



# Carta dei Servizi

Centro Socio Riabilitativo Residenziale per Disabili

# ***IL MELOGRANO***

*Via A. Righi, 1002 - 41055 Montese (MO)*

*Tel. 059 971126*

**Approvata dall'Amministratore Unico con delibera n. 5 del 30/01/2019  
Aggiornata con delibera dell'Amministratore Unico n. 30 del 07/09/2023**

ASP TERRE DI CASTELLI  
Giorgio Gasparini

Enti soci: Unione Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo  
Rangone Castelvetro di Modena Guiglia Marano sul Panaro  
Montese Savignano sul Panaro Spilamberto Vignola Zocca

Via Libertà 823  
41058 Vignola (MO)  
P.IVA 03099960365  
[www.aspvignola.mo.it](http://www.aspvignola.mo.it)

**Contattaci**  
PEC [aspvignola@pec.it](mailto:aspvignola@pec.it)  
Mail [info@aspvignola.mo.it](mailto:info@aspvignola.mo.it)  
Tel 059 770 5211  
Fax 059 770 5200

## INDICE

<b>1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
<b>2) PRESENTAZIONE ASP</b> .....	3
<b>3) PRINCIPI E FINALITÀ</b> .....	3
<b>4) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
<b>5) PRESENTAZIONE DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI “IL MELOGRANO“ DI MONTESE</b> .....	4
5.1 -Introduzione.....	4
5.2 -Obiettivi del servizio .....	4
5.3 – Caratteristiche della struttura .....	5
5.4 – Attività/servizi offerti .....	6
5.5 – Servizi di supporto/alberghieri.....	7
5.6 – Servizi non compresi nella retta .....	8
5.7 – Il Personale .....	8
5.8 – Orari di apertura della struttura.....	9
<b>6) MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI</b> .....	9
<b>7) STRUMENTI DI LAVORO E MODALITÀ ORGANIZZATIVE</b> .....	10
7.1 – Equipe/collettivo .....	10
7.2 – Riunioni periodiche .....	11
7.3 – Gestione della cartella socio sanitaria .....	11
7.4 – Piano Educativo Assistenziale Individualizzato - PEAI.....	11
7.5 – Protocolli operativi e procedure .....	12
7.6 – Formazione e supervisione del personale .....	12
<b>8) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI O FIGURE DI RIFERIMENTO</b> .....	12
8.1– Ruolo e partecipazione del familiare o di figure di riferimento (ADS, Tutore, amico....)	12
8.2– Reclami e segnalazioni .....	12
8.3 – Accesso civico e accesso documentale .....	13
<b>9) PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI</b> .....	13
<b>10) COSTI A CARICO DEGLI UTENTI</b> .....	14
10.1– Definizione della retta .....	14
10.2– Fatturazione e pagamento della retta.....	15
10.3– Recupero Crediti .....	15
Allegato 1 – Giornata tipo .....	16
Allegato 2 – Attività Socio Educative .....	18
Allegato 3 – Retta .....	19
Allegato 4 - Indirizzo e Recapiti .....	19

### 1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili "Il Melograno", è lo strumento attraverso il quale l'ASP Terre di Castelli "G. Gasparini" garantisce una corretta informazione agli utenti e a tutti gli interessati riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi. È un documento che contiene i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi nonché gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia agli ospiti e i loro familiari al momento dell'ammissione al Centro. La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, in quanto soggetta a periodiche verifiche, integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità organizzative del Centro, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

### 2) PRESENTAZIONE ASP

L'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) Terre di Castelli "G. Gasparini" è un'azienda multi servizi e multi settore che eroga servizi ed interventi sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari, socio-educativi ed educativi, nell'ambito territoriale del Distretto di Vignola; tale ambito corrisponde a quello dei Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola e Zocca.

I settori di intervento sono: minori e famiglie, anziani, adulti e disabili, fermo restando che gli Enti territoriali soci possono affidare ad ASP la sperimentazione di progetti e servizi rivolti anche ad altri *target*.

La gestione di ASP è improntata alla ricerca di un quadro equilibrato di massima efficacia di risposta ai bisogni degli utenti e alta efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche assegnate, in un contesto di assoluta trasparenza dell'attività realizzata e dei risultati ottenuti.

### 3) PRINCIPI E FINALITÀ

L'ASP ispira la propria azione ai principi ed alle finalità individuati dalla L.R. n. 2/2003; in particolare:

- a) rispetto della dignità della persona e riservatezza degli interventi;
- b) adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine ne promuove la formazione come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi e favorisce l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale e delle relazioni interne.

L'ASP promuove inoltre la costituzione di organismi locali di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, con compiti consultivi, di controllo della qualità e di promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale.

I principi generali di riferimento, nella gestione dei servizi, sono: **Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Efficacia ed efficienza, Trasparenza, Legittimità.**

### 4) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

In ragione del fatto che ASP è tenuta ad osservare ed applicare disposizioni di carattere nazionale, regionale o locale o disposizioni emanate dall'autorità sanitaria, dal Dipartimento di Sanità Pubblica o dall'Ausl di Modena anche a tutela dello stato di salute e del benessere degli ospiti e degli operatori, quanto di seguito indicato potrebbe subire delle modificazioni o temporanee variazioni. In tal caso ASP informerà in modo puntuale e tempestivo i familiari/AdS/Tutori degli utenti già ospiti e ne darà conto nei colloqui di pre ingresso per gli utenti in fase di ammissione al servizio.

## 5) PRESENTAZIONE DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE PER DISABILI "IL MELOGRANO" DI MONTESE

### 5.1 -Introduzione

Il Centro Socio Riabilitativo per disabili "Il Melograno" inaugurato nel maggio del 2005, è ubicato in uno stabile di nuova costruzione realizzato all'interno di quello che è diventato un Polo di Servizi alla Persona che ospita, oltre al Centro stesso, anche l'adiacente Casa Residenza per Anziani e dallo scorso anno un Piccolo Gruppo Educativo per bambini 0-3 anni.

Il CSSR si trova nel Comune di Montese, in Via A. Righi 1002.

E' facilmente raggiungibile dai mezzi privati, mezzi di soccorso e mezzi pubblici.

La struttura dispone di un ampio piazzale recintato e delimitato da cancelli, che permettono agli utenti di usufruire degli spazi esterni in totale sicurezza. L'immobile, all'ingresso ha un portico sotto il quale si può sostare e dispone di un'ampia terrazza accessibile dalla sala da pranzo.

