnamento per visite specialistiche, per visite dal Medico di Base e per cicli di terapie
- Visita in struttura del Medico di Base
- Assistenza infermieristica al bisogno
- Servizio di prenotazione e ritiro di: ricette mediche (prescrizioni per esami diagnostici e visite specialistiche) presso gli studi medici pavese, farmaci e presidi ospedalieri presso le farmacie
- Spese relative a trasporti per visite specialistiche e ricoveri ospedalieri.

- Prestazioni socio educative

- È prevista l'attivazione di laboratori gestiti dall'educatrice, adeguatamente pensati sulle diverse possibilità degli utenti, nonché la possibilità di partecipare a laboratori di altre strutture ritenuti adeguati alle finalità prefissate.
- Accompagnamento a iniziative proposte dal territorio (iniziative culturali, socializzanti, religiose, etc.) sia su proposta della struttura che dei singoli utenti.

- Prestazioni alberghiere

- Servizio di ristorazione
- Gestione di eventuali diete su prescrizione medica
- Servizio lavanderia sia per la biancheria piana che per gli indumenti personali
- È prevista la possibilità di usufruire di collegamento televisivo e collegamento Internet in ogni camera.

7.2 Prestazioni aggiuntive non comprese nella retta

Per tali voci, che comportano una spesa aggiuntiva a carico degli utenti, è disponibile, su richiesta, un servizio organizzativo:

- Acquisto di beni personali (Abbigliamento, etc)
- Prestazioni sanitarie specialistiche non riconosciute dal S.S.N.
- Acquisto di farmaci non esenti
- Soggiorni climatici
- Fornitura di linea telefonica personale
- Acquisto di cibi particolari o bevande, non prescritti da alcuna dieta consigliata, non contemplati dal menù predisposto.
- Spese relative a tutti i trasporti non rientranti nella voce: "prestazioni comprese nella retta"
- Tutto quanto non compreso nelle prestazioni definite al punto 7.1 della presente Carta dei Servizi.

8. Il personale

Le figure professionali coinvolte nella gestione della struttura collaborano in modo coordinato al fine di garantire le prestazioni sopra indicate e di cercare di raggiungere gli obiettivi proposti sia nella generalità della Comunità che nei singoli progetti individuali, con le mansioni indicate nella tabella seguente

Numero	Titolo Professionale	Mansioni	Ore settimanali
5	Operatore Socio Sanitario	Cura dell'igiene personale degli utenti; Accompagnamento; Collaborazione alla gestione dei momenti di socializzazione;	38
1	educatrice	Gestione dei momenti di socializzazione;	15

		Organizzazione delle attività rivolte agli utenti;	
1	responsabile	Coordinamento degli operatori e gestione della Comunità	
1	Infermiere Professionale	Assistenza infermieristica	a.b. in convenzione con ente esterno
2	ASA	Pulizie degli spazi comuni degli utenti; Assistenza agli utenti;	30
1	Operatore	Servizi generali, pulizie, lavanderia	30

L'Equipe della CSS "Villa Ticinum" può inoltre avvalersi, di fronte a comprovate necessità, dell'ausilio di altre figure professionali (Psicologo, psichiatra, fisioterapista, etc.).

Tutto il personale sarà riconoscibile attraverso *badge* riportanti foto, nominativo, qualifica, e numero di matricola.

9. La giornata tipo

7.00 – 9.00	Risveglio – Colazione – somministrazione della terapia farmacologica Cura della persona: Igiene personale, cambio abiti. Eventuale assistenza infermieristica.
9.00 – 10.00	Ausilio all'attività di cura della propria stanza
10.00 – 12.15	Attività strutturate individuali come da PAI
12.15 – 13.30	Pranzo
13.30 – 16.00	Tempo libero: eventuale riposo Cura della persona: igiene personale
16.00 – 18.00	Attività strutturate socializzanti come da PAI
18.00 – 19.30	Tempo libero: eventuale riposo Cura della persona: igiene personale
19.30 – 20.30	Cena
20.30 – 22.00	Cura della persona: igiene personale Eventuali uscite – preparazione per il riposo
22.00 – 7.00	Riposo notturno

10. Rapporto con le famiglie

L'equipe della CSS Villa Ticinum intende attuare, nella sua attività, uno stretto rapporto con i famigliari degli ospiti al fine di offrire un sempre migliore servizio e garantire un ambiente di vita quanto più accogliente, per questo motivo non vengono fissati orari particolari di visita lasciando libertà di accesso alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 23.00. Esigenze particolari potranno essere concordate col Responsabile.

Per i motivi sopra citati il Responsabile e l'equipe si rendono disponibili per:

colloqui informativi al bisogno;

colloqui periodici di aggiornamento sul PAI e sui programmi;

raccolta di reclami e di suggerimenti.

11. Retta

La retta è fissata in Euro 55,00 (cinquantacinque/00) giornaliera.

La retta comprende tutto quanto riportato alla voce "i servizi offerti" e non comprende quanto riportato alla voce "prestazioni aggiuntive".

12. Controllo qualità del servizio e reclami

Il controllo della qualità del servizio offerto avviene a cadenza annuale attraverso la scheda di valutazione della qualità per famigliari e ospiti allegata (all.1), i cui risultati vengono periodicamente pubblicizzati attraverso affissione in struttura o per mezzo di sedute assembleari.

Eventuali reclami possono essere segnalati attraverso l'apposita scheda (All. 2). Sarà cura del Responsabile rispondere per iscritto entro 30 gg. Sulla base dei risultati delle valutazioni di qualità, di eventuali reclami, e dagli esiti dei colloqui del Responsabile con gli ospiti, i familiari e gli operatori della struttura, nonché dalle necessità strutturali, organizzative e di servizio, si evinceranno, se necessario, le nuove linee d'indirizzo dei servizi e della metodologia.