

SCLE
ROSi
MULT
iPLA
ONLUS
associazione
italiana

un mondo
libero dalla SM



**Carta dei Servizi
del
Centro Socio Educativo
AISM
Villa Sartorio**

AISM. INSIEME, UNA CONQUISTA DOPO L'ALTRA

Sommario

1. Premessa.....	3
2. L'Associazione Italiana Sclerosi Multipla.....	5
3. La Cooperativa ITACA	8
4. Presentazione del Centro.....	10
5. Condizioni per l'accesso e per la presa in carico	12
6. I servizi offerti.....	13
7. La giornata tipo.....	17
8. Il lavoro di rete	19
9. La tutela dell'utenza	20
10. Meccanismi di partecipazione.....	21

1. Premessa

AIMS è concessionaria da numerosi anni dell'immobile di proprietà del Comune di Trieste denominato Villa Sartorio sito in Via dei Modiano 5 all'interno del giardino veneto. All'interno dell'immobile, AISM ha la sede della propria Sezione Provinciale, del Centro Socio-Educativo (aperto nel 2001) e della Soluzione Abitativa Protetta (aperto nel 2010). Le tre realtà associative, pur operando sempre in sinergia in ottica di miglioramento della qualità della vita delle persone che le frequentano, risultano essere distinte e autonome con sistemi organizzativi e di funzionamento assestanti.

All'atto della concessione AISM ha proceduto ad una importante ristrutturazione dell'immobile a che ha comportato cospicui investimenti per oltre 800.000 euro.

Dal 2011 è in atto una proficua collaborazione tra AISM e la Cooperativa ITACA, per la gestione e il funzionamento del Centro Socio-Educativo e della Soluzione Abitativa Protetta AISM di Trieste.

La Carta del Servizio evidenzia le specificità del Centro e contiene le indicazioni sulle modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni degli utenti.

Rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Il presente strumento deve pertanto intendersi come parte di un processo che vedrà ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento:

La diffusione avviene tramite:

- Rintracciabilità sul sito www.aism.it
- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari;
- Disponibilità del documento presso il Centro;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio.

2. L'Associazione Italiana Sclerosi Multipla

AISM, Associazione Italiana Sclerosi Multipla, è l'unica organizzazione in Italia che si occupa in modo strutturato e organico di tutti gli aspetti legati alla sclerosi multipla (SM), attraverso una prospettiva d'insieme che abbraccia il tema dei diritti delle persone con SM, i servizi sanitari e socio-sanitari, la promozione, l'indirizzo e il finanziamento della ricerca scientifica.

La SM è una malattia tra le più comuni e più gravi del sistema nervoso centrale: è cronica, imprevedibile, progressivamente invalidante. Colpisce in numero maggiore le donne, in un rapporto di 2 a 1 rispetto agli uomini, ed esordisce per lo più tra i 20 e i 40 anni. I sintomi e il decorso della malattia variano da persona a persona. In Italia c'è una nuova diagnosi di SM ogni 3 ore.

Nata nel 1968 per rappresentare i diritti e le speranze delle persone con SM, AISM è da allora il punto di riferimento più autorevole per chi è colpito dalla patologia, ma anche per i familiari, gli operatori sociali e sanitari e tutti coloro impegnati a cambiare la realtà della sclerosi multipla.

Per le **PERSONE**, per garantire loro la possibilità di realizzare il proprio progetto di vita, il nostro compito è fornire accoglienza, informazione, orientamento, supporto e servizi. Ogni giorno, in modo capillare, grazie a una rete che conta 98 Sezioni provinciali, i Coordinamenti regionali, 50 Gruppi operativi, e grazie all'energia e all'entusiasmo di oltre 13.000 volontari. È questa forza che fa di AISM l'interlocutore più vicino perché nessuno sia lasciato solo, ma sostenuto da risposte qualificate. Grazie a interventi diretti di sostegno all'autonomia e all'empowerment individuali, che si integrano con la promozione e la qualificazione della rete territoriale dei servizi, ciascuno, in ogni fase di vita e di malattia, è posto al centro di un progetto individuale riabilitativo e socioassistenziale.

