 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

PE 2.01

PROCEDURA DI EROGAZIONE

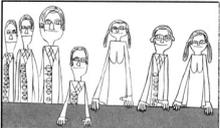
PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI

[Indice delle Revisioni](#)

N° EDIZIONE MQ E N° REVISIONE PROCEDURA	DATA APPROVAZIONE	DESCRIZIONE	PARAGRAFI INTERESSATI	PAGINE	NOTE
Ed. 0 Rev. 00	29.11.2017	Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di transizione a UNI EN ISO 9001:2015
Ed. 1 Rev. 00	22.06.2018	Nuova Emissione	Tutti	Tutte	Emissione a seguito di integrazione UNI EN ISO 9001:2015 con UNI EN ISO 14001:2015 e UNI 11034
Ed. 1 Rev. 01	15.11.2018	Revisione	Tutti	Tutte	Integrazione e applicazione UNI 11010
Ed. 1 Rev. 02	24.06.2020	Revisione	Tutti	Tutte	Revisione e integrazione misure per la riattivazione del servizio in ragione dell'emergenza Covid-19
Ed. 1 Rev. 03	18.11.2020	Revisione	Tutti	Tutte	Aggiornamento per specifiche su applicazione norma UNI 11010

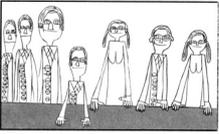
Approvazioni

Attività	Responsabilità	Data	Firma
Elaborazione	RAQ	24.06.2020	FIRMATO A DISTANZA
Approvazione	DIR	24.06.2020	FIRMATO A DISTANZA
Emissione	RAQ	24.06.2020	FIRMATO A DISTANZA

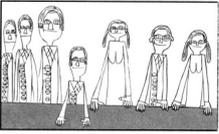
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

SOMMARIO

Indice delle Revisioni	1
Approvazioni	1
1 Scopo.....	4
2 Generalità.....	4
3 Applicabilità.....	4
4 Termini e Definizioni.....	5
5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate.....	5
6 Responsabilità ed Aggiornamento	7
7 Missione, Politiche e obiettivi del servizio	9
8 Tipologia di struttura e Utenza.....	12
9 Modalità Operative.....	12
9.1 Ri-attivazione del servizio a seguito della sospensione per emergenza Covid-19	12
9.1.1 Misure per la sicurezza	13
9.1.2 Riammissione	14
9.1.3 Accesso al Centro Diurno e Check point	14
9.1.4 Gestione del rischio Covid-19 nelle persone Ospiti del Centro Diurno	15
9.1.5 Trasporti	16
9.1.6 Modalità operative per la fruizione del servizio	16
9.2 Pianificazione delle attività	18
9.2.1 Attività preliminari alla programmazione	20
9.2.2 Pianificazione delle attività assistenziali ed educative e risultati attesi	21
9.2.3 Comunicazione e diffusione della pianificazione delle attività assistenziali ed educative	23
9.3 Svolgimento attività	23
9.4 Riunione degli operatori e modalità di lavoro in equipe	25
9.5 Verifica delle attività svolte	25
9.6 Controllo dei budget e delle presenze degli ospiti	26
9.7 Rapporto annuale	26
9.8 Ammissioni e dimissioni degli utenti	27

 <p>C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale</p>	<p>Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l’Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>PE 02.01</p>
	<p>PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI</p>	<p>Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020</p>

9.8.1	Ammissione	27
9.8.2	Accoglienza e inserimento.....	28
9.8.3	Dimissione.....	28
9.9	Pianificazione individuale.....	29
9.10	Verifica andamento utente.....	30
9.11	Somministrazione di terapie e consenso informato.....	31
10	Informazioni documentate	31
11	Rapporti con i rappresentanti legali e con i familiari degli utenti	33
12	Rapporti con il volontariato del territorio.....	34
13	Controllo del processo e gestione del rischio	35
	ELENCO DELLA MODULISTICA ALLEGATA.....	37
	Allegato 1 - Protocollo operativo per il servizio di trasporto sociale per persone con disabilità ospiti di Centri Diurni	38

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

1 Scopo

Scopo della presente procedura di erogazione del servizio è definire le modalità e le responsabilità con cui la cooperativa pianifica, gestisce e controlla il servizio “Centro Diurno di Socializzazione per Disabili”, talora variamente denominato e definito nell’ambito delle specifiche convenzioni e dei progetti di servizio a cui rispondono.

La procedura analizza la pianificazione e la programmazione preliminare, la gestione delle fasi operative, ed il controllo del servizio erogato nel centro diurno, anche nell’ottica di un’adeguata gestione del rischio operativo inerente il processo.

La procedura stessa ha lo scopo di assicurare un adeguato trattamento dei rischi connessi con la pianificazione ed erogazione dei servizi educativi e assistenziali alle persone con disabilità all’interno del Centro diurno.

La procedura ha inoltre lo scopo di recepire formalmente e di dare applicazione alle disposizioni normative, alle ordinanze, alle delibere e ai protocolli operativi adottati in ragione della ri-attivazione dei Centri Diurni per persone con disabilità a seguito dell’emergenza Covid-19.

2 Generalità

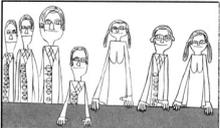
Nella presente procedura sono descritte le attività operative adottate dalla Cooperativa al fine di definire un programma di intervento inerente da un lato le attività, dall’altro relativamente al progetto individualizzato, che tenga conto, non solo del contesto d’inserimento, delle motivazioni e delle aree di interesse, ma anche delle esigenze e dei bisogni specifici del soggetto.

Nella presente procedura, per la finalità di cui al paragrafo precedente, sono inoltre recepiti formalmente e integrati i provvedimenti normativi e procedurali indicati al successivo paragrafo 5, adottati a seguito della ri-attivazione del servizio dopo il periodo di sospensione dovuto all’emergenza Covid-19.

3 Applicabilità

La presente procedura viene applicata ai Centri diurni di socializzazione per persone con disabilità, variamente denominati e definiti nell’ambito delle convenzioni e dei progetti di servizio e oggetto di ri-attivazione a seguito del periodo di sospensione determinato dall’emergenza Covid-19.

La presente procedura viene applicata ad ogni attività educativa, assistenziale e socio-sanitaria e sanitaria di sostegno ai disabili erogata all’interno del centro diurno, fatto salvo per specifici requisiti e modalità di erogazione e/o documentazione previsti dal contratto con l’Ente.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

4 Termini e Definizioni

Si fa riferimento alla Sez. 3 del Manuale di gestione per la Qualità e l'Ambiente. Si fa inoltre espresso riferimento al capitolo 3 "Termini e definizioni" della norma UNI 11010 e alla normativa cogente applicabile. Specifici termini e definizioni relativi all'emergenza Covid-19 sono contenuti negli stessi documenti oggetto di recepimento di cui al successivo paragrafo 5, o da questi richiamati.

5 Riferimenti e applicazione informazioni documentate

Norma UNI EN ISO 9001:2015, con particolare riferimento alla Sez. 8

Norma UNI EN ISO 14001:2015

Norma UNI 11010 Servizi socio-sanitari e sociali – Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD)

Politica per la Qualità e l'Ambiente

Manuale Qualità, con particolare riferimento alla Sez. 8

Organigramma della Cooperativa

Mansionari (Cfr. Elenco mansionari)

Documento organizzativo nuova fase emergenza Coronavirus – Covid-19

Normativa in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento sociale (ex L.R. 41/2005 e s.m.i., L.R. 82/2009 e s.m.i.)

DVR ex D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Manuale di autocontrollo HACCP

Regolamento UE GDPR 2016/679 e normativa nazionale applicabile

Codice Etico e Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001 e s.m.i.

Regolamento del Servizio

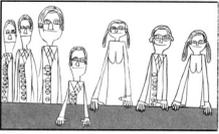
Carta del Servizio

Appendice al Regolamento e alla Carta del Servizio Emergenza Covid-19 (fase 2) e riattivazione del Centro Diurno per persone con disabilità

Raccolta dei Protocolli Professionali

PG 01 Contesto dell'organizzazione

PG 02 Leadership

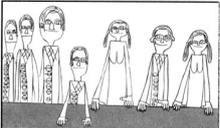
 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- PG 03 Pianificazione sistema qualità e ambiente
- PG 04 Gestione del rischio
- PG 05 Gestione delle risorse umane
- PG 06 Gestione infrastrutture, ambiente per il funzionamento dei processi e altre risorse di supporto
- PG 07 Gestione della comunicazione
- PG 08 Gestione delle informazioni documentati
- PG 09 Progettazione e sviluppo
- PG 10 Gestione delle gare per l'affidamento dei servizi
- PG 11 Rapporti con la Pubblica Amministrazione
- PG 12 Fatturazione
- PG 13 Bilancio
- PG 14 Fornitori
- PG 15 Gestione finanziaria
- PG 16 Valutazione delle prestazioni
- PG 17 Miglioramento
- PG 18 Gestione dell'emergenza sanitaria

- PA 18 Gestione requisiti cogenti, volontari e contrattuali
- PA 19 Gestione processo di valutazione degli aspetti ambientali
- PA 20 Gestione rifiuti
- PA 21 Gestione sostanze pericolose
- PA 22 Gestione emergenze ambientali
- PA 23 Gestione controllo operativo ambientale

In relazione all'emergenza Covid-19 e in particolare alla cosiddetta "fase 2" per la ri-attivazione del Centro Diurno per persone con disabilità, si fa espresso riferimento e vengono formalmente recepite le seguenti disposizioni e protocolli:

- DPCM 26 aprile 2020 art. 8 con cui sono previste "Ulteriori disposizioni specifiche per la disabilità".
- Ordinanza del Presidente della Regione Toscana n. 49 del 3 maggio 2020 con cui sono disposte Ulteriori misure, ai sensi dell'articolo 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833, in tema di misure per la gestione dell'emergenza sanitaria legata alla diffusione della pandemia da COVID-19. Disposizioni in merito alle prestazioni sanitarie e alle attività delle strutture semiresidenziali (centri diurni), per persone con disabilità
- Delibera GR n.571 del 04-05-2020 (e s.m.i.), in particolare per quanto disciplinato dall'Allegato A in merito al Protocollo operativo per il rispetto delle disposizioni per la prevenzione dal contagio e la

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

tutela della salute degli utenti e degli operatori finalizzato alla riapertura delle strutture semiresidenziali per persone con disabilità, ai sensi dell'art. 8 del DPCM 26 aprile 2020, così come modificata dalla Delibera 745 del 15.06.2020.

- Protocollo Aziendale della A.USL Toscana Nord Ovest n. 911 “Indicazioni operative per la prevenzione del rischio Covid-19 nei Centri semiresidenziali per persone con disabilità e persone con disagio psichico” nella sua revisione aggiornata.