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili "Il Melograno" è un servizio socio educativo che fornisce ospitalità a persone con disabilità fisica, intellettiva o plurima con diverso grado di non autosufficienza fisica e/o relazionale. Sono persone che necessitano di assistenza continua e risultano privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare sia valutata temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individualizzato. Attua interventi volti alla acquisizione della autonomia individuale nelle attività quotidiane, al potenziamento delle capacità cognitive e relazionali ed attiva strategie per l'integrazione sociale. Non ospita utenti con gravissime disabilità acquisite (GDA)

Il Centro accoglie un'utenza di età compresa tra i 18 e i 65 anni. E' possibile l'inserimento di persone che non abbiano compiuto il diciottesimo anno, ma che abbiano concluso il percorso scolastico dell'obbligo.

La struttura è autorizzata al funzionamento, in base alla DGR n. 564/00 e ss.mm.ii., e accreditata in base alla DGR n. 514/2009 e ss.mm.ii., come Centro socio-riabilitativo residenziale per disabili, per complessivi n. 18 posti con possibilità di ulteriori n. 4 posti per frequenza diurna.

Il C.S.R.R. "Il Melograno" è organizzato in modo da garantire una risposta flessibile ai bisogni degli utenti, dei loro familiari e dei caregiver informali, favorendo la possibilità di realizzare progetti sperimentali di sostegno alla domiciliarità, accogliendo utenti anche solo per un periodo di sollievo, o solo con frequenza diurna, ad esempio solo per un giorno a settimana, solo a pranzo, ecc.

Nel momento in cui vengono attivati progetti di sostegno alla domiciliarità, il soggetto gestore si impegna ad assicurare una organizzazione degli spazi, delle attività quotidiane alberghiere ed assistenziali in modo tale da garantire il miglioramento e mantenimento delle abilità, delle relazioni e delle abitudini di vita dell'ospite, promuovendo le condizioni ottimali al momento del rientro a domicilio creando momenti di scambio e confronto con i familiari.

### 5.2 -Obiettivi del servizio

Il centro ha come obiettivo di garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona umana, una qualità di vita dell'ospite il più possibile elevata considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso assistenza qualificata e continuativa, in collaborazione con le famiglie, i servizi, il territorio, la comunità locale.

Il CSSR "Il Melograno" rispetta e tutela i diritti della persona disabile in particolare per quanto a:

- Diritto alla tutela della salute: l'ospite viene assistito e sorvegliato attraverso il monitoraggio dei principali parametri di benessere fisico e psichico, vengono garantiti interventi diagnostici e di controllo attraverso il ricorso al medico di medicina generale ed in caso di necessità attraverso il ricorso a medici specialisti. Grazie all'attività del personale infermieristico incaricato viene garantito il rispetto della preparazione e della somministrazione dei farmaci, secondo il piano terapeutico personalizzato;
- Diritto all'igiene personale ed alla cura dell'aspetto: vengono utilizzate e organizzate le risorse umane e gli ausili necessari a garantire il mantenimento costante dello stato di benessere dell'ospite

secondo momenti della giornata programmati ed ogni qualvolta si renda necessario. E' assicurato, in accordo con la famiglia e nel rispetto delle preferenze dell'ospite, il servizio parrucchiera.

I capi di abbigliamento indossati dagli ospiti sono personali, scelti preferibilmente direttamente dagli ospiti che mantengano capacità di giudizio e discernimento o cercando comunque di seguire i gusti e le preferenze degli stessi. Agli operatori spetta il compito di supervisionare e supportare gli ospiti nella scelta degli abiti affinché questi siano comodi, alla stagione ed al contesto ed alle diverse occasioni di vita. Ogni ospite possiede un proprio armadio contenente l'abbigliamento stagionale d'uso.

- *Diritto all'igiene degli ambienti:* è organizzato un piano di pulizia fortemente integrato con l'organizzazione generale della struttura che garantisce l'ordine, la pulizia e l'igienizzazione degli ambienti di vita e di servizio compresi oggetti e suppellettili, attraverso l'impiego di attrezzi, apparecchiature, detergenti e disinfettanti idonei e necessari.
- *Diritto ad una corretta e adeguata alimentazione:* La cucina presente nel complesso del Polo Servizi alla Persona presso i locali sottostanti la CRA, produce i pasti che tengono conto del corretto apporto nutrizionale giornaliero, delle diete personalizzate di ciascun ospite e di eventuali variazioni personalizzate ai menu.  
L'organizzazione del Centro garantisce inoltre il rispetto degli orari della somministrazione dei pasti, la necessaria assistenza e supervisione in base ai bisogni ed alle caratteristiche personali di ciascun ospite.
- *Diritto all'individualità:* rappresenta il principio ispiratore dell'attività socio-assistenziale e tende a garantire un inserimento dignitoso, una corretta valutazione dei bisogni e delle capacità della persona, un'assistenza personalizzata. Le diverse figure professionali in servizio presso la struttura, secondo una modalità di lavoro condivisa, coordinata e sinergica, hanno il compito di favorire le scelte personali dell'ospite, stimolandone l'autonomia nelle attività quotidiane.
- *Diritto alla tutela delle relazioni familiari ed affettive:* in nessun caso il personale di struttura può sostituirsi ai legami affettivi e familiari dell'ospite. Per tale motivo viene favorito e sostenuto il costante e regolare mantenimento del rapporto tra l'ospite e la propria famiglia anche attraverso visite in struttura e la realizzazione di specifiche iniziative.  
L'ospite, attraverso i responsabili del servizio, ha inoltre diritto che la sua famiglia sia correttamente informata riguardo le proprie condizioni sociali e sanitarie.

### **5.3 – Caratteristiche della struttura**

I locali del Centro Socio Riabilitativo Residenziale, sono disposti su 5 piani due dei quali seminterrati.

Partendo dal basso, al 2° piano seminterrato troviamo un locale adibito a magazzino e deposito collegato a tutti gli altri piani della struttura con ascensore e scale interne.

Al 1° piano seminterrato sono presenti: gli spogliatoi del personale con relativi servizi igienici. Vi è inoltre un laboratorio/atelier per attività occupazionali ed educative dagli utenti del Centro Socio Riabilitativo con annesso servizio igienico.