Per la **RICERCA**, per individuare terapie e trattamenti efficaci a rallentare il decorso della malattia e per trovare, domani, una cura risolutiva, mettiamo in campo tutte le risorse, grazie anche, dal 1998, al lavoro della Fondazione Italiana Sclerosi Multipla (FISM).

In questi ultimi 20 anni lo scenario di chi affronta ogni giorno la SM è molto cambiato, grazie all'impatto positivo di farmaci e interventi terapeutici. A determinare questo risultato ha concorso la nostra capacità di indirizzare la ricerca scientifica verso l'eccellenza e l'innovazione, a

livello nazionale e internazionale. Abbiamo guidato il talento e la passione dei ricercatori negli ambiti di ricerca più promettenti, e abbiamo investito oltre 20 milioni di euro nel solo triennio 2015-2018.

Per i **DIRITTI**, per rappresentare le persone con SM, per tutelare ed affermare la loro piena inclusione sociale, esercitiamo un'azione costante di advocacy, dialogando e confrontandoci con le Istituzioni, con gli Enti di riferimento e con l'intera collettività, per promuovere programmi e azioni concrete in grado di incidere sulle politiche sociali, sanitarie e socio-sanitarie.

È un intervento diretto e mirato a migliorare il quadro normativo di riferimento, che determina un vero cambiamento, con una ricaduta sulla condizione di vita delle persone con SM e con esse delle persone con altre gravi patologie e disabilità.

AIMS oggi è presente su tutto il territorio nazionale grazie a una struttura a rete che consente di raggiungere tutte le persone con SM, ovunque esse siano, attraverso 98 Sezioni provinciali, 8 Centri Socio Assistenziali e Servizi di Riabilitazione, i Coordinamenti regionali, più di 63 Gruppi operativi. Con oltre 10.000 volontari, l'Associazione è impegnata a diffondere una corretta informazione sulla

sclerosi multipla, a sensibilizzare l'opinione pubblica, a promuovere servizi socio sanitari adeguati, a intervenire con attività di volontariato per il miglioramento della qualità di vita della persona con SM, e a promuovere iniziative di raccolta fondi a sostegno della ricerca scientifica.

3. La Cooperativa ITACA

La Cooperativa Itaca Società Cooperativa Sociale ONLUS è una impresa sociale non profit nata il 29.6.1992 dallo scorporo dei servizi socio assistenziali a seguito della Legge 381.

La mission della Cooperativa Itaca è stata, fin dalla sua nascita, esplicitata nei primi articoli dello Statuto Sociale: "La Cooperativa, senza fini di lucro, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale delle cittadine e dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni di persone in condizioni di svantaggio fisico, psichico e sociale, anziani e minori. La cooperativa, nello svolgimento della propria attività si avvale prevalentemente delle prestazioni lavorative dei soci. Lo

scopo mutualistico che i soci lavoratori della cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni sociali, professionali ed economiche" (articolo 3 dello Statuto Sociale).

Itaca gestisce servizi organizzati in sei aree produttive: Anziani Domiciliare, Anziani Residenziale, Disabilità, Salute Mentale, Minori, Giovani e Sviluppo di comunità, ed è presente in tutto il Friuli Venezia Giulia, nelle province venete di Treviso, Venezia, Belluno e Padova, nella Provincia Autonoma di Bolzano, a Milano e nell'area di Brescia.