La documentazione normativa e procedurale, nonché approfondimenti relativi all'emergenza Covid-19 sono disponibili ai seguenti indirizzi web:

Presidenza del Consiglio dei Ministri <http://www.governo.it/it/coronavirus>

Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Protezione Civile
<http://www.protezionecivile.gov.it/attivita-rischi/rischio-sanitario/emergenze/coronavirus/normativa-emergenza-coronavirus>

Ministero della Salute <http://www.salute.gov.it/nuovocoronavirus>

Istituto Superiore di Sanità <https://www.iss.it/coronavirus>

Regione Toscana <https://www.regione.toscana.it/-/coronavirus>

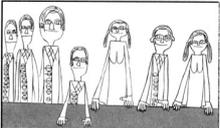
Azienda USL Toscana Nord Ovest <https://www.uslnordovest.toscana.it/come-fare-per/4568-gestione-del-paziente-con-sospetto-di-polmonite-da-nuovo-coronavirus-2019-ncov>

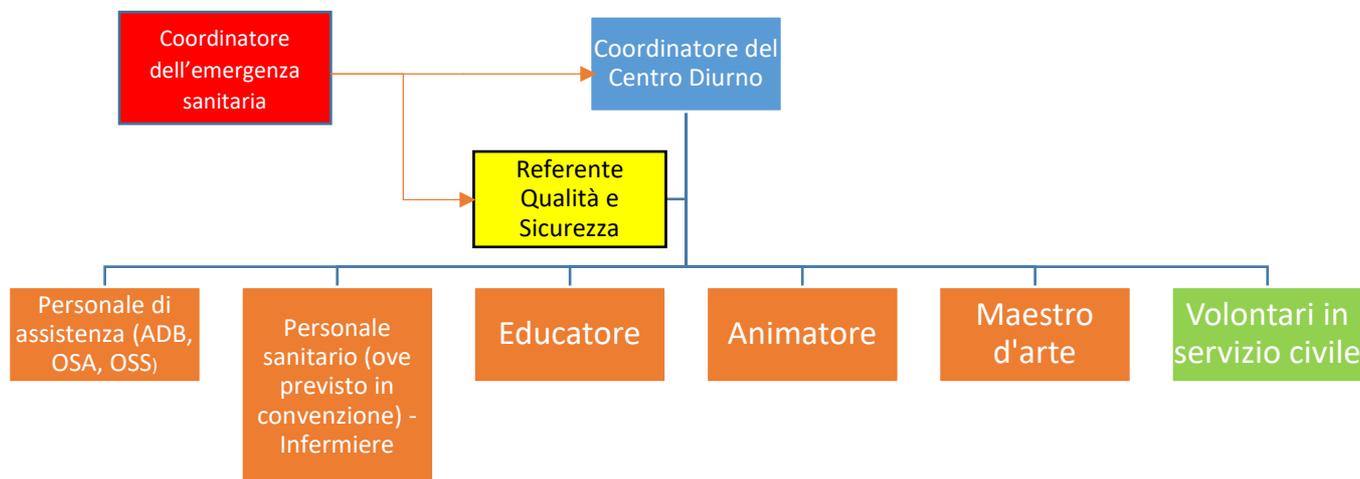
Nell'ottica di una progressiva digitalizzazione del sistema informativo e documentale, la Cooperativa C.RE.A. adotta una modalità di conservazione delle informazioni documentate rilevanti per il sistema qualità e relative al processo di erogazione del servizio, mediante software gestionale e-personam, nei Centri dove questo viene adottato e per quanto specificamente viene applicato.

6 Responsabilità ed Aggiornamento

L'aggiornamento della presente procedura è compito del Responsabile Assicurazione Qualità e ambiente.

La struttura è coordinata dal un Coordinatore che assume la responsabilità di struttura e coinvolge figure professionali dedicate a mansioni educative, animative e assistenziali secondo quanto previsto dalle norme regolative del funzionamento dei centri diurni per disabili, dai rapporti convenzionali con la ASL e dai Mansionari delle figure professionali. In sintesi l'organigramma funzionale della struttura può essere rappresentato come segue:

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020



In caso di assenza del Coordinatore, per quanto specificato nel Mansionario del Coordinatore, questi è sostituito dal Referente di Area. Sono inoltre assegnate specifiche responsabilità e compiti operativi all'interno dell'équipe.

Il Coordinatore ha le seguenti responsabilità in ordine alla gestione della procedura del servizio:

- collaborazione con il RAQ nella stesura della stessa
- diffusione a tutti i collaboratori e alle interfacce interessate
- corretta ed efficace applicazione
- controllo dell'applicazione con un monitoraggio continuo
- proposta di revisione e miglioramento

La presenza e le attività dei volontari in servizio civile eventualmente assegnati alla struttura sono previste dagli specifici progetti che ne regolano l'impiego.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

La Cooperativa C.RE.A. individua tra il personale del Centro diurno un Referente Qualità e Sicurezza per gli aspetti legati alla gestione dell'emergenza Covid-19 i cui compiti sono definiti nel Protocollo n. 911 dell'A. USL Toscana Nord Ovest e nell'ambito della documentazione interna nella PG 18 – Gestione dell'emergenza sanitaria e da specifico mansionario.

La PG 18 Gestione dell'emergenza sanitaria individua il Coordinatore dell'emergenza sanitaria. In caso di emergenza per caso dubbio o di positività al Covid-19 o ad altra infezione correlata all'assistenza, il Coordinatore dell'emergenza sanitaria ne assume il coordinamento e si interfaccia con il Centro per la gestione delle misure di sicurezza da applicare e con le autorità sanitarie per quanto necessario. Il coordinamento in fase di emergenza è diretto anche a fornire qualificato supporto alle specifiche funzioni interne del Referente Qualità e Sicurezza. Il Coordinatore dell'emergenza sanitaria svolge inoltre un'azione di supporto tecnico sanitario del Referente Qualità e Sicurezza, con particolare riguardo alla fase di ri-attivazione del servizio.

7 Missione, Politiche e obiettivi del servizio

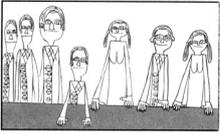
La Cooperativa C.RE.A. con i CDD/CDS e più in generale attraverso servizi ed iniziative in favore delle Persone con Disabilità (PcD) è impegnata nella promozione dei diritti e dell'Inclusione sociale della PcD, attraverso l'erogazione del servizio stesso.

Tale impegno è stato e continua ad essere una costante nella storia di servizio della Cooperativa e si riflette – oltre l'erogazione del servizio stesso – in un impegno più ampio di carattere civile e sociale per la promozione e la tutela dei diritti, anche mediante iniziative di ricerca, convegnistica nonché azioni volte all'integrazione e all'inclusione, compresa l'adesione a reti di organizzazioni (come ad es. Coordinamento DiPoi) che sono impegnate in azioni di sollecitazione e proposta ai *decision making* pubblici.

La politica della struttura si inserisce più in generale nella Politica per la Qualità e per l'Ambiente della Cooperativa e riflette le linee progettuali di indirizzo contenute nel progetto di gestione concordato con l'Ente.

In linea generale, è politica della struttura:

- Promuovere la massima partecipazione attiva delle PcD nella definizione delle scelte che orientano la gestione del servizio, nel pieno rispetto della loro dignità Intrinseca, compatibilmente con la condizione personale;
- La rilevazione oggettiva dei funzionamenti, dei bisogni, delle preferenze, dei desideri e delle aspirazioni, dei valori delle PcD Ospiti;
- L'effettiva traduzione della "missione" nella programmazione del servizio in azioni coerenti con il principio dell'autodeterminazione e della qualità di vita della PcD, per quanto consentito dai livelli di autonomia degli Ospiti;

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

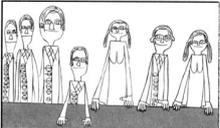
- La formazione specialistica degli operatori e il loro aggiornamento in linea con le migliori evidenze di efficacia disponibili (protocolli, procedure, linee guida, ecc.).

Il Centro Diurno di Socializzazione per Disabili o Centro Diurno Disabili (CDSD/CDD) è una struttura semiresidenziale per persone con disabilità psico-fisica o plurima, che necessitano di interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

La missione del CDSD/CDD realizza quella più generale della cooperativa C.RE.A. e si ispira ai valori di democrazia, partecipazione, promozione e trasparenza. Essa punta alla gestione di un servizio alla persona capace di accogliere in regime diurno persone con diversa abilità con le quali costruire un percorso di massima integrazione possibile nel tessuto comunitario attraverso interventi integrati, offrendo loro supporti educativi, abilitativi e di sviluppo dell'autonomia personale e sociale. Il CDSD/CDD diventa un luogo educativo nel quale l'organizzazione misura la capacità effettiva di integrazione delle persone diversamente abili ospitate, orientando su di esse e sul loro benessere le diverse prestazioni erogate.

Le politiche sulla base delle quali viene erogato il servizio di CDSD possono essere riassunte nel modo seguente:

- Il servizio di CDSD/CDD è anzitutto orientato alla persona. Tale orientamento si realizza attraverso l'ascolto, il confronto e il coinvolgimento degli ospiti. Le pratiche educative ed assistenziali sono dirette ad assicurare livelli migliori di benessere personale e sociale delle persone, nell'ottica di una sua piena partecipazione nel percorso di progettazione e verifica degli interventi, secondo le potenzialità di ciascuno.
- Il servizio di CDSD è inoltre orientato al coinvolgimento dei familiari, dei rappresentanti legali, degli operatori dei servizi territoriali competenti e degli altri portatori d'interesse della comunità. Questo elemento fa del servizio un servizio "aperto", in continuo dialogo col territorio e con la rete parentale e amicale dell'utente, orientando così il servizio ad una maggior personalizzazione e ad una migliore definizione delle tipologie e delle modalità assistenziali ed educative maggiormente adeguate per la persona.
- Il servizio CDSD opera inoltre nell'ambito di un sistema di gestione per la qualità. L'orientamento alla qualità viene definito oltre che dall'orientamento al cliente, anche dal costante controllo del processo di progettazione ed erogazione delle prestazioni offerte. La politica per la qualità adottata da C.RE.A., assicura che i processi di erogazione del servizio siano monitorati e orientati al miglioramento continuo.
- In quest'ottica hanno una valenza particolare le politiche legate allo stile operativo adottato che fa dell'intervento professionale organizzato una garanzia di qualità nelle prestazioni erogate. In

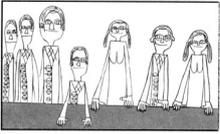
 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

quest'ottica assumono particolare rilevanza le politiche di ambito/settore adottate da C.RE.A. relativamente a:

- Gestione delle risorse umane, attraverso la valorizzazione delle competenze e delle qualifiche professionali
- Formazione degli operatori, al fine di una acquisizione costante di elementi di conoscenza e di esperienza utili all'aggiornamento professionale
- Adozione di procedure e protocolli operativi gestionali standard, mediante i quali assicurare una gestione controllata e valutata costantemente rispetto alle performance di esito
- Identificazione, analisi, trattamento, valutazione dei rischi operativi inerenti il processo di erogazione
- Pianificazione e valutazione fino al livello del piano individualizzato per l'utente, al fine di garantire un servizio adeguato alle necessità dinamicamente espresse dall'utente.