Al Piano Terra sono presenti:

- sala da pranzo;
- n. 2 spazi polifunzionali annessi alla zona pranzo
- Ambulatorio medico/infermieristico;
- n° 1 ufficio;
- n° 2 bagni utenti;
- n° 1 bagno per il personale;
- n° 1 laboratorio;
- n 1 sala polifunzionale utilizzata per incontri con familiari, laboratori, attività individuali e momenti relax

Al ° piano sono presenti:

- n° 1 camere con bagno a 1 posto letto;
- n° 05 camere con bagno a 2 posti letto;

- deposito materiale di pulizia;
- svuotatoio e deposito materiale sporco;
- n° 1 bagno di piano
- n° 1 sala con vasca idromassaggio;
- n° 1 soggiorno, sala tv;
- n° 1 guardiola con annesso servizio igienico per il personale.

Al 2° piano sono presenti:

- n° 1 camera con bagno a 1 posto letto,
- n° 03 camera con bagno a 2 posti letto;
- n° 01 ex guardiola oggi adibita a stanza per isolamenti in caso di emergenze sanitarie
- svuotatoio e deposito materiale per l'igiene
- deposito materiale di pulizia;
- palestra;

Tutte le camere sono arredate con armadi e comodini personali per ogni ospite e sono dotate di servizio igienico. E' possibile la personalizzazione degli spazi destinati a ciascun ospite con suppellettili e oggetti personali pur nel rispetto del decoro, dell'ordine e della funzionalità degli spazi.

All'interno delle stanze è garantita la privacy di ciascun ospite e l'accesso ed il movimento di carrozzine e sollevatori.

#### 5.4 – Attività/servizi offerti

Agli ospiti del CSRR "Il Melograno" vengono offerti i seguenti servizi:

- **Assistenza tutelare:** viene fornita ininterrottamente nell'arco delle 24 ore da Operatori Socio Sanitari qualificati (OSS) che svolgono attività di supporto totale o parziale all'igiene personale degli ospiti, all'alimentazione, alla deambulazione, alla vestizione e più in generale ai loro bisogni di base assicurando prestazioni di cura e assistenza nel rispetto delle singole personalità e progetti individuali. Collaborano con le altre figure professionali nella realizzazione degli interventi educativi e nello svolgimento delle attività ludico ricreative e motorie. Supportano il personale infermieristico per la somministrazione della terapia orale attenendosi alle linee di indirizzo.
- **Attività socio-educativa:** l'attività socio-educativa viene svolta da educatori professionali in possesso di specifico titolo di studio ed in stretta e diretta collaborazione con tutto il gruppo di lavoro e le figure presenti in esso (prevalentemente OSS).  
In generale i progetti socio-educativi individuali e di gruppo si articolano in azioni diversificate volte a favorire il mantenimento o il recupero di tutte le potenzialità dell'ospite, promuovere abilità manuali, stimolare e sviluppare capacità relazionali. In particolare per quanto attiene alle aree della cura del Sè (igiene personale, orale, consumazione pasto..) al supporto alle attività di vita quotidiana, alla partecipazione ad attività del tempo libero, gli interventi mirano al raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile. La modalità operativa prevede la presa in carico diretta, un rapporto continuativo e l'intenzionalità educativa in ogni azione operativa.  
Le attività di laboratorio o di piccolo gruppo (produzione oggettistica, laboratorio di pittura, ortoterapia, attività domestiche..) sono finalizzati al mantenimento delle abilità cognitive/manuali e al potenziamento di capacità quali senso dell'orientamento spaziale e temporale, capacità mnestica, logica e di giudizio. Le attività cognitive (cineforum, lettura, uso del PC..) hanno l'obiettivo di mantenere allenati concentrazione, capacità di comprensione e comunicative, lettura, scrittura e memoria.  
I momenti ricreativi e di partecipazione a feste e/o iniziative anche all'esterno del centro, hanno lo scopo di favorire il mantenimento del contatto con la realtà, la possibilità di creare relazioni e vivere esperienze stimolanti e divertenti.  
Uscite individuali e di gruppo, gite, partecipazione a spettacoli cinematografici, a manifestazioni e sagre organizzate sul territorio, sono elementi che fanno parte di progetti che tendono a coniugare l'aspetto ricreativo con quello riabilitativo e di stimolo alla relazione.

La collaborazione di associazioni e gruppi di volontariato nella realizzazione di momenti ricreativi, consentono uno scambio costante e forte tra la realtà del Centro e la realtà esterna, finalizzato a ridurre la lontananza tra il dentro ed il fuori dal Centro.

L'uscita al mercato settimanale può rappresentare a seconda del progetto una semplice passeggiata di evasione dal centro e di contatto con il mondo esterno, può essere uno stimolo al movimento, l'occasione per osservare e sperimentare la reazione dell'ospite ad un ambiente esterno destrutturato e aperto, l'occasione per il disbrigo di incombenze collegate all'acquisto di materiali o di spese personal o iniziativa utilizzata come rinforzo positivo.

- **Assistenza medica e specialistica**: viene erogata dai medici di libera scelta di ciascun ospite e da medici specialisti. Il monitoraggio ed il controllo delle condizioni psico-fisiche si attua attraverso controlli di routine o al bisogno effettuati presso il Centro o presso le strutture sanitarie designate.
- **Assistenza infermieristica**: è fornita da personale qualificato incaricato o alle dipendenze di ASP secondo il bisogno sanitario individuale valutato per ciascun ospite in modo integrato con l'Area Fragili dell'Ausl distretto di Vignola. E' previsto il contributo del personale infermieristico alla stesura dei PEAI (progetti educativi/assistenziali individuali).
- **Assistenza riabilitativa**: presenza programmata del Fisioterapista per assicurare la consulenza agli OSS e la valutazione della necessità di interventi di riattivazione e mantenimento in relazione a quanto previsto dai PEAI e realizzazione di interventi fisioterapici sulla base di una specifica prescrizione autorizzata dall'Area Integrazione socio sanitaria dell'Ausl distretto di Vignola;
- **Assistenza farmaceutica**: è garantita dall'Ausl di Modena attraverso la fornitura dei farmaci necessari in base alla prescrizione medica, eventuali farmaci non previsti nel pronotario e quindi non garantiti dall'Ausl vengono acquistati con costo a carico dell'ospite presso la farmacia comunale con carico del costo e rilascio della relativa documentazione, nella fattura mensile;
- **Consulenza psicologica**: presenza programmata di uno psicologo per colloqui individuali e/o attività di gruppo con gli ospiti e con i familiari.
- **Assistenza religiosa**: Viene garantita, nel rispetto delle credenze di ciascun utente e lasciando piena libertà di scelta all'ospite nella partecipazione o meno alle diverse opportunità proposte e raccogliendo le richieste.