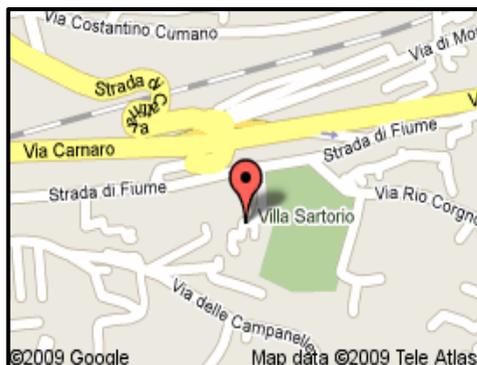
Tra gli obiettivi principali che Itaca si prefigge rientrano il creare nuove opportunità di lavoro per i propri soci lavoratori e assicurare continuità di impiego a più favorevoli condizioni normative ed economiche; accrescere la capacità lavorativa e la qualificazione professionale dei soci lavoratori; ampliare il senso di partecipazione all'attività della cooperativa, promuovendo i valori costituzionali del lavoro, della solidarietà, della dignità umana, dell'uguaglianza, della libertà, della sicurezza e della salute.

4. Presentazione del Centro

Il Centro Socio Educativo è autorizzato dal Comune di Trieste per 30 posti ed è funzionante dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 15.00. Ai fruitori del Centro sono garantite attività di animazione e di supporto all'autonomia, il pranzo e diversi momenti di socializzazione organizzati e con il supporto degli operatori e degli educatori. La segreteria della Struttura è attiva dalle ore 8.30 alle ore 15:00.

La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- n. 37 partenze da Largo Barriera Vecchia (fermata Strada di Fiume – parco di Villa Sartorio)
- n. 48 dall' Ospedale di Cattinara (fermata in Strada di Fiume)



Il Comune di Trieste prevede, per la frequentazione di Centri Diurni aventi le caratteristiche di Villa Sartorio,

che ogni persona compartecipi economicamente, versando direttamente il corrispettivo all'ente pubblico, con importi e modalità definiti dal Comune stesso.

È possibile anche accedere privatamente, tramite la sottoscrizione di un Contratto Privatistico la cui retta giornaliera è pari alla retta prevista dalla suddetta Convenzione.

Sono presenti in struttura le seguenti figure professionali:

- 1 Coordinatore;
- 1 Educatore Professionale
- 1 Referente attività assistenziali;
- 1 Operatore Socio Sanitario Complementare
- 4 Operatori Socio Sanitari
- 1 Operatore addetto all'assistenza
- 1 Autista
- 1 cuoca
- 1 addetta alle pulizie

Inoltre, affiancano gli operatori anche alcuni volontari AISM, i volontari in Servizio Civile Nazionale e alcune Borse Lavoro o tirocinanti inviati dal Comune di Trieste.

Per lo svolgimento di specifiche attività o progetti, possono essere attivati allo scopo tirocini con altri Enti del territorio.

La Direzione del Centro è affidata al Responsabile Nazionale Centri Socio Assistenziali AISM che, coadiuvato dal Coordinatore della struttura (Bortolotti Frediano) ha il compito di garantire il funzionamento della Centro.

5. Condizioni per l'accesso e per la presa in carico

L'ammissione al Centro è condizionata al consenso dell'interessato e /o della sua famiglia.

Ogni accesso avviene successivamente la valutazione dell'Equipe Multidisciplinare Territoriale oppure, per i posti non Convenzionati con il territorio, a seguito di contatto diretto con l'Associazione.

La Responsabile delle attività e il personale, dopo aver accolto la persona provvede a:

- ritirare la documentazione socio-sanitaria in suo possesso;

- creare la cartella personale tramite compilazione con la persona e i suoi caregiver della Scheda di Preingresso, la sottoscrizione della Dichiarazione di inserimento e dei moduli privacy;
- consegnare la Carta dei Servizi;
- accompagnare la persona nella struttura, presentargli le altre persone presenti e gli operatori e mostrargli gli ambienti (dove si trova il bagno, la sala da pranzo, ecc.);
- presentare il programma delle attività previste per la settimana, il calendario degli eventi dell'anno in corso e la calendarizzazione degli incontri del "gruppo fruitori".

6. I servizi offerti

Attività socio assistenziali

Vengono svolte le seguenti attività assistenziali:

- Attività di assistenza di base (Igiene personalizzata);
- Assistenza nei momenti pasto, ovvero distribuzione, somministrazione;
- Supporto nel mantenimento delle relazioni con il proprio territorio di riferimento (es. distretti sanitari e medico di medicina generale, uot, rete familiare, amicale e sociale, eventuali medici specialisti).