Gli obiettivi principali del servizio "Centro Diurno di Socializzazione per Disabili" si possono suddividere in tre macro gruppi:

- 1) Socio - assistenziali:
 - Supporto allo sviluppo e mantenimento delle autonomie personali
 - Assistenza diretta alla persona
 - Somministrazione pasti
 - Sostegno al mantenimento delle capacità motorie
- 2) Educativi e socio-riabilitativi:
 - Acquisizione, sviluppo e mantenimento delle capacità comportamentali e di relazione.
 - Stimolo all'autorganizzazione e al potenziamento dell'autostima
 - Promozione e realizzazione di attività ludiche e ricreative
 - Coinvolgimento e sensibilizzazione della famiglia e di contesti di appartenenza
 - Integrazione sociale e con il territorio
- 3) Occupazionali e animativi (a titolo esemplificativo):
 - Laboratorio di falegnameria
 - Laboratorio di ceramica
 - Laboratorio di tessitura
 - Attività espressive
 - Laboratorio impagliatura
 - Laboratorio del verde
 - Laboratorio di sartoria
 - Laboratorio di cartapesta

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- Laboratorio di socializzazione informatica

A completamento e specifica della missione, delle politiche e degli obiettivi, si fa specifico rinvio ai Regolamenti e alle Carte del Servizio delle singole strutture. La definizione degli obiettivi per le specifiche aree sopra individuate, sono definiti dai singoli progetti a cui si rinvia.

Nell'ambito dell'area disabilità i Centri concordano modalità di condivisione e coordinamento delle attività e delle iniziative, anche nell'ottica dell'opportunità di uno scambio di buone pratiche.

8 Tipologia di struttura e Utenza

Il CDS/D è una struttura semiresidenziale soggetta ad autorizzazione al funzionamento e ad accreditamento secondo la normativa regionale vigente e applicabile. Essa si colloca in strutture facilmente accessibili, inserite nei contesti locali di servizi ed opportunità della comunità.

Il servizio dei CDS/D è rivolto a soggetti, (riconosciuti disabili dalla Legge 104/92 articolo 4), in età compresa tra i 18 e 64 anni le cui gravi disabilità rendono impraticabili i percorsi scolastici, formativi e lavorativi, segnalati dalla Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVMD).

Il Centro Diurno conserva l'elenco degli Ospiti, ne registra la presenza giornaliera anche ai fini amministrativi connessi con la gestione del servizio, gestisce inoltre la documentazione inerente l'Ospite secondo quanto specificato nei paragrafi seguenti.

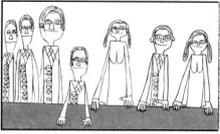
9 Modalità Operative

9.1 Ri-attivazione del servizio a seguito della sospensione per emergenza Covid-19

Al fine della ri-attivazione del servizio dei Centri diurni per persone con disabilità dopo il periodo di sospensione per effetto dell'emergenza Covid-19, è stato predisposto uno specifico progetto sulla base delle indicazioni normative e del protocollo operativo dell'A.USL Toscana Nord Ovest, sottoposto all'approvazione della stessa Azienda USL.

Il Centro Diurno può avviare nuovamente le proprie attività solo a seguito del parere positivo dell'A.USL Toscana Nord Ovest.

Il progetto determina le condizioni di operatività del servizio. In particolare, l'attività in presenza presso le sedi riprenderà secondo un orario di apertura determinato in progetto e nelle sue eventuali successive revisioni, organizzando la presenza degli ospiti interessati a giorni alterni ovvero in turni e potendo integrare attività esterne, domiciliari e a distanza secondo quanto specificamente determinato nel progetto.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Le attività interne alla sede promuoveranno laboratori che saranno adattati e realizzati con nuove modalità (alcuni ospiti potranno essere coinvolti in presenza, altri, contemporaneamente, a distanza da casa); le attività di promozione dell'autonomia, come l'igiene personale e cura di sé terranno necessariamente conto delle indicazioni di prevenzione del contagio.

Le attività all'esterno del Centro, sia in collaborazione con altre realtà del territorio, prevederanno modalità organizzative tali da mantenere il distanziamento ed evitare assembramenti. Inizialmente il lavoro sarà organizzato esclusivamente nel rapporto 1 ad 1 tra operatore e Ospite a fronte di una tipologia di utenza con elevata complessità assistenziale, dove è al momento impossibile il lavoro di gruppo nel rispetto delle norme di prevenzione.

Modifiche agli assetti organizzativi iniziali potranno essere disposte con successive revisioni del progetto e dei piani di attività, sulla base delle evidenze relative al funzionamento delle attività previste e delle disposizioni in aggiornamento da applicare.

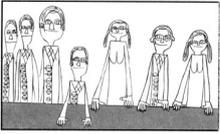
Le modifiche al progetto e ai piani di attività dovranno essere preliminarmente visionati e approvati dal Direttore dei Servizi al fine di una verifica della rispondenza ai requisiti cogenti.

9.1.1 Misure per la sicurezza

Il Centro Diurno, sulla base delle normative vigenti e con l'aggiornamento della valutazione del rischio (DVR – Documento Valutazione Rischi), ha predisposto tutte le misure preliminari di prevenzione e protezione in considerazione del rischio Covid-19.

Preliminarmente alla riapertura è stata effettuata una sanificazione straordinaria degli ambienti e dei veicoli. Sono previste modalità di pulizia e sanificazione rafforzate, con uso di prodotti specifici secondo le raccomandazioni in materia e una presenza dedicata di un addetto per una sanificazione giornaliera (Cfr. Istruzione di Lavoro IL/PG 06 relativa a ciascun Centro diurno).

Sono previste modalità di organizzazione logistica degli spazi e delle attività dirette a ridurre la presenza di persone negli ambienti e sui veicoli e mantenere per quanto possibile il raccomandato distanziamento sociale. Laddove ciò non sia possibile sono disposte misure rafforzate per la protezione individuale. È prevista la riorganizzazione dei percorsi interni per evitare possibili assembramenti con differenziazione dei servizi igienici dedicati al singolo gruppo, laddove possibile.

 <p>C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale</p>	<p>Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>PE 02.01</p>
	<p>PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI</p>	<p>Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020</p>

La pulizia e sanificazione degli impianti di condizionamento delle sedi sarà assicurata da fornitore qualificato. Laddove non sia possibile tenere spenti gli impianti di condizionamento si provvederà ad una sanificazione a cadenza settimanale.

È aggiornato il Piano di Autocontrollo HACCP per il servizio mensa, prevedendo la turnazione ospiti (se necessaria) e la sanificazione degli ambienti prima e dopo ogni turno di accesso.

È predisposta una specifica procedura integrativa del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi) per l'adozione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi di contagio, inclusa la previsione dei DPI – Dispositivi di Protezione Individuale da adottare nei diversi casi, e le modalità di vestizione e svestizione.

Per tali specifiche disposizioni si rinvia alla documentazione in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e alle specifiche misure che, nell'ambito di ciascun progetto di ri-attivazione, sono applicate in ciascun Centro Diurno.

9.1.2 Riammissione

Preliminarmente alla riapertura viene sottoscritta dalla famiglia una richiesta di riammissione al Centro indirizzata alla A.USL, necessaria per coinvolgere la famiglia dell'Ospite nell'acquisizione della piena consapevolezza della partecipazione alle attività del Centro con informazione dei rischi e delle procedure messe in pratica per contenerli, tra cui l'impegno a non inviare l'Ospite al Centro qualora si manifestino sintomatologie riconducibili al Covid-19.

La Cooperativa predispone un'appendice al Regolamento e alla Carta del Servizio in revisione aggiornata che dev'essere sottoscritta dal familiare di riferimento o dal legale rappresentante dell'Ospite prima del suo reingresso al Centro e ad ogni aggiornamento delle condizioni di erogazione del servizio.

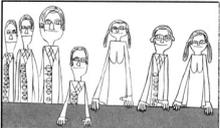
Il Coordinatore conserva presso il Centro le evidenze della sottoscrizione dell'appendice in revisione aggiornata.

9.1.3 Accesso al Centro Diurno e Check point

Riammissione al Centro Diurno e svolgimento dei test sierologici

Ai fini della riammissione dell'Ospite al Centro, la Delibera GR Toscana 571/2020 come modificata dalla Delibera GR Toscana 745/2020 e il Protocollo 911 nella revisione aggiornata, dispongono le modalità per la valutazione e per lo svolgimento del test sierologico.

Una volta riammesso, il Centro è tenuto a svolgere un monitoraggio della scadenza del test sierologico secondo quanto previsto dalla PG 18 Gestione dell'emergenza sanitaria. Sulla base delle disposizioni correnti gli Ospiti possono sottoporsi facoltativamente all'esecuzione del test sierologico da parte dell'A.USL e a suo carico, da ripetersi con cadenza mensile.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Il Coordinatore, nell'ambito della relazione con la famiglia, provvede a promuovere l'adesione a tale modalità. Nel caso l'Ospite non effettui il test sierologico è possibile attestare mediante autocertificazione da parte del familiare di riferimento o dal legale rappresentante dell'Ospite l'assenza di sintomi, precisando che nel caso di insorgenza di un qualunque sintomo devono essere contattate le autorità sanitarie per effettuare il tampone.

Check point

Viene allestito un punto unico di accesso (Check Point) con postazione per rilevazione temperatura di Ospiti ed operatori ad ogni accesso e differenziazione tra percorso di ingresso e percorso uscita. In allegato 3 del Protocollo 911 A.USL Toscana Nord Ovest il promemoria check point che viene recepito come documentazione di origine esterna.

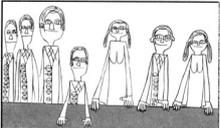
Qualora siano presenti più accessi, questi devono rimanere chiusi garantendone comunque la fruibilità in caso di emergenza. Per le strutture semi-residenziali ubicate all'interno di strutture residenziali o comunque contigue, dovrà essere garantito un access point al centro diurno, obbligatoriamente distinto e separato, ad uso esclusivo degli ospiti e degli operatori.