Le prestazioni assistenziali e le attività riabilitative, occupazionali e relazionali sono finalizzate al perseguimento degli obiettivi definiti nel programma educativo/assistenziale individualizzato (PEAI).

## **5.5 – Servizi di supporto/alberghieri**

- **Ristorazione** (Preparazione e distribuzione pasti): i pasti vengono prodotti presso la cucina attrezzata presente all'interno del plesso strutturale della Casa Residenza Anziani annessa al CSRR "Il Melograno" collegata alla struttura stessa mediante corridoio sotterraneo. Il titolare del servizio di ristorazione è il Comune di Montese con contratto con fornitore esterno. Il menu è articolato su sette giorni e prevede variazioni stagionali.  
A seconda delle necessità, prevalentemente per motivi sanitari, il menu può essere personalizzato o prevedere variazioni.
- **Servizio Trasporto**: il Centro garantisce il servizio di trasporto ed accompagnamento a visite specialistiche e/o di controllo normalmente prescritte dal medico di medicina generale o da altro medico specialista. L'accompagnamento alla visita viene realizzato, a seconda dei casi e delle valutazioni strettamente connesse alle diverse situazioni, direttamente dagli operatori con mezzo di servizio o attraverso servizio di trasporto svolto da associazioni di volontariato del territorio. Il costo del trasporto è a carico della struttura. NON sono garantiti dal servizio, e sono quindi esclusi

dalla retta e a carico dell'ospite, trasporti continuativi per terapie di qualsiasi tipo.

- **Servizio guardaroba, lavanderia, stireria:** il CSRR "Il Melograno" offre agli ospiti in regime residenziale un servizio di guardaroba che prevede lavaggio, stiratura della biancheria piana e personale degli ospiti oltre a lavaggio divise del personale. Il servizio è svolto tramite contratto dell'Azienda con ditta esterna.
- **Attività amministrativa:** Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari negli orari di ufficio. Per i contatti consultare gli allegati alla carta dei servizi.
- **Servizio parrucchiera:** è possibile usufruire del servizio di parrucchiera messo a disposizione da ASP, eventuali richieste diverse dal servizio offerto saranno a carico dell'ospite.

## 5.6 – Servizi non compresi nella retta

I servizi non compresi nella retta sono:

- **Servizio di pedicure:** è possibile usufruire del servizio di pedicure. Il costo di tale servizio non è compreso nella retta.
- **Servizio di trasporto per la frequenza diurno:** l'andata e il rientro al Centro, in caso di richiesta, nelle fasce del mattino e della sera, per coloro per i quali non può provvedere la famiglia, è garantito direttamente o tramite Convenzione con una Associazione di Volontariato. Il costo di tale servizio non è compreso nella retta.
- **Trasporti continuativi:** non sono garantiti dal servizio, e sono quindi esclusi dalla retta e a carico dell'ospite, trasporti continuativi per terapie di qualsiasi tipo.

Tutte le prestazioni/servizi non elencate ai precedenti punti ~~b) e c)~~ 5.4 e 5.5 sono completamente a carico degli Ospiti.

## 5.7 – Il Personale

L'ASP prevede per il corretto funzionamento del Centro e il raggiungimento degli obiettivi di servizio l'impiego di diverse figure professionali, quali:

- ✓ il **Responsabile di Area Servizi** che opera nell'ambito della programmazione, monitoraggio e verifica dell'attività, nel controllo di gestione, compreso in ciò la validazione delle registrazioni d'attività, e budget del servizio, ed ancora interviene nella attività di supervisione e consulenza al gruppo di lavoro e al Coordinatore. Il Responsabile, unitamente al coordinatore del servizio, presidia l'area di confine tra il servizio, la committenza sociale, socio-sanitaria, sanitaria. Pur nel rispetto della relativa autonomia operativa e di coordinamento, deve garantire uniformità e coerenza dell'azione, qualità della prestazione agli utenti e raccordo stretto, da un lato coi servizi di staff dell'ASP per le attività trasversali ai servizi di line (forniture di beni e servizi, formazione del personale, sicurezza sul lavoro, trasparenza e anticorruzione, controllo di gestione ecc.), dall'altro con i servizi istituzionali di riferimento.
- ✓ **Il Coordinatore** ha la responsabilità dell'organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli educatori. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali.
- ✓ **Gli educatori** assicurano le funzioni educative attraverso:
  - ✓ progettazione di interventi educativi finalizzati previa specifica fase di osservazione e di valutazione delle abilità/potenzialità dei singoli soggetti;
  - ✓ organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
  - ✓ relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed



emozionale

- ✓ **Gli operatori socio sanitari** assicurano le funzioni socio assistenziali attraverso:
  - ✓ Condivisione del progetto socio assistenziale previsto dal Piano Educativo Assistenziale Individualizzato;
  - ✓ Realizzazione degli interventi di assistenza così come previsti dal Piano Individualizzato nel rispetto delle singole personalità.
  - ✓ Collaborazione con le altre figure professionali nella realizzazione degli interventi educativi e nello svolgimento delle attività programmate e supporto al personale infermieristico per la somministrazione della terapia orale nel rispetto delle linee di indirizzo.
- ✓ **Gli infermieri professionali**, rilevano, coadiuvati dal personale socio-educativo i bisogni sanitari degli ospiti; si adoperano affinché vengano garantite le relative prestazioni a carattere sanitario, si occupano della preparazione farmaci secondo quanto previsto da schema terapeutico, medicazioni, terapie iniettorie e della somministrazione delle terapie coadiuvate dal personale assistenziale. In collaborazione e supportati dal personale in servizio tengono i rapporti con il Medico di Medicina Generale degli ospiti
- ✓ **Il fisioterapista**, realizza attività di consulenza agli operatori per la valutazione della necessità di interventi di riattivazione e mantenimento, partecipa alla definizione dei PEAI e realizza interventi fisioterapici quando prescritti dal medico e autorizzati dall'Area Fragili dell'Ausl di Modena distretto di Vignola.
- ✓ **Lo Psicologo** Realizza incontri di consulenza e sostegno psicologico sia individuali che di gruppo per i familiari degli ospiti, realizza incontri e partecipa ad alcune attività con gli ospiti sia individualmente che in gruppo e partecipa periodicamente ai collettivi degli operatori.

## 5.8 – Orari di apertura della struttura

Il CSRR "Il Melograno" è aperto tutti i giorni senza vincoli di orario nelle ore diurne (dalle 8,00 alle 20,00). Eventuali ingressi in orari diversi devono essere preventivamente concordati con il Coordinatore del Servizio.