Viene posta particolare attenzione a promuovere le autonomie delle persone che frequentano la struttura nei momenti di quotidianità importanti con lo scopo di:

- mantenere il più possibile l'autonomia;
- promuovere l'empowerment individuale e potenziare la capacità di autodeterminazione;
- favorire l'adulità e il mantenimento della stessa;
- valorizzare e/o recuperare al massimo le proprie risorse e capacità.

Attività educative

In generale, tutte le attività che vengono svolte sono funzionali al raggiungimento degli obiettivi del Progetto Personalizzato di ogni fruitore possono avere valenza artistica, manuale, stimolazione cognitiva o motoria. Le attività cambiano da anno in anno e vengono presentate nel Calendario attività settimanali nel primo mese dell'anno e, anche ad anno in corso, possono essere revisionate e/o modificate sulle base degli obiettivi e delle richieste.

Infatti, i fruitori si riuniscono con cadenza periodica per definire le attività educative da proporre e confrontarsi su

quelle in corso. Ogni persona decide autonomamente a quale attività partecipare sulla base delle proprie preferenze e attitudini. I fruitori vengono, quindi, coinvolti in ogni fase di realizzazione delle attività: dalla programmazione alla preparazione delle stesse (scelta, materiali, strumentistica, etc.) al riordino dei locali e degli accessori.

Vengono svolte anche delle attività esterne alla struttura, ed esempio pranzi, giornate al mare e uscite per prendere parte a iniziative cittadine. Anche in questo caso, la scelta di prendere parte o meno a tali iniziative è presa dalla persona stessa. Durante il periodo estivo vengono programmate varie gite giornaliere con finalità ricreative e culturali o a cadenza annuale, a seconda della scelta espressa dal gruppo, una vacanza presso strutture ricettive turistiche accessibili.

Tutti gli operatori prestano particolare attenzione all'integrazione sociale di tutti i fruitori, promuovendo sempre il recupero del proprio ruolo sociale e facilitando il mantenimento dei legami familiari e con la propria rete sociale.

Attività sanitarie

Presso la struttura non è prevista la somministrazione di farmaci da parte di operatori, limitandosi l'apporto dei medesimi operatori alla mera supervisione all'auto somministrazione dei farmaci eventualmente prescritti e/o fruiti. L'Assistenza Infermieristica e Sanitaria (es. medicazioni, fornitura cateteri, iniezioni, flebo, peg) è fornita dai competenti Servizi Pubblici del territorio ai residenti del Comune di Trieste.

Attività ausiliarie

- **Trasporto:** accompagnamento per raggiungere quotidianamente il Centro da e per il domicilio, accompagnamento alle gite, alle uscite di gruppo (per acquisti, svago) con mezzi attrezzati e all'occorrenza con l'utilizzo di ausili come jolly scoiattolo, montascale, sollevatori.
- **Ristorazione:** il confezionamento dei pasti avviene presso la struttura, in modo da personalizzare il più possibile il menù sulla base delle caratteristiche individuali. Tutti i pasti sono preparati e confezionati a fresco lo stesso giorno della loro somministrazione e sono stati serviti nella sala da pranzo.

- Pulizia: si prevede un servizio giornaliero di sanificazione e pulizia di tutti gli ambienti della struttura.

7. La giornata tipo

Durante tutte le attività svolte presso la struttura vi è sempre una particolare attenzione al dialogo costante con i fruitori, teso a favorire l'inserimento, la relazione con l'operatore e il mantenimento di buone relazioni e buon clima.

Indicativamente, le giornate sono cadenzata come descritto in seguito.