Un operatore all'ingresso indossa mascherina chirurgica e guanti e misura la temperatura corporea, con termometro dedicato, a ciascuna persona che entra in struttura (se questo non è già stato fatto prima dell'arrivo sul mezzo di trasporto). Se questa risulterà superiore ai 37,5°, non sarà consentito l'accesso. Se per la misurazione della temperatura corporea occorre avvicinarsi all'utente a meno di mt. 1,5, l'operatore indossa anche camice monouso. Al check point deve essere allestita una postazione con gel o soluzione idroalcolica, fazzoletti monouso e la cartellonistica per la prevenzione delle infezioni, oltre ad una piccola scorta di mascherine chirurgiche. Qualora l'utente si presenti con una mascherina FFP2/3, deve essere rimossa e sostituita con mascherina chirurgica (la stessa indicazione vale anche per il mezzo di trasporto). I bambini di età inferiore a 6 anni e le persone con patologie non compatibili con l'utilizzo della mascherina chirurgica non sono soggetti all'obbligo dell'utilizzo. L'accesso agli accompagnatori/familiari è di norma interdetto e deve essere limitato a casi particolari, valutati dal Coordinatore del Centro.

Nel rispetto della normativa in materia di trattamento di dati personali (Regolamento U.E. 2016/679) non verrà effettuata registrazione del dato relativo allo stato di salute. In caso di superamento della temperatura di 37,5° è semplicemente interdetto l'ingresso al Centro.

9.1.4 Gestione del rischio Covid-19 nelle persone Ospiti del Centro Diurno

In caso di paziente COVID-19 che esce dal percorso ospedaliero, di riabilitazione o cure intermedie e può rientrare al proprio domicilio, prima dell'accesso presso il Centro diurno deve:

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- essere guarito clinicamente e con referto di laboratorio negativo per Sars-CoV-2 (2 tamponi negativi eseguiti a 24 h di distanza uno dall'altro), un terzo tampone negativo dopo aver trascorso 14 giorni, successivi alla negativizzazione per Sars-CoV-2, presso il proprio domicilio.

Il paziente no-COVID che esce dal percorso ospedaliero può accedere al centro diurno: tutti i pazienti ricoverati nelle aree ospedaliere no-COVID sono risultati negativi al tampone al momento del ricovero e sono stati trattati nel rispetto delle misure igieniche e delle buone pratiche di prevenzione del rischio infettivo, rafforzate proprio per fronteggiare l'emergenza COVID. Prima della dimissione dall'ospedale il paziente è sottoposto al tampone di controllo, a garanzia di maggiore cautela prima di reinserire la persona nel contesto comunitario della struttura semiresidenziale. È comunque assolutamente necessario impedire l'ingresso a persone che presentino sintomi di infezione respiratoria acuta, anche di lieve entità, o che abbiano avuto un contatto stretto con casi di COVID-19 sospetti o confermati negli ultimi 14 giorni.

9.1.5 Trasporti

Per quanto previsto in relazione ai servizi di trasporto da parte della Cooperativa C.RE.A. sono adottate misure di prevenzione rafforzate atte a limitare il numero e a mantenere il distanziamento sociale dei passeggeri a bordo del veicolo, assicurare che i passeggeri indossino i DPI (Dispositivi di Protezione Individuali) richiesti, adeguate sanificazioni ad ogni uso, inibizione dell'aria condizionata e delle funzioni di ricircolo dell'aria o sanificazione filtri settimanale, adeguata areazione del veicolo, attività di check point prima di ogni accesso al veicolo.

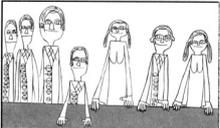
In allegato 1 alla presente procedura viene adottato in revisione aggiornata il protocollo per il servizio di trasporto nei Centri diurni per persone con disabilità.

9.1.6 Modalità operative per la fruizione del servizio

Al fine di garantire il necessario distanziamento sociale, il Centro Diurno accoglie gli utenti prevedendo una flessibilità oraria e/o giornaliera, organizzando l'accesso secondo turni mattutini/pomeridiani o la frequenza a giorni alterni o solo alcuni giorni nell'arco della settimana secondo quanto stabilito nel progetto di ri-attivazione. Nel caso in cui sia necessario contingentare il numero degli ospiti dovrà essere data precedenza alle persone con disabilità il cui prolungato permanere al domicilio in concomitanza all'elevata complessità assistenziale sta causando problemi di tipo sanitario o sociale alla persona o alla famiglia.

Tali valutazioni sono effettuate dalla UVMD o da un rappresentante della stessa, tenendo conto del Progetto personalizzato della persona e prevedendo, ove possibile, attività complementari, anche utilizzando strumenti telematici, a completamento dell'orario di frequentazione abituale.

Nell'ambito della riprogrammazione delle modalità di erogazione delle prestazioni, i servizi territoriali potranno valutare la possibilità di accessi al domicilio da parte di operatori della struttura, per far fronte a esigenze di particolari utenti, e potranno disporre la prosecuzione e/o la attivazione di interventi con strumenti telematici, definendo i contenuti degli interventi medesimi. Gli operatori che svolgono la loro attività al domicilio degli

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

assistiti preferenzialmente non svolgono attività all'interno delle strutture. Qualora non fosse possibile, il personale adotta i comportamenti di prevenzione del rischio infettivo (igiene delle mani, igiene respiratoria, impiego dei DPI) nei passaggi tra le attività domiciliare e quella semiresidenziale.

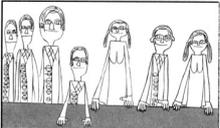
Per ciascun utente, da parte dei servizi territoriali di zona/SdS, in raccordo con la Cooperativa, deve essere prevista una verifica del programma individuale di attività e una sua eventuale rimodulazione. La revisione del progetto individuale avviene sulla base delle ordinarie modalità in uso al Centro descritte nei paragrafi seguenti.

Nella rimodulazione delle attività, in particolare quelle finalizzate alla socializzazione, è richiesta una nuova progettualità che consenta di attivare progetti e interventi terapeutici-riabilitativi individuali e di gruppo che possano incidere sul benessere psico-sociale della comunità di riferimento, consentendo contestualmente di ampliare l'offerta di attività, anche utilizzando spazi aperti pubblici, spazi chiusi ampi alternativi a quelli utilizzati usualmente nonché attività alternative che consentano di differenziare quanto più possibile i luoghi frequentati, così da garantire il servizio ai fruitori abituali.

L'utente o la famiglia possono comunque decidere di differire il rientro alla struttura o la ripresa di altre attività precedentemente svolte.

È necessario organizzare le attività di animazione e socio educative prevedendo piccoli gruppi e rispettando la distanza di sicurezza prevista dalle disposizioni vigenti e rimodulare gli spazi e postazioni di lavoro nell'ottica del distanziamento sociale.

- Assicurare l'adeguata ventilazione degli spazi comuni
- Evitare di far introdurre oggetti personali, se non indispensabili.
- Utilizzare strumenti di materiale sanificabile dopo ogni utilizzo (es. evitare pelouche, stoffa, etc).
- Evitare di condividere oggetti con altri ospiti, come asciugamani, salviette e lenzuola piatti, bicchieri, posate privilegiando l'utilizzo del monouso.
- Laddove, a fronte di una tipologia di utenza con elevata complessità assistenziale, sia impossibile il lavoro in gruppo nel rispetto delle misure sopra richiamate, si deve adottare una modalità di interazione ospite-operatore in rapporto di 1 a 1.
- In merito alla gestione dei pasti, dovranno essere messe in atto misure che consentano di ridurre al minimo la compresenza degli utenti nei locali adibiti a mensa, prevedendo una turnazione degli ospiti, una adeguata areazione dei locali, una corretta sanificazione degli ambienti/arredi prima di ogni turno di accesso. E' necessario che sia effettuata la pulizia/disinfezione dei tavoli dopo ogni singolo pasto.
- Per tutte le attività assistenziali privilegiare l'utilizzo di materiali/presidi/dispositivi monouso.
- Monitorare quotidianamente la comparsa di sintomi respiratori che intervenissero durante la permanenza nel centro (tosse, raffreddore, mal di gola, difficoltà respiratorie) o febbre negli ospiti, segnalando tempestivamente alla famiglia con la raccomandazione di prendere contatti con il MMG.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

In questo caso l'ospite deve essere riportato al proprio domicilio. Il monitoraggio quotidiano è riportato in una scheda (allegato 6 al Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest) che viene conservata e inviata al medico ASC di riferimento ai fini della sorveglianza sanitaria della comunità del centro.

Tutte le attività dovranno essere svolte in ambienti che consentono il distanziamento sociale, l'areazione degli ambienti e la sanificazione delle superfici. assenza dei suddetti requisiti non sarà possibile la riapertura della struttura.

Tutte le attività che vengono effettuate vanno registrate con la definizione del tipo di attività e dei partecipanti. La registrazione avviene sul gestionale e-personam o sul modulo AQ 006/PE 02.01 Programma delle attività.

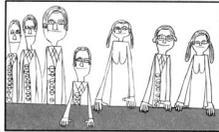
Viene garantito il coinvolgimento delle famiglie per confronto e supporto, attivando le modalità più opportune (telefono, videochiamate, incontri).

9.2 Pianificazione delle attività

Due volte l'anno ed indicativamente nei mesi di maggio ed ottobre viene fatta la pianificazione delle attività del servizio; documenti base per tale attività sono: il progetto del servizio validato nella convenzione e la seguente procedura.

Il seguente diagramma indica la dinamica di pianificazione ed erogazione del servizio.

La pianificazione delle attività di cui al presente paragrafo deve integrare le disposizioni relative alla ri-attivazione del servizio di cui al paragrafo precedente, anche in deroga a quanto previsto dal progetto originario del Centro Diurno, secondo quanto disposto dal progetto di ri-attivazione approvato dall'A.USL.