### **Orari visite esterne**

Ogni ospite può ricevere visite da parte di familiari e amici, senza limitazioni d'orario. E' comunque opportuno che tali visite non siano di ostacolo alle attività giornaliere e non arrechino disturbo alla tranquillità degli ospiti.

### **Uscite degli ospiti dalla struttura**

Agli ospiti del CSRR è consentita l'uscita dalla struttura solo se accompagnati, previo accordo con il personale responsabile di struttura e sottoscrizione di apposito modulo di assunzione di responsabilità. In caso di ospiti per i quali valgano forme di tutela legale (amministratore di sostegno, tutore..), è previsto nei casi in cui si rilevi la necessità, un confronto preliminare all'uscita con il legale rappresentante per l'eventuale autorizzazione.

## 6) MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'**ammissione** al Centro, autorizzata dall'ufficio di Piano, è subordinata alla valutazione da parte dei competenti servizi sociali e sanitari che, in sede di Unità di Valutazione Multiprofessionale, definiscono il "Progetto di vita e di cura" della persona.

Il Coordinatore responsabile della struttura, sulla base del progetto di cura definito dai servizi ed in accordo con il Responsabile del caso, attiva le procedure per l'ingresso del nuovo ospite, coinvolgendo i familiari/referti con i quali verranno condivise modalità e tempistiche dell'ingresso.

Il Coordinatore si occuperà della raccolta di tutte le informazioni necessarie a stilare la documentazione di pre-ingresso, al fine di garantire l'accoglienza più adeguata alle caratteristiche dell'utente.

Al momento dell'ingresso il familiare sarà invitato a produrre la seguente documentazione:

- Domanda di ammissione al Centro firmata;

- Dichiarazione di impegno al pagamento della retta;
- Dichiarazione informata sul trattamento dei dati personali;
- Documento di identità in corso di validità;
- Documentazione medico sanitaria composta da anamnesi patologica completa, schema terapeutico in atto con indicazione chiara del farmaco, posologia e orario di somministrazione; eventuali referti specialistici o documentazione relativa a ricoveri;
- Tessera sanitaria magnetica;
- Fotocopia della certificazione d'invalidità e/o dello stato di handicap (L.104/92);
- Consenso informato all'esecuzione di prelievo ematico;
- Consenso informato e liberatoria alla ripresa ed all'utilizzo di immagini relativi all'ospite nel rispetto del diritto alla privacy e per scopi connessi all'attività del centro.

In relazione a particolari situazioni come indicate all'Art. 4 DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI, potranno essere richieste ulteriori documentazioni, informazioni e/o modulistiche.

Al momento dell'arrivo in struttura l'ospite, accompagnato da familiari/referenti e/o operatori del Servizio proponente, verrà accolto dal personale socio-educativo incaricato.

La visita alla struttura permetterà all'ospite, ai familiari ed agli operatori esterni di esplorare gli ambienti nei quali si svolgerà la vita quotidiana della persona accolta.

L'ospite riceverà quindi tutte le informazioni utili che faciliteranno il processo di conoscenza ed ambientamento alla nuova realtà.

Al momento dell'ingresso l'ospite potrà essere accompagnato da effetti personali. Il possesso di eventuali oggetti e beni di valore dovranno essere comunicati al Coordinatore affinché possano essere definite le opportune misure di custodia. La struttura non risponde dello smarrimento di eventuali oggetti e/o beni personali non dichiarati.

La **dimissione** dal Centro può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria;
- ricovero presso altra tipologia di strutture residenziali;
- decesso;
- dimissione disposta con preavviso e condivisa con gli uffici territorialmente competenti, a seguito di modifica del progetto o del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza dell'ospite in Struttura.

Per ogni dimissione sono attivati i servizi territoriali di competenza.

## **7) STRUMENTI DI LAVORO E MODALITA' ORGANIZZATIVE**

Per garantire il livello qualitativo ottimale di tutte le prestazioni/servizi erogati all'interno del Centro vengono utilizzati diversi strumenti di lavoro che prevedono un articolazione organizzativa ispirata al lavoro di équipe nel rispetto delle linee di indirizzo gestionale e mirata alla progettazione e realizzazione di interventi personalizzati e alla verifica. Gli strumenti sono i seguenti:

### **7.1 – Equipe/collettivo**

E' la riunione di norma a carattere settimanale a cui partecipano gli OSS, gli Educatori ed la coordinatrice operanti al Centro nella quale vengono discusse e condivise modalità organizzative e relazionali omogenee, affrontate eventuali problematiche di carattere assistenziale, educativo ed organizzativo. Vengono inoltre riviste e condivise le procedure operative del servizio.

Questi incontri sono parte integrante dell'attività del centro, in quanto rappresentano strumenti di lavoro importanti per definire, verificare e modificare l'andamento complessivo del servizio e garantirne un adeguato livello qualitativo. Nei collettivi viene anche fatta la condivisione dei contenuti della formazione e l'annuale rilevazione del bisogno formativo. In modo programmato possono partecipare

anche l'Infermiere, il fisioterapista e la psicologa.

## **7.2 – Riunioni periodiche**

Sulla base dell'andamento del Servizio, verranno effettuate riunioni periodiche a cui parteciperà anche il Responsabile di Area (e occasionalmente anche la direzione di ASP, Direttrice e Amministratore Unico), per il monitoraggio e la risoluzione delle criticità a livello organizzativo e qualitativo, in rapporto alle esigenze complessive del Servizio, per la definizione degli obiettivi del servizio e la verifica del raggiungimento degli stessi e di eventuali criticità in ordine al clima organizzativo. Alle riunioni potranno partecipare anche altre figure professionali, di volta in volta definite sulla base delle specifiche esigenze

## **7.3 – Gestione della cartella socio sanitaria**

Per la gestione della cartella socio-sanitaria e delle presenze dell'ospite, è in uso anche un programma informatico attualmente E-Personam.

In essa sono riportati tutti i dati riguardanti l'ospite; sono infatti annotati sistematicamente, da parte di tutte le figure professionali coinvolte, i dati relativi al diario giornaliero, le prescrizioni, il PEAI e successive verifiche, indici, rilevazioni ed ogni informazione utile per la gestione e presa in carico dell'ospite.