08,30-09,30	Trasporti (<i>per esigenze particolari e previamente concordate, si possono anche effettuare trasporti in orari diversi</i>)
09,30-10,00	Accoglienza e momento caffè
10,00-12,30	Attività educative, di animazione, assistenziali e momenti informali di socializzazione
12,30-13,30	Pranzo
13,30-14,30	Attività Assistenziali e igiene personale di base
14,30-16,00	Attività educative e momenti informali di socializzazione

16,00-16,45

Trasporti accompagnamento a casa *(per esigenze particolari e previamente concordate, si possono anche effettuare trasporti in orari diversi)*

Naturalmente la giornata potrà essere modificata e adattata alle specifiche necessità e agli obiettivi indicati all'interno dei Progetti Individualizzati.

Le visite di parenti ed amici durante l'apertura del servizio sono momentaneamente sospese a seguito dell'emergenza covid-19.

I fruitori del Centro, se lo desiderano, possono prendere parte alle iniziative promosse e svolte dalla Sezione Provinciale AISM grazie all'apporto dei volontari.

Periodicamente vengono svolte riunioni di equipe che vedono coinvolti gli operatori della Soluzione Abitativa Protetta e del Centro Socio Educativo aventi ad oggetto la elaborazione e/o aggiornamento del Piano Individualizzato degli ospiti e il concreto funzionamento della Struttura, anche in alcuni casi coinvolgendo gli Enti Pubblici territoriali.

Presso la struttura sono sempre visionabili e consultabili dagli ospiti e dai familiari (in quanto affissi in struttura presso gli uffici amministrativi del primo piano e il locale infermeria del secondo piano) i seguenti documenti:

- i turni degli operatori
- il calendario e l'organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali/mensili
- il menù del pranzo

8. Il lavoro di rete

La struttura ha in essere diversi rapporti con soggetti terzi del territorio per favorire l'integrazione delle persone con disabilità accolte presso la struttura. Sono state implementate proficue collaborazioni con Accademia Danza Trieste per la realizzazione del progetto di ballo in carrozzina realizzato con la collaborazione dell'Accademia Danza Trieste, l'Associazione AIAS per la realizzazione di attività di benessere realizzata con l'ausilio di tecniche di ginnastica alternativa, la Cooperativa LYBRA per la realizzazione di laboratorio artistico, con la Società Triestina della Vela per la partecipazione alla regata Barcolana", L'Associazione Roiano per tutti ed Espansioni per la realizzazione e partecipazione di eventi culturali di interesse cittadino, l'associazione scoutistica CNGEI per la

realizzazione di laboratori ed eventi e con il Collegio del Mondo Unito per lo svolgimento di un corso di lingua inglese.

Le collaborazioni sono momentaneamente sospese a seguito dell'emergenza Covid-19.

9. La tutela dell'utenza

I Diritti

Il fruitore ha il diritto di:

- partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio progetto personalizzato
- essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento o a persona da lui precedentemente indicata.
- identificare immediatamente le persone che lo assistono e veder rispettata la propria privacy

- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull' esito degli stessi.
- rinunciare al servizio dandone comunicazione al Responsabile del Centro con preavviso minimo di 7 giorni

I Doveri

Il fruitore ha il dovere di:

- rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi
- rispettare il personale che lo assiste, gli ambienti e il mobilio presenti
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- Rispettare gli impegni di frequenza ed informare tempestivamente il coordinamento in caso di assenza

10. Meccanismi di partecipazione

Il fruitore e il suo familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante

monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre al fruitore del Centro, sono anche i suoi referenti e le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Coordinatore della Struttura attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso la struttura.

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dell'Amministrazione Comunale. Il Coordinatore, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il "modulo per i suggerimenti". Il modulo è sempre disponibile presso gli

uffici del piano terra e deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato al Coordinatore.

Centro socio-assistenziale AISM di Villa Sartorio

Via dei Modiano 5
34148 Trieste

Tel. 040/948116
Fax 040/9384449

Coordinatore Nazionale AISM

Sara Topini



+39.335.6494536

Coordinatore del Centro

Frediano Bortolotti



+39.348.1500819



f.bortolotti@itaca.coopsoc.it