C.RE.A. COOP SOCIALE

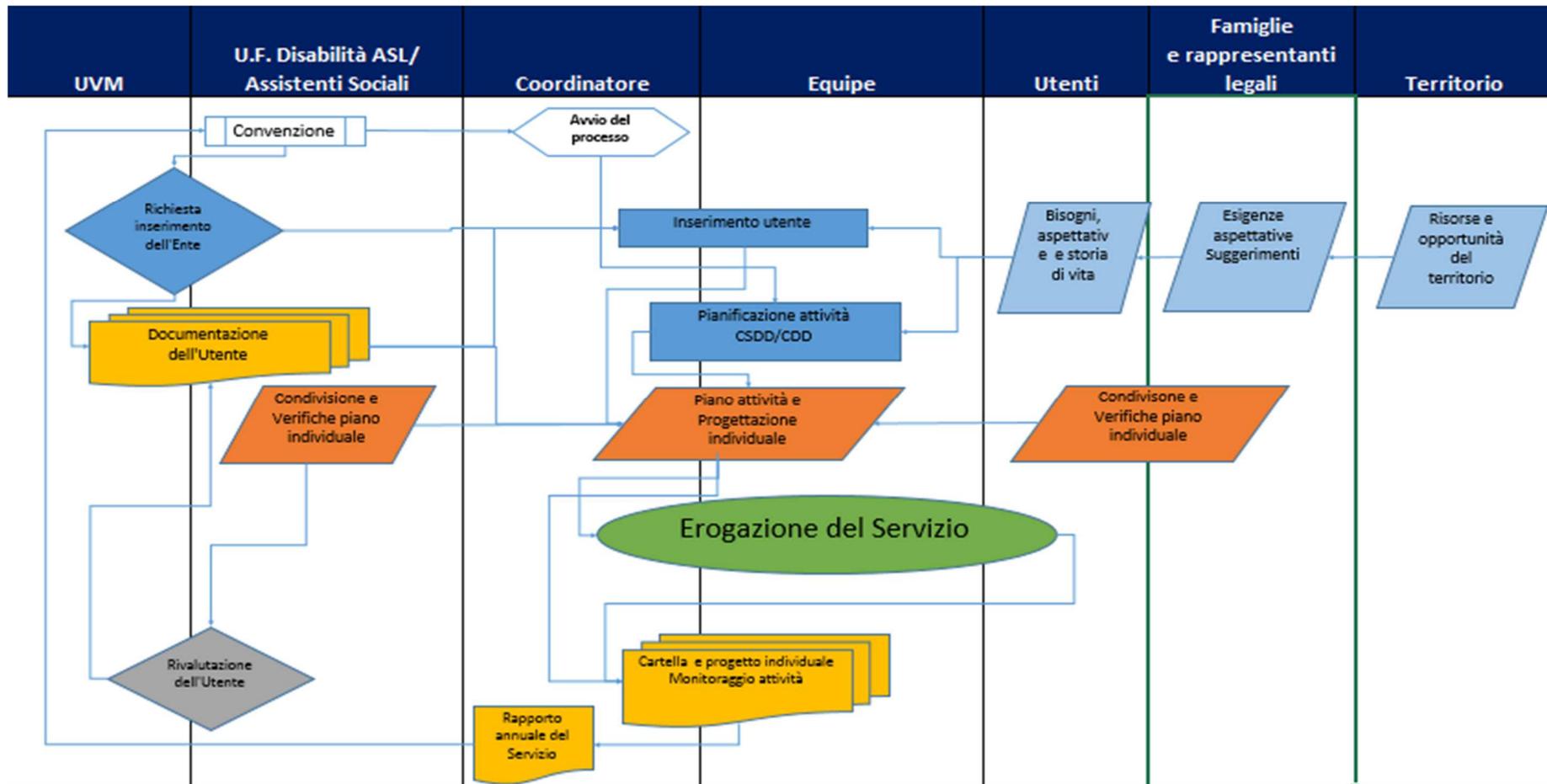
C.RE.A. Società
Cooperativa Sociale

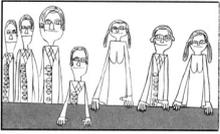
Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente
UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010
PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

PE 02.01

PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI
SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI

Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8
Rev. 03 del 18.11.2020



 <p>C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale</p>	<p>Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l’Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>PE 02.01</p>
	<p>PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI</p>	<p>Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020</p>

9.2.1 Attività preliminari alla programmazione

Nelle attività preliminari sono coinvolti i seguenti attori:

- A.S.L.: UVM Disabilità– (Operatori referenti del caso)
- Coordinatore del servizio
- Équipe operatori (coordinatore ed operatori)
- Utenti
- Famiglie e rappresentanti legali
- Territorio

La fase preliminare alla programmazione periodica del servizio presenta una serie di attività finalizzate alla raccolta degli elementi in ingresso utili alla pianificazione quali:

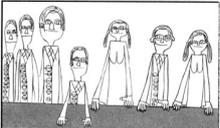
- analisi dei bisogni e desideri degli utenti
- analisi dei bisogni e rilevazione dei suggerimenti delle famiglie
- richieste/indicazioni dell’Ente
- rilevazione delle opportunità presenti sul territorio
- analisi della documentazione (verifiche precedenti, progetto, procedura, regolamento, ecc.)
- analisi dei rischi operativi
- analisi e valutazione dei rischi specifici di contagio da Covid-19
- applicazione delle misure disposte nell’ambito del Protocollo 911 dell’A.USL Toscana Nord Ovest in relazione alla ri-attivazione e alla gestione delle attività all’interno dei Centri diurni per persone con disabilità

Analisi dei bisogni e desideri degli utenti

Questa analisi viene condotta tramite “riunioni” con gli utenti e osservazione da parte degli operatori durante lo svolgimento delle attività. Sono gli operatori che espongono all’interno della riunione di pianificazione le esigenze e i bisogni espressi e inespressi degli utenti.

Rilevazione dei suggerimenti delle famiglie

In una riunione o mediante consultazioni dirette con le famiglie vengono raccolte le indicazioni delle stesse di cui tener conto nella pianificazione del periodo successivo.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Richieste, indicazione dell'Ente.

Oltre alle prescrizioni contenute nella convenzione e nell'allegato progetto del servizio, in questa fase devono essere esaminate eventuali altre richieste/indicazioni provenienti dall'Ente riguardanti sia i singoli che il servizio nel suo complesso.

Rilevazione delle opportunità presenti sul territorio

In questa fase vengono attentamente prese in considerazione tutte le opportunità che sono offerte dal territorio (Enti, Associazioni, Centri culturali.) che potrebbero essere integrate con l'attività normalmente svolta dal Centro, tenendo presente le singole esigenze e problematiche degli utenti.

Analisi dei rischi operativi

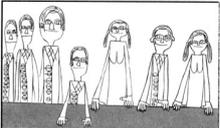
Questa analisi viene condotta prima della pianificazione ed erogazione del servizio, attraverso l'identificazione e l'analisi di rischi operativi del servizio in base alle informazioni relative agli utenti e agli altri elementi in ingresso. Sono gli operatori che espongono all'interno della riunione di pianificazione i rischi operativi e la loro valutazione.

Alla ordinaria valutazione dei rischi operativi sono previsti:

- l'aggiornamento dei rischi specifici derivanti da contagio Covid-19 ai fini della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la valutazione dei rischi specifici relativi ai singoli Ospiti, operata dal Coordinatore in collaborazione all'équipe interna
- la valutazione dei rischi specifici relativi ai diversi aspetti logistici ed organizzativi derivanti dalla ri-attivazione del servizio, operati nell'ambito del progetto presentato per la ri-attivazione medesima del servizio e da aggiornare in caso di variazioni in corso di svolgimento delle attività. Tale valutazione deriva da un'azione condivisa preliminare alla ri-progettazione tra il Coordinatore, la Direzione Servizi, il Responsabile Progettazione, la Direzione, il RAQ, l'RSPP, il Medico Competente.

9.2.2 Pianificazione delle attività assistenziali ed educative e risultati attesi

La Pianificazione e programmazione periodica del servizio viene fatta in una riunione degli operatori in cui vengono riportati tutti gli elementi in ingresso in precedenza rilevati e tracciate le linee per la realizzazione delle attività, tenendo conto, in prima istanza, del "Progetto di gestione del Servizio" che fa parte degli accordi con l'Ente Committente

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Per effettuare la Pianificazione periodica del Servizio vengono tenute in considerazione le 3 aree degli obiettivi del servizio:

- socio assistenziali
- educativi e socio-riabilitativi
- occupazionali e animative

Le attività di ogni area vengono definite nel dettaglio. Successivamente, per ogni specifica attività, vengono individuati gli operatori di riferimento e gli utenti che vi partecipano, tenendo in considerazione quanto emerso nella fase precedente delle attività preliminari. Vengono quindi definite le azioni operative per affrontare rischi ed opportunità connessi con il processo di erogazione.

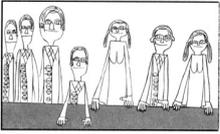
Vengono inoltre specificati la frequenza di espletamento delle attività, gli indicatori e gli strumenti di verifica e le note.

La Pianificazione periodica viene utilizzato, almeno ogni 6 mesi (indicativamente nei mesi di maggio e ottobre) e dev'essere conservata come informazione documentata attraverso il modulo 'Piano attività CDSD/CDD' (Mod. AQ 001/PE 02.01)

È il Coordinatore del servizio che si occupa della sua definizione, avvalendosi della collaborazione di tutti gli operatori del servizio.

La pianificazione delle attività assistenziali ed educative è attività centrale per il funzionamento e la gestione della struttura di CDSD. La pianificazione trova come suo momento di definizione una o più riunioni degli operatori della struttura nella quale, grazie al lavoro di équipe e sotto la responsabilità del coordinatore della struttura, questa stabilisce le linee portanti e gli obiettivi a periodici in relazione alle diverse aree operative. La pianificazione avviene essenzialmente sulla base dei seguenti elementi in ingresso, in parte precedentemente rilevati:

- Analisi dei bisogni e dei desideri degli utenti;
- Rilevazione dei suggerimenti delle famiglie;
- Richieste e indicazioni dell'Ente;
- Rilevazione delle opportunità presenti sul territorio;
- Progetto di gestione del servizio (facente parte degli accordi con l'Ente committente).
- Analisi dei rischi e delle opportunità operativi
- Analisi dei rischi di contagio Covid-19

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- Applicazione del Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest

Nella fase di start-up del servizio (da considerarsi per i primi sei mesi dall'avvio dell'attività), la pianificazione dell'attività è determinata dall'avvio progressivo dei diversi laboratori secondo quanto previsto dal progetto di attività convenzionato, compatibilmente con la conoscenza progressiva degli ospiti e delle loro esigenze, nonché della predisposizione dell'infrastruttura e dei mezzi (arredi, attrezzature, materiali ecc.), anche in relazione a trasferimenti da parte di precedenti gestioni ovvero di nuove dotazioni da assicurare al Centro. In tale fase, pertanto, è facoltà della Direzione servizi, determinare il livello della pianificazione necessaria, inclusa la possibilità di fare esclusivo riferimento al progetto di servizio.

In relazione alla ri-attivazione dei servizi a seguito della fase di sospensione per l'emergenza Covid-19, la pianificazione delle attività prevista nel progetto di ri-attivazione approvato dall'A.USL, potrà subire frequenti variazioni. Il Coordinatore assicura l'aggiornamento costante della pianificazione delle attività, con l'individuazione delle specifiche attività programmate e svolte dai singoli Ospiti, in ottemperanza al richiamato Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest in revisione aggiornata.

9.2.3 Comunicazione e diffusione della pianificazione delle attività assistenziali ed educative

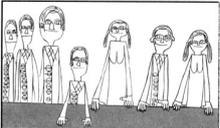
La struttura ha cura di comunicare e diffondere adeguatamente il piano delle attività assistenziali ed educative, incluso ogni suo aggiornamento periodico. La comunicazione è orientata a facilitare la partecipazione dei diversi portatori di interesse coinvolti e, per questo, utilizza modalità appropriate attraverso l'invio di documenti o presentazioni di sintesi, incontri e riunioni di illustrazione.