La cartella socio-sanitaria è composta, quindi, dalle seguenti parti alcune delle quali sono gestite informaticamente, quali:

- Dati anagrafici e anamnestici;
- Documentazione socio – sanitaria;
- Diario giornaliero
- Piano educativo e assistenziale individualizzato (PEAI)

Altre documentazione necessaria all'attività di presa in carico, monitoraggio e gestione dell'ospite viene invece compilata e registrata in formato cartaceo (ad es: eventuali schede di rilevazione, documenti consensi e autorizzazioni...).

L' utilizzo dello strumento informatico in particolar modo per quanto riguarda la tenuta e l'aggiornamento del diario giornaliero garantisce una comunicazione più efficace ed immediata tra gli operatori, che attraverso la lettura ad inizio turno e la scrittura a fine turno, ottengono le informazioni necessarie alla gestione dei singoli ospiti, assicurando la continuità assistenziale. Viene inoltre garantito l'aggiornamento sistematico dei dati, delle attività consultabili da tutti gli operatori.

Attraverso il programma informativo viene anche tenuto aggiornato il registro degli ospiti.

## **7.4 – Piano Educativo Assistenziale Individualizzato - PEA**

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni ospite, nell'elaborazione e realizzazione di un piano educativo e di assistenza individualizzato che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la diversità e l'unicità di ogni persona.

Per ciascun utente viene quindi predisposto un Progetto educativo assistenziale individualizzato, da adesso in poi denominato PEA, finalizzato al mantenimento del massimo benessere psico-fico, all'incremento di autonomie ai diversi livelli, allo sviluppo di capacità comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali. Il PEA si realizza attraverso interventi assistenziali/educativo/riabilitativi utilizzando come strumento, tra l'altro, le attività quotidiane, settimanali, periodiche, svolte all'interno del Centro o sul territorio, con la comunità. Il PEA viene definito e condiviso con Utente e Famiglia.

La stesura e realizzazione del PAI, vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere e comprendere l'Ospite nella sua globalità/unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

L'équipe è lo strumento attraverso il quale vengono riportati, condivisi e discussi gli interventi previsti per il raggiungimento degli obiettivi fissati ed eventuali segnalazioni e/o richieste di confronto con il gruppo di lavoro da parte degli operatori referenti del singolo ospite.

È previsto dopo circa un mese dell'inserimento, la redazione del primo PEA, oggetto di successive e

periodiche verifiche, la cui tempistica è articolata in base alle esigenze della persona, comunque almeno ogni 6 mesi.

### **7.5 – Protocolli operativi e procedure**

L'operatività quotidiana del Centro è regolata da un insieme di protocolli e/o procedure, intese come una sequenza di azioni, modalità di esecuzione e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati.

Per ogni processo assistenziale sono definite:

- le finalità;
- le responsabilità;
- le azioni/attività/fasi;
- i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.);
- la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

### **7.6 – Formazione e supervisione del personale**

A tutto il personale è garantito un aggiornamento permanente, secondo un programma definito annualmente, relativo a problematiche, strumenti di lavoro, progetti innovativi che riguardano prevalentemente i servizi specifici rivolti alla popolazione disabile; viene inoltre garantita la formazione prevista in materia di sicurezza sul lavoro ed altri adempimenti previsti dalla normativa stessa. La definizione del bisogno formativo viene raccolta dal personale annualmente in uno dei collettivi programmati.

Viene inoltre svolta con regolarità un'attività di supervisione. Questa è realizzata da un consulente esterno ed ha come obiettivi principali il supporto nella valutazione di situazioni particolarmente critiche riferite ai singoli ospiti o all'intero gruppo, nonché il consolidamento delle competenze relazionali, comunicative e della capacità di lavorare in gruppo.

## **8) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI O FIGURE DI RIFERIMENTO**

### **8.1– Ruolo e partecipazione del familiare o di figure di riferimento (ADS, Tutore, amico....)**

La presenza dei familiari, laddove presenti, o di altri riferimenti amicali, o dell'amministratore di sostegno, del tutore, assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'ospite e l'équipe del Centro, in quanto parte integrante della storia della persona.

Tale aspetto si esplica favorendo il coinvolgimento, l'informazione e la comunicazione costante rispetto alle scelte nell'assistenza e presa in carico dell'ospite.

I familiari possono esprimere la propria partecipazione alla vita del Centro, attraverso i seguenti strumenti, che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- ✓ **assemblee plenarie** che vengono organizzate di norma due volte all'anno per la verifica del servizio, anche con la lettura e condivisione dei risultati dei questionari di gradimento del servizio e le comunicazioni relative alla programmazione dell'attività.
- ✓ **colloqui/incontri individuali** che oltre ad essere organizzati dal servizio periodicamente anche per la condivisione e verifica del PEAI, possono essere richiesti dalle famiglie quando lo ritengono.
- ✓ **Coinvolgimento dei familiari nella vita del Centro** sia nelle attività ordinarie che nella realizzazione di eventi o attività speciali o straordinarie.
- ✓ **Questionario per la rilevazione del gradimento del servizio.** Al fine di rilevare il gradimento del servizio da parte degli ospiti/familiari, viene somministrato annualmente un questionario, che per ogni ambito del servizio, riporta una valutazione sintetica e la possibilità di fornire osservazioni e commenti. Questo è uno strumento che ci consente di avere indicazioni sull'andamento del servizio per migliorarlo o per avere conferma che le modalità di realizzazione del servizio sono gradite a chi ne usufruisce e ai suoi familiari.

### **8.2– Reclami e segnalazioni**

E' prevista la possibilità di esprimere una segnalazione, un reclamo o un suggerimento:

- **le segnalazioni ed i reclami scritti** possono essere trasmessi: al Coordinatore oppure al Responsabile dell'Area Servizi di ASP ovvero al Direttore e/o all'Amministratore Unico di ASP, sia in forma diretta (lettera, fax, e-mail), sia tramite consegna allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ASP o spedizione postale. Le segnalazioni possono essere anche consegnate direttamente al personale (OSS, Educatore o Coordinatore) in busta chiusa o utilizzando la cassetta della posta collocata sulla ringhiera nell'adiacenza del cancello principale di ingresso al cortile. Al reclamo/segnalazione scritto verrà data risposta scritta che potrà indicare anche le azioni correttive. Se la risposta al reclamo/segnalazione non è di competenza dell'ASP e/o per la risoluzione dell'evento di specie non interviene la sola ASP, saranno fornite al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario, si inoltrerà per competenza la segnalazione e verranno garantite le opportune collaborazioni per individuare, se del caso, le soluzioni ottimali attuabili.
- **in caso di segnalazioni o reclami verbali** relativi alla quotidianità operativa con l'utente, il familiare o la persona interessata può rivolgersi agli operatori o chiedere agli stessi di essere contattato dal Coordinatore del servizio; sarà cura degli operatori stessi e/o del coordinatore provvedere a dare un riscontro e se del caso attivare le azioni correttive. E' compito degli OSS, Educatori e del Coordinatore andare a registrare le segnalazioni dell'utente o familiare sulle specifiche schede contenute in cartella o nelle "consegne" in funzione del tipo di segnalazione; il Coordinatore, a seconda del caso, provvede ad informare il Responsabile d'Area con la specifica modulistica interna.