Il piano è portato a conoscenza presso:

- Unità Funzionale Handicap (U.F. Disabilità) della ASL di competenza (invio documentazione);
- Utenti, Famiglie e Rappresentanti legali degli utenti, attraverso la condivisione del programma di attività e del progetto individuale. La condivisione può essere fatta attraverso apposite riunioni, ovvero incontri individuali con i familiari, anche in occasione delle verifiche periodiche dei progetti individualizzati, o attraverso idonea comunicazione controfirmata per presa visione.

9.3 Svolgimento attività

Nello svolgimento delle attività del centro diurno, viene tenuto presente da tutti gli operatori quello che è l'obiettivo fondamentale, cioè il "benessere della persona" ed il suo coinvolgimento all'interno delle attività del centro, al fine dell'efficace conseguimento degli obiettivi individuali. Per questo viene predisposto un progetto individuale per ogni utente (vedi punto successivo).

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Le attività sono generalmente svolte all'interno del centro, anche se sono previste attività sul territorio. È predisposta una giornata tipo, illustrata all'interno del Regolamento e della Carta del Servizio. E' assicurata la flessibilità degli orari nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di vita di ogni singolo Ospite.

Un aspetto da considerare è il coinvolgimento delle famiglie, a tal fine sono promossi incontri con le famiglie degli utenti. E' favorita la partecipazione dell'utente alle iniziative del territorio, compresa la partecipazione alle sue consuete pratiche religiose. Per tali pratiche la struttura richiede specifica autorizzazione alla famiglia ovvero, se presente, al rappresentante legale dell'utente.

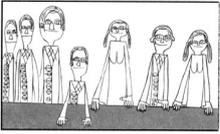
Al fine di rendere più gradevole la permanenza dell'utente all'interno della struttura, ancorché si tratti di struttura a regime diurno, è data la possibilità, nei limiti delle disposizioni normative e della organizzazione logistica degli ambienti, di personalizzare il proprio ambiente di vita. E' pertanto possibile all'utente portare oggetti personali di piccola dimensione all'interno del Centro e, se lo desidera, lasciarli permanentemente all'interno del Centro stesso. Qualora si tratti di apparecchiature elettriche/elettroniche ovvero oggetti che richiedono specifiche certificazioni per la loro commercializzazione e diffusione (es. marcatura CE), tali oggetti dovranno essere sottoposti al controllo delle procedure della sicurezza adottate dalla struttura.

La centralità della persona passa anche dalla cura della stessa negli aspetti della sua immagine e dell'igiene personale. Per tale ragione la struttura promuove la cura dell'aspetto degli ospiti, sia direttamente, sia attraverso azioni concertate con la famiglia.

Le attività sono programmate operativamente nell'arco della giornata a partire da una giornata tipo definita nella Carta del Servizio e affissa in bacheca e sulla base di una programmazione operativa mensile e settimanale attraverso il Modulo 'Programma delle attività' (Mod. AQ 006/PE 02.01) disponibile agli operatori e in bacheca.

La partecipazione dei singoli utenti alle diverse attività è monitorata attraverso la specifica sezione del software e-personam ovvero attraverso griglie di osservazione (Mod. AQ 007/ PE 02.01) ovvero mediante l'osservazione educativa e l'elaborazione della stessa nell'ambito delle verifiche di équipe mediante idonea verbalizzazione.

Lo svolgimento delle attività è possibile nelle forme e nei limiti previsti dal progetto di ri-attivazione del Centro e in sue successive modifiche ed integrazioni e comunque nel rispetto delle norme di sicurezza ai fini del contenimento del rischio contagio da Covid-19 e in applicazione del Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest in revisione aggiornata.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Il Centro assicura nei modi e nei tempi previsti i monitoraggi indicati dal richiamato Protocollo dell'A.USL Toscana Nord Ovest.

9.4 Riunione degli operatori e modalità di lavoro in equipe

Al fine di un miglior coordinamento tra i diversi operatori, la struttura provvede periodicamente ad effettuare incontri e riunioni tra tutti gli operatori sotto il coordinamento del coordinatore del CDSD/CDD. Tali incontri vengono di norma svolti con cadenza quindicinale e comunque secondo le indicazioni previste dal progetto di servizio.

Le attività del CDSD/CDD presuppongono infatti l'adozione di una modalità di lavoro in équipe, nell'ambito della quale al criterio gerarchico-funzionale, si affianca la logica operativa multi professionale collaborativa. Gli interventi educativi, animativi ed assistenziali, necessitano infatti di una piena sinergia tra gli operatori. Questo elemento è tanto più rilevante per quanto concerne tutte quelle attività per le quali il coordinamento tra le funzioni assistenziali e quelle educative richiede in sé un continuo scambio di informazioni e una collaborazione operativa nello svolgimento delle diverse mansioni.

Per questo motivo la struttura ha cura in particolare di svolgere un costante lavoro di équipe nelle diverse fasi operative del servizio:

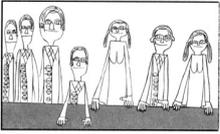
- Pianificazione delle attività e pianificazione individuale;
- Realizzazione delle attività quotidiane, secondo quanto previsto dalla programmazione adottata;
- Monitoraggio e controllo del processo di erogazione delle prestazioni assistenziali ed educative;
- Verifiche periodiche dell'andamento delle attività e dei piani individuali;
- Elaborazione delle proposte di miglioramento del servizio.

Le riunioni di équipe sono coordinate dal coordinatore di struttura che provvede alla loro convocazione, alla definizione dell'ordine del giorno, a regolare la discussione, a sollecitare il gruppo di lavoro ad una partecipazione attiva e costruttiva, a definire conclusioni operative. Le riunioni sono verbalizzate e il verbale è a disposizione di tutti gli operatori della struttura.

In tutto il processo di inserimento e di assistenza all'interno della CAP, il lavoro di équipe multiprofessionale interna e l'orientamento alla persona, assicurano il suo coinvolgimento nelle decisioni che la riguardano, anche nel caso di Ospiti con significative limitazioni di funzionamento o alti bisogni di sostegno.

9.5 Verifica delle attività svolte

Almeno semestralmente, (indicativamente a maggio e ottobre), viene fatta, sulla base della documentazione e degli elementi di monitoraggio derivanti dalle riunioni periodiche degli operatori una verifica sull'attività svolta.

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Tale verifica viene documentata nel modulo "Piano attività CDSD/CDD" alla voce verifica ovvero sul gestionale e-personam, e nella verbalizzazione delle riunioni di équipe dedicate alla verifica.

Nella fase di ri-attivazione e fino al termine dell'emergenza di Protezione Civile, la verifica dev'essere svolta a cadenza mensile, assicurando il monitoraggio costante delle attività al fine di una correzione in itinere qualora si rendesse necessaria rispetto al progetto di ri-attivazione presentato. Sono fatti salvi i monitoraggi e le verifiche con diversa periodicità previsti dal Protocollo dell'A.USL Toscana Nord Ovest che seguono le tempistiche e le modalità ivi previste.

Viene inoltre compilato, per quanto pertinente e funzionale allo svolgimento dell'attività diurna, un quaderno delle consegne che viene utilizzato per le variazioni del programma, annotazioni rispetto all'andamento degli obiettivi del progetto individualizzato, comunicazioni con le famiglie, l'ente, il territorio. Viene quindi compilato dagli operatori o dal coordinatore quando se ne rileva la necessità. Gli operatori sono tenuti a leggere giornalmente il quaderno.

9.6 Controllo dei budget e delle presenze degli ospiti

La Direzione e la Direzione servizi, per le rispettive competenze, svolgono il controllo:

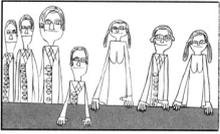
- sulle presenze degli utenti
- sul budget orario dell'équipe del Centro
- sul budget economico assegnato al Centro

Eventuali anomalie o difformità rispetto alla convenzione vengono prontamente segnalate al Coordinatore per assicurare i necessari correttivi.

Nell'ambito della ri-attivazione dei Centri Diurni per persone con Disabilità a seguito del periodo di sospensione determinato dall'emergenza Covid-19, il Coordinatore è autorizzato alla spesa per quanto previsto dal budget del progetto approvato e, per le spese inerenti le risorse infrastrutturali dovrà raccordarsi con il Responsabile Infrastrutture, a sua volta autorizzato alla spesa per quanto previsto nel medesimo budget.

9.7 Rapporto annuale

All'approssimarsi della fine dell'anno, di norma in autunno, il Coordinatore stila un "Rapporto Annuale" da inviare alla Direzione della Cooperativa e, una volta approvato, all'U.F. competente della ASL. Il rapporto

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

contiene gli elementi fondamentali di valutazione delle attività svolte, degli obiettivi conseguiti, degli altri aspetti inerenti la gestione del servizio, inclusi rischi e opportunità nonché gli aspetti di miglioramento suggeriti.

9.8 Ammissioni e dimissioni degli utenti

9.8.1 Ammissione

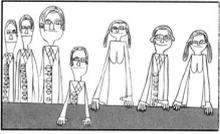
L'inserimento al Centro avviene, previa disposizione dell'UVM dell'AUSL Toscana Nord Ovest – zona distretto e autorizzazione del Responsabile dell'Area Disabilità dell'U.F. Servizi Sociali ed Alta Integrazione dell'AUSL Toscana Nord Ovest – zona distretto, in base a quanto stabilito dal Progetto Abilitativo Riabilitativo Globale (PARG), concordando tempi e modalità con la famiglia (o figure tutorie) e con il Coordinatore del Centro.

Nell'ambito del percorso di inserimento, il Coordinatore del Centro verifica la rispondenza delle caratteristiche del Centro stesso ai bisogni della persona e le condizioni di compatibilità con il gruppo degli Ospiti già presenti, dandone idonea informativa all'UVM tramite relazione scritta. In tale valutazione, il Coordinatore coinvolge per quanto di competenza, l'équipe interna.

Al momento dell'ammissione il Centro acquisisce i seguenti dati:

- informazioni anagrafiche dell'utente, della famiglia, nonché del rappresentante legale e dell'amministratore di sostegno se presenti
- informazioni sulle capacità della persona (attività di vita quotidiana, capacità di comunicazione e relazione);
- contesto di appartenenza e provenienza;
- **esperienze ed aspettative dell'utente nell'ambito di tutti i principali domini della vita quotidiana.**
- informazioni sui dati sociali dell'ospite e della famiglia ed eventuali figure tutorie;
- informazioni sui dati sanitari (certificazioni mediche di patologie, regime alimentare da seguire, ecc.);
- riferimenti dei servizi sociali territoriali e nominativo dell'assistente sociale di riferimento;
- nominativo e recapito della persona di riferimento dell'utente. Indicazione di eventuale tutore/curatore/amministratore di sostegno
- riferimenti del medico di medicina generale e di eventuali altri specialisti.

Le modalità di gestione della fase di pre-ingresso e l'inserimento tengono conto della "storia di vita", dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari. Sono effettuati incontri preliminari con specialisti ed operatori che hanno avuto in carico la persona, al fine di raccogliere tutte le informazioni utili per assicurare la migliore assistenza possibile all'utente fin dal momento del suo ingresso in struttura.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

All'apertura della cartella individuale, gestita in formato cartaceo oppure, se applicato il software gestionale e-Personam in digitale (salvo che per le informazioni documentate da conservare in formato cartaceo), vengono registrati i dati anagrafici, nell'apposita sezione digitale del gestionale ovvero nel modello 'Dati personali utente' Mod. AQ002/PE 02.01

9.8.2 Accoglienza e inserimento

I giorni precedenti all'inserimento i familiari e l'Ospite, previo appuntamento, possono visitare il Centro. Il giorno d'ingresso il Coordinatore accoglie l'Ospite e la famiglia e insieme a loro:

- effettua una visita del Centro, illustrando finalità e attività
- presenta gli operatori e gli Ospiti
- spiega le regole e le abitudini
- consegna la carta del servizio ed il regolamento interno
- acquisisce le autorizzazioni, i consensi informati, inclusa l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 e del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Al momento dell'inserimento viene individuato un educatore referente del progetto individuale. Viene svolta l'osservazione e organizzata una cartella personalizzata del singolo Ospite, poi regolarmente aggiornata.

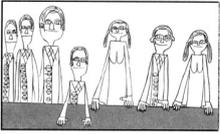
Nella cartella personale viene conservata tutta la documentazione inerente la persona (valutazioni, informazioni, certificati, documenti, prescrizioni, piano individuale ecc.). La cartella è conservata come insieme di informazioni documentate inerenti il soggetto in forma cartacea e, laddove adottato dal Centro, anche o solamente in formato digitale sul gestionale e-Personam. Laddove la documentazione della cartella è prodotta dal Centro, nel caso di adozione del gestionale e-Personam, questa può essere conservata unicamente in formato digitale, salvo nel caso della pianificazione individuale oggetto di condivisione con l'assistente sociale, i familiari e i rappresentanti legali.

Nella fase iniziale di inserimento è previsto un periodo di osservazione che può variare da uno a tre mesi (in base alla complessità delle condizioni dell'Ospite), al termine del quale, dopo una valutazione congiunta dell'UVM e del Coordinatore del Centro, lo stesso inserimento potrà essere confermato ovvero sospeso.

9.8.3 Dimissione

Le dimissioni dal Centro sono concordate con l'équipe territoriale e autorizzate dall'UVM con i Servizi Sociali competenti. Le dimissioni possono avvenire:

- per sopraggiunti limiti di età;
- per il passaggio, concordato con le figure tutorie, ad attività più rispondenti al livello di autonomia e di capacità;

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- qualora il coordinatore rilevi condizioni, che preventivamente analizzate e valutate con le figure tutorie ed i servizi territoriali, impediscano la permanenza dell'utente presso il Centro.
- per rinuncia della persona ovvero della figura tutoria.

Il Coordinatore segue la pratica relativa alle dimissioni dell'utente, coinvolgendo laddove necessario l'équipe interna.

9.9 Pianificazione individuale

L'osservazione dell'utente è operata attraverso specifiche scale di misurazione e in base al metodo educativo sulla base delle seguenti aree:

- Socio-assistenziali
- Educativi e socio-riabilitativi
- Occupazionali e animativi

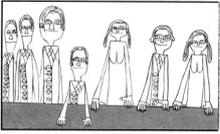
L'osservazione è documentata alternativamente sul software gestionale ovvero col modulo 'Scheda osservazione utente' Mod. AQ003/PE 02.01

L'osservazione, da ripetersi almeno annualmente, ovvero ogniqualvolta si renda necessario, dovrà inoltre essere svolta anche in relazione all'applicazione di scale di valutazione scientificamente validate, in particolare per gli aspetti di carattere assistenziale, per quanto pertinente sulla base di una valutazione interna dell'équipe.

Entro 45 giorni dall'inserimento viene predisposto il Piano Individualizzato, da redigere secondo apposita modulistica (Piano educativo assistenziale individualizzato – Mod. AQ 004/PE 02.01) ovvero sul software gestionale e-Personam; per quanto rilevante per il soggetto sulle aree di intervento, vengono individuati:

- Obiettivi
- Attività/frequenza/strumenti
- Tempi di verifica
- Indicatori e strumenti di verifica
- Verifica

Il progetto personalizzato è redatto sulla base di quello definito dai servizi territoriali. Il progetto personalizzato è partecipato e discusso con l'ospite e/o i familiari o i rappresentanti legali. Per ciascun utente è individuato e nominato un responsabile del progetto individualizzato. La pianificazione tiene inoltre conto della storia di vita dell'utente, sentiti i servizi territoriali e la famiglia dell'utente stesso. La pianificazione individuale tiene inoltre conto dei ritmi di vita, delle abitudini, dei desiderata e delle esigenze specifiche da un punto di vista assistenziale ed educativo dell'utente.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Il progetto individuale viene redatto sulla base del progetto personalizzato formulato dall'UVMD, nonché con riferimento e coerentemente con il progetto di vita, qualora presente.

Il progetto individuale è formulato tenendo conto in modo prioritario della promozione dei diritti della persona così come delineati nella Convenzione delle Nazioni Unite per i diritti delle persone con disabilità (United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities - UNCRPD).

Il progetto individuale dell'Ospite è riformulato in occasione della ri-attivazione del servizio a seguito del periodo di sospensione per l'emergenza Covid-19 e aggiornato con una frequenza determinata dalle necessità operative di ripresa delle attività assistenziali ed educative nei suoi confronti.

Nella definizione di indicatori specifici inerenti gli obiettivi da realizzare individualmente, si farà riferimento – per quanto pertinente – alle risultanze delle valutazioni svolte mediante applicazione di scale di valutazione scientificamente validate, specie per l'area assistenziale.

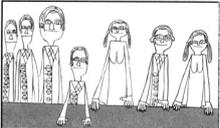
9.10 Verifica andamento utente

La pianificazione viene verificata e rivista almeno due volte l'anno con cadenza semestrale in tempo utile per strutturare la pianificazione del periodo successivo in modo allineato con la pianificazione delle attività.

Nelle verifiche degli obiettivi del piano individualizzato, laddove possibile, si dovrà tenere conto e dare evidenza della connessione con le osservazioni svolte mediante applicazione di scale scientificamente validate, specie per l'ambito assistenziale. Allo stesso modo, eventuali modifiche al piano, dovranno tenere conto e dare evidenza di tali connessioni.

Le verifiche del progetto sono partecipate e discusse con l'ospite e/o i familiari o rappresentanti legali, attraverso riunioni e incontri specifici o portate alla condivisione con idonee comunicazioni e relativa sottoscrizione per presa visione. Gli incontri sono programmati, ne viene data adeguata informativa ai diversi interessati e l'esito viene verbalizzato.

La struttura garantisce la presenza alla valutazione periodica svolta dal gruppo multiprofessionale dei servizi territoriali attraverso la partecipazione del coordinatore della struttura e/o del referente del progetto individualizzato dell'utente.

 C.R.E.A. COOP. SOCIALE C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

9.11 Somministrazione di terapie e consenso informato

Per le modalità di gestione e somministrazione farmaci al Centro Diurno si rinvia a quanto disposto dal Protocollo 02

Nei casi di adozione di particolari misure contenitive ovvero di nutrizione forzata, di prestazioni mediche in genere, la struttura provvede preventivamente a farsi rilasciare dal medico e dal rappresentante legale ovvero dai familiari dell'utente idoneo consenso informato.

10 Informazioni documentate

Tutti gli operatori sono chiamati a documentare l'attività operativa nelle forme e modalità previste, sulla base delle deleghe assegnate internamente all'équipe di lavoro. Tutta la documentazione viene conservata a cura del Coordinatore all'interno del Centro Diurno.

Tutta la documentazione riguardante il processo di pianificazione ed erogazione del servizio viene conservata, presso il Centro, per la durata dell'appalto. Una volta terminato l'appalto, presso la Cooperativa viene conservata (in copia formato cartaceo o digitale) la sola documentazione inerente gli utenti oggetto di consegna al termine della gestione e i rapporti annuali del servizio.

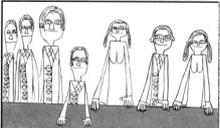
La Cooperativa assicura la progressiva informatizzazione della gestione delle informazioni documentate inerenti il servizio. La Direzione e la Direzione Servizi determinano in quali Centri diurni viene adottato il software gestionale e-Personam. Laddove adottato, vengono progressivamente sostituiti i moduli cartacei con la conservazione delle registrazioni su tale gestionale.

Ciascun Centro diurno predispone un elenco della modulistica cartacea in uso e riferibile alla presente procedura ovvero l'indicazione che la stessa è sostituita dal gestionale e-personam, dandone comunicazione al RAQ e alla Direzione servizi ad ogni aggiornamento. Resta inteso che l'introduzione di un nuovo modulo necessita dell'emissione da parte del RAQ.

Ai familiari degli utenti ovvero ai rappresentanti legali vengono consegnati il Regolamento e la Carta del Servizio al fine di rendere accessibili le informazioni sul servizio.

La struttura adotta soluzioni pratiche per favorire la comunicazione (es. incontri diretti, comunicazioni via email ecc.) con le diverse parti interessate. Adotta poi strategie educative per assicurare un migliore accesso alla comunicazione da parte degli utenti.

La Cooperativa si adopera per rendere disponibili e accessibili i media, In particolare gli strumenti di Informazione e partecipazione offerti dalle tecnologie Informatiche al fine di ridurre per quanto possibile forme

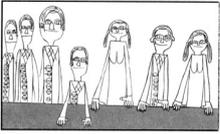
 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

di esclusione dagli strumenti e dai canali digitali, considerando in ogni caso la capacità di ciascuno di utilizzo e fruizione.

La struttura si impegna inoltre a fornire alla PcD le Informazioni e i riferimenti necessari per elaborare un Progetto di vita e richiedere i relativi sostegni, rinviando per quanto non di competenza all'AS di riferimento.