Nella medesima modalità ovvero scritta o verbale possono essere espressi anche apprezzamenti.

### 8.3 – Accesso civico e accesso documentale

L'Azienda garantisce agli utenti e agli altri interessati l'esercizio dei seguenti diritti:

- Accesso agli atti, quale diritto di prendere visione ed estrarre copia, previa richiesta motivata, di documenti amministrativi, ai sensi della Legge n. 241/1990;
- Accesso civico semplice che sancisce il diritto di chiunque ad accedere a documenti, informazioni e dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D.Lgs. n. 33 del 2013;
- Accesso civico generalizzato che garantisce a chiunque il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle Pubbliche Amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi del D. Lgs. 33/2013, sempre che ciò non determini ~~non~~ è il pericolo di compromettere altri interessi pubblici o privati rilevanti;

L'esercizio di tali diritti è garantito e regolato secondo le norme di legge specifiche.

In particolare l'accesso documentale è disciplinato dagli artt. 22 e seguenti della Legge n. 241 del 1990, in combinato disposto con la normativa in materia di protezione dei dati personali, e si attiva mediante richiesta scritta da parte dell'interessato tramite apposita modulistica reperibile sul sito ASP alla pagina <https://www.aspvignola.mo.it/amm-trasparente/modulistica-accesso-agli-atti/>

Eventuali costi, relativi all'estrazione di copie dei documenti richiesti, sono a carico del richiedente secondo la regolamentazione interna adottata dall'Ente.

L'accesso civico, invece, è regolato dall'art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013 e, diversamente dall'accesso documentale, non presuppone un interesse qualificato in capo al soggetto richiedente, il quale può chiedere e ottenere gratuitamente che le amministrazioni forniscano e pubblichino gli atti, i documenti e le informazioni, da queste detenuti, per i quali è prevista la pubblicazione obbligatoria, ma che, per qualsiasi motivo, non siano stati pubblicati sui propri siti istituzionali. La richiesta è gratuita, non deve essere motivata e va indirizzata al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, all'indirizzo email: [covili.p@aspvignola.mo.it](mailto:covili.p@aspvignola.mo.it) mediante modulistica reperibile all'indirizzo <http://www.aspvignola.mo.it/trasparenza/accesso-civico/>.

## 9) PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In ottemperanza al Regolamento Europeo n. 679 del 2016 G.D.P.R. in materia di protezione dei dati personali, l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali acquisiti siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le prescrizioni contenute nel medesimo Regolamento, rispettando i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione, sicurezza, tutela della dignità e della riservatezza. In particolare vengono trattati solo i dati personali indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP ed il

personale è impegnato al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Il referente del servizio consegnerà all'ospite e/o al familiare l'informativa privacy completa ai sensi del D. Lgs. 196/2003. Si specifica che, ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo 679, il trattamento di dati personali non necessita del consenso degli interessati, in quanto necessario per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico.

Al fine della tutela dei diritti soggettivi degli ospiti, viene richiesta, mediante compilazione e sottoscrizione di apposita liberatoria, l'autorizzazione all'uso delle immagini video e fotografiche che ritraggono il volto dell'ospite, sia per uso interno della struttura (foto appese, cartelloni per attività...) sia per la redazione di materiale informativo da distribuire alla cittadinanza e/o esposte al pubblico in occasione di attività svolte sul territorio. Qualora se ne ravvisi l'opportunità, tali immagini potranno essere divulgate attraverso organi di stampa, televisioni locali e social media. È in ogni caso esclusa qualunque utilizzo dell'immagine che possa arrecare pregiudizio all'onore, alla reputazione o al decoro della persona ritratta, ripresa o registrata.

## **10) COSTI A CARICO DEGLI UTENTI**

### **10.1– Definizione della retta**

La determinazione della quota di contribuzione giornaliera a carico degli utenti (cosiddetta "retta"), compete al Comitato di Distretto, in base agli indirizzi della Regione. Tale retta è indicata in allegato alla presente Carta dei servizi e viene rivalutata periodicamente in base alle indicazioni regionali.

L'ammontare della retta a carico dell'ospite è una parte della remunerazione del servizio l'altra parte è a carico del Fondo Regionale per la non autosufficienza.

La retta è comprensiva di tutte le spese relative a:

- prestazioni assistenziali, educative e sanitarie;
- dispositivi medici di uso corrente ed ausili non personalizzati;
- fornitura di materiale sanitario e per incontinenza,
- servizi di pulizie;
- servizio di cucina;
- servizio di lavanderia;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa,
- trasporti a carattere assistenziale, sanitario o ricreativo organizzati dall'Ente gestore, escluso quanto indicato all'art. 5 punto 5.6 in relazione ai trasporti continuativi;

L'importo della retta vigente al momento dell'ingresso in struttura viene comunicata dal soggetto gestore agli utenti e familiari/AdS/Tutori che fanno domanda di ingresso.

In occasione della revisione delle tariffe, nel caso di modifica della quota a carico dell'ospite, viene data diretta comunicazione ad ospiti e/o familiari/AdS/Tutori.

L'ASP, non richiede deposito cauzionale e provvede alla riscossione delle rette a carico degli utenti secondo i seguenti criteri:

- la retta a carico dell'ospite è dovuta all'ASP dal primo giorno di ingresso al Centro, sino al giorno di dimissione o decesso compresi;
- per quanto riguarda le assenze degli utenti dal Centro, sia a frequenza diurna che residenziale, con richiesta di mantenimento del posto, si specifica che l'utente è tenuto al pagamento di una quota giornaliera pari al 80% della retta fino ad un massimo di 15 giorni consecutivi (giorni di effettiva apertura del Centro e legati al programma di frequenza per il diurno);
- nel caso di assenze improvvise, da parte di utenti che usufruiscono della frequenza diurna, determinate da particolari condizioni sia della persona che della sua famiglia, solo per il primo giorno di assenza, viene applicata la retta al 100% (di norma non possono essere più di 4 giornate in un anno per utente) non potendo ASP apportare correttivi gestionali; le giornate successive vengono regolate come quelle programmate di cui all'alinea precedente. Tali assenze

dovranno essere motivate e documentate.