Con specifico riferimento alla modulistica allegata al Protocollo 911 dell'A.USL Toscana Nord Ovest recante *Indicazioni operative per la prevenzione del rischio Covid-19 nei centri semiresidenziali per persone con disabilità, persone con disagio psichico e persone con disturbo da uso di sostanze e gioco d'azzardo*, vengono integrati alla presente procedura:

	Responsabile affissione	Responsabile della registrazione	Responsabile dell'archiviazione	Responsabile dell'invio all'Ente (ove previsto o su richiesta)
Allegato 1 PTO 911 – Lavaggio mani	Coordinatore			
Allegato 2 PTO 911 – Galateo della Tosse	Coordinatore			
Allegato 3 PTO 911 - Fattori di rischio per filtrare l'accesso dei pazienti/visitatori alle strutture socio--sanitarie		Coordinatore Referente QeS Operatore incaricato al check point	Referente QeS	Referente QeS
Allegato 4 PTO 911 - Livelli di intensità d'intervento delle persone che frequentano i centri diurni		Operatori, per registrazione quotidiana Èquipe per verifica settimanale	Referente QeS	Referente QeS
Allegato 5 PTO 911 - Scheda di monitoraggio della sintomatologia covid-19 nei centri diurni		Operatori	Referente QeS	Referente QeS
Allegato 7 PTO 911 - Lista di verifica dei centri diurni per le		Coordinatore	Coordinatore	Coordinatore

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

persone con disabilità				
---------------------------	--	--	--	--

11 Rapporti con i rappresentanti legali e con i familiari degli utenti

La struttura promuove e facilita la partecipazione attiva dei rappresentanti legali e dei familiari degli utenti, sia negli organismi di rappresentanza sia nelle diverse fasi di attuazione del processo di pianificazione, erogazione e verifica dei servizi assistenziali ed educativi del CDSD/CDD. La partecipazione attiva delle famiglie rappresenta in questo senso non solo uno stile operativo che si richiama espressamente alla missione di CREA, ma una modalità operativa necessaria al fine della migliore organizzazione di un servizio personalizzato per l'utente.

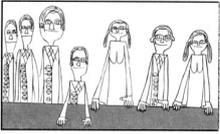
In questa direzione rappresentanti legali, tutori, curatori, amministratori di sostegno e familiari dell'utente vengono costantemente coinvolti nelle attività del Centro e in particolare:

- Nella pianificazione delle attività assistenziali ed educative e del piano individuale
- Nella verifica periodica della pianificazione delle attività assistenziali ed educative del Centro e del piano individuale
- Per l'acquisizione di informazioni e documentazione inerente l'utente ai fini della formazione della Cartella Personale
- Per l'acquisizione di informazioni ed elementi utili alla conoscenza della storia di vita, delle abitudini e delle preferenze dell'utente
- Per l'acquisizione di reclami o suggerimenti o valutazioni di soddisfazione del servizio utili al miglioramento continuo delle prestazioni
- In iniziative pubbliche del Centro al fine di una piena partecipazione alle attività degli utenti
- Per informare di eventuali eventi critici occorsi e della modalità di gestione degli stessi

I rappresentanti legali (tutori, curatori, amministratori di sostegno) nonché i familiari degli utenti, vengono coinvolti ogniqualvolta si renda necessario per le funzioni sopra richiamate.

Il coordinatore di struttura all'inserimento di un nuovo utente, provvede, anche per il tramite dei servizi territoriali, a prendere contatto con i familiari e laddove presenti, con i rappresentanti legali dell'utente. Il coordinatore della struttura provvede inoltre a dare evidenza documentale dei rapporti intrattenuti con i familiari e con i rappresentanti legali documentando adeguatamente le diverse occasioni di contatto ed incontro:

- Annotazioni di colloqui telefonici

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- Scambio epistolare/mailling
- Verbali di riunioni
- Acquisizione/Consegna documentazione

Il coordinatore della struttura è tenuto a richiedere alla famiglia e, se presente al rappresentante legale (tutore, curatore, amministratore di sostegno) per quanto di sua competenza:

- documentazione inerente l'utente eventualmente non in possesso della struttura o dei servizi territoriali
- certificazioni inerenti pratiche sanitarie e al regime alimentare
- consenso informato per la somministrazione di prestazioni mediche per le quali sia richiesto
- autorizzazioni relative alle persone che possono prendere/dare in consegna l'utente, che possono dare/ricevere informazioni dell'utente, relative alla partecipazione a pratiche religiose

La struttura nomina un proprio rappresentante di riferimento con i tempi dedicati ai rapporti con i familiari o i rappresentanti legali degli assistiti

12 Rapporti con il volontariato del territorio

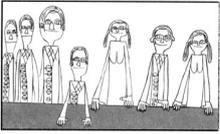
La cooperativa CREA intrattiene stabili rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio, valorizzando la loro partecipazione alla costruzione del welfare territoriale, alla promozione e tutela dei diritti e alla promozione della coesione sociale. Il volontariato rappresenta difatti a livello territoriale una diffusa esperienza di cittadinanza attiva, attenta all'ascolto dei bisogni delle fasce deboli e ad esercitare, attraverso opere di utilità sociale, un'autentica promozione dei diritti personali e sociali delle persone, in particolare delle fasce della popolazione più fragili.

La struttura provvede, per il tramite del suo coordinatore, a redigere e tenere aggiornato un elenco delle organizzazioni di volontariato e del volontariato individuale che collabora a vario titolo con la struttura medesima.

L'elenco viene aggiornato annualmente e viene reso disponibile alla conoscenza dei diversi stakeholder. La cooperativa CREA valuta le migliori forme di comunicazione e di rappresentazione pubblica di queste forme di collaborazione, al fine di consolidare e promuovere ulteriormente tali rapporti sul territorio.

Annualmente la struttura provvede a redigere una relazione sugli esiti delle collaborazioni effettivamente attivate nel corso dell'anno col volontariato del territorio e provvede a trasmetterle alla direzione aziendale.

Il coordinatore della struttura assume la funzione di referente incaricato di intrattenere i rapporti con le organizzazioni di volontariato e con la comunità locale.

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

L'apporto dei volontari non può mai essere considerato sostitutivo delle funzioni e dei compiti esercitati dal personale professionale in organico alla struttura. Il volontariato, così come il servizio civile volontario, rappresenta piuttosto una forza integrativa e di supporto sia per lo svolgimento di attività educative e assistenziali ordinarie della struttura, sia per l'organizzazione di momenti, eventi, occasioni ed iniziative specifiche fuori dall'ordinaria programmazione delle attività del Centro.

Le attività del volontariato sono regolate da accordi operativi discussi e conclusi con il coordinatore della struttura. Tali accordi definiscono modalità e tempi di svolgimento delle attività da parte dei volontari. I rapporti con le organizzazioni di volontariato del territorio possono essere talora anche definite più formalmente nell'ambito di protocolli e di intese operative tra le rispettive rappresentanze istituzionali.

L'attività di volontariato svolta nell'ambito dell'ordinario esercizio della struttura trova evidenza nel diario giornaliero, nel quale gli operatori riportano gli esiti di tale partecipazione.

Per talune attività continuative o maggiormente strutturate rese dal volontariato, la struttura può definire modalità di registrazione documentale specifiche (registro delle presenze, diario di bordo ecc.).

Il coordinatore della struttura ha inoltre il compito di organizzare idonea modalità di documentazione delle attività svolte col contributo del volontariato del territorio, tali da rappresentare con report, documentazione audio/video, immagini/foto/ materiali vari le attività svolte.

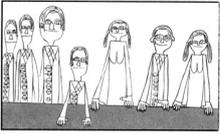
Il coordinatore della struttura provvede inoltre a verificare periodicamente, anche con l'ausilio degli altri operatori e con la partecipazione dei volontari e delle loro rappresentanze, l'andamento delle attività svolte. La periodicità di tali verifiche dipende dalla durata e dalle caratteristiche del contributo volontario.

In costanza dell'emergenza Covid-19 sono sospese le attività programmate con organizzazioni di volontariato del territorio e non è consentita la partecipazione diretta di volontari all'attività del Centro, eccetto che per i volontari in servizio civile.

13 Controllo del processo e gestione del rischio

Nella gestione delle attività educative, assistenziali e socio-sanitarie oggetto di erogazione del servizio all'utenza, il personale fa riferimento ai metodi e alle buone pratiche, nonché alle norme tecnico-professionali relative alla professione esercitata e per quanto di rispettiva competenza. A tal fine la Cooperativa ha predisposto una raccolta di protocolli professionali che si applicano anche alla erogazione del servizio del CDS/D per quanto compatibili con la natura del servizio semiresidenziale.

Tali protocolli contengono misure di trattamento idonee per affrontare rischi ed opportunità connessi con l'erogazione del servizio alla persona, incluse le misure previste per ridurre al minimo il rischio di errore umano.

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Sono inoltre integrati protocolli per la prevenzione e la protezione di Ospiti e operatori dal rischio contagio infezioni correlate all'assistenza. Nella fase di ri-attivazione del servizio a seguito della sospensione delle attività per l'emergenza Covid-19, gli operatori sono tenuti a prestare particolare attenzione agli aspetti di valutazione del rischio specifico e all'applicazione dei protocolli sanitari e di sicurezza.

La Cooperativa nella gestione del processo del servizio Centro Diurno di Socializzazione per Disabili ha individuato e definito inoltre dei punti critici, di seguito riportati, da tenere sotto controllo mediante apposite modalità.

Punti critici individuati:

- a. corretta e tempestiva compilazione della modulistica / gestionale
- b. corretta realizzazione delle attività programmate
- c. relazione con l'utenza
- d. raccolta dei problemi espressi dagli utenti e dalle famiglie
- e. corretta gestione degli eventi critici
- f. corretta applicazione dei protocolli

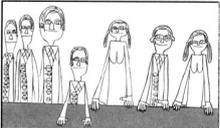
Il processo sopra identificato è controllato con le seguenti modalità:

- Compilazione periodica delle schede di verifica delle attività ed individuali (sulla base della modulistica assegnata, ovvero se adottato il gestionale e-Personam, mediante idonea registrazione sullo stesso) e stesura del rapporto annuale del servizio.
- Analisi comparata, a cura del RAQ e della Direzione, dei risultati degli audit interni e dei risultati dell'audit periodico di soddisfazione del cliente e delle NC verificatesi in occasione del Riesame della Direzione al fine di armonizzare gli interventi nell'ottica del miglioramento continuo.

Ai fini di un controllo del processo di pianificazione ed erogazione delle attività del Centro Diurno, particolare rilevanza rivestono le opinioni e le valutazioni inerenti la soddisfazione degli operatori e del clima interno.

La struttura adotta una modalità di auto-valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno nell'ambito delle riunioni di équipe. Periodicamente, almeno con cadenza annuale, gli operatori vengono convocati dal coordinatore per esprimere i propri livelli di soddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:

- Condizioni generali dell'ambiente di lavoro
- Trattamento economico
- Valorizzazione e formazione del personale

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

- Possibilità di acquisizione di nuove