### **10.2– Fatturazione e pagamento della retta**

La retta è fatturata all'intestatario mensilmente, entro il 20 del mese successivo a quello di riferimento. I termini e le modalità di pagamento sono riportati nella fattura stessa. Il pagamento delle rette da parte degli utenti all'ASP avverrà solamente attraverso l'Istituto di credito che svolge le funzioni di Tesoriere dell'ASP stessa.

L'ASP annualmente rilascia, indicativamente entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, l'attestazione delle spese per l'assistenza specifica sostenute dagli utenti, che gli stessi potranno utilizzare ai fini fiscali nei casi previsti dalla legislazione vigente.

### **10.3– Recupero Crediti**

L'utente o il familiare che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'ASP invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, in cui indica le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'ASP può procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso ASP addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

## Allegato 1 – Giornata tipo

### BREVE DESCRIZIONE DI UNA GIORNATA TIPO ALL'INTERNO DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO "IL MELOGRANO"

- BUONGIORNO A TUTTI:
  - risveglio e preparazione alla giornata con azioni di cura di se (in autonomia o col necessario supporto degli operatori),
  - riordino della stanza (in autonomia o con il supporto degli operatori)
- PRIMA COLAZIONE
  - Preparazione: gli ospiti incaricati nella realizzazione delle varie mansioni, come previsto da specifico progetto di cura della casa supportati dall'operatore, preparano la colazione per tutti;
  - Momento colazione ed eventuale assunzione farmaci secondo piano terapeutico individualizzato dell'ospite
  - Riordino spazi e attrezzature: gli ospiti individuati da specifico progetto si occupano di sistemare spazi e attrezzature utilizzate durante la colazione;
- AL LAVORO:
  - Partecipazione alle attività del mattino (individuali o di gruppo) previste da programmazione giornaliera;
- TUTTI A TAVOLA!
  - Preparazione: gli ospiti incaricati della realizzazione delle varie mansioni, come previsto da specifico progetto di cura della casa si occupano della preparazione degli spazi, apparecchiano e si preparano per l'attività di cameriere;
  - Pranzo e eventuale assunzione farmaci secondo piano terapeutico dell'ospite
  - Sparecchio e riordino: gli ospiti incaricati da specifico progetto di cura della casa si occupano di sparecchiare i tavoli e risistemare l'ambiente ;
- MOMENTO RELAX:
  - Momento libero e di relax post pranzo, con riposo pomeridiano per gli ospiti che gradiscono o ne traggono beneficio
- BUON POMERIGGIO:
  - Risveglio pomeridiano per gli ospiti che hanno riposato con effettuazione del bagno assistito programmato;
- MERENDA:
  - Preparazione: gli ospiti incaricati nella realizzazione delle varie mansioni, come previsto da specifico progetto di cura della casa supportati dall'operatore, preparano la merenda per tutti;
  - Merenda
  - Riordino spazi e attrezzature: gli ospiti individuati da specifico progetto si occupano di sistemare spazi e attrezzature utilizzate durante la merenda;
- AL LAVORO:
  - Partecipazione alle attività del pomeriggio (individuali o di gruppo) previste da programmazione giornaliera;
- SI CENA!
  - Preparazione: gli ospiti incaricati della realizzazione delle varie mansioni, come previsto da specifico progetto di cura della casa si occupano della preparazione degli spazi,



- apparecchiano e si preparano per l'attività di cameriere;
  - Cena e eventuale assunzione farmaci secondo piano terapeutico dell'ospite
  - Sparecchio e riordino: gli ospiti incaricati da specifico progetto di cura della casa si occupano di sparecchiare i tavoli, risistemare l'ambiente ;
- GIORNATA TERMINATA.... BUONA NOTTE A TUTTI!
- Igiene serale e preparazione al riposo notturno in autonomia o con supporto dell'operatore
  - Momento libero e di relax con svolgimento attività a piacere
  - Riposo notturno

## Allegato 2 – Attività Socio Educative

### PROSPETTO RIASSUNTIVO ATTIVITA' SOCIO-EDUCATIVE LUDICO-OCUPAZIONALI CENTRO SOCIO RIABILITATIVO "IL MELOGRANO"

	MATTINO	POMERIGGIO
<b>Lunedì</b>	Uscita per Mercato Settimanale; Attività individuali personalizzate	Attività individuali personalizzate Progetto individuale Cognitivo/di orientamento
<b>Martedì</b>	Attività occupazionali /Progetto cultura Progetti individuali Cognitivo/di orientamento	Collettivo operatori
<b>Mercoledì</b>	Attività di laboratorio di piccolo gruppo; Attività individuali personalizzate	Attività individuali personalizzate Progetto individuale Cognitivo/di orientamento
<b>Giovedì</b>	Uscite sul territorio/laboratorio Attività occupazionali	Attività individuali personalizzate
<b>Venerdì</b>	Uscite sul territorio; Attività individuali personalizzate	Collettivo dei ragazzi Attività individuali
<b>Sabato</b>	Attività occupazionali	Attività ricreative Pomeriggio libero
<b>Domenica</b>	Laboratorio di Bellezza Uscita sul territorio	Attività ricreative Pomeriggio libero

La programmazione settimanale vede la sua definizione in un momento dedicato definito nella settimana precedente a quella indicata. La programmazione permette di organizzare l'attività giornaliera considerando appuntamenti già fissati dal singolo ospite/accompagnamenti a visite/eventi particolari.

Solo a titolo esemplificativo si annoverano tra i progetti espressivo/occupazionali in essere: progetto cognitivo e di orientamento; progetto uscite; progetto cultura e integrazione; progetto domestico.

### **Allegato 3 – Retta**

La tariffa giornaliera prevista in capo all'ospite è pari a € 39,70.

### **Allegato 4 - Indirizzo e Recapiti**

Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale per disabili "Il Melograno" ha sede in Via A. Righi, 1002 – 41049 MONTESE

Telefono: 059 – 971126

A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni:

Responsabile Area Servizi	Eugenia Picchioni	Tel 059 7705264	picchioni.e@aspvignola.mo.it
Coordinatrice Servizio	Mari Elena Baraccani	Tel 059 971126	baraccani.m@aspvignola.mo.it
Direttrice	Covili Paola	Tel 059 7705270	info@aspvignola.mo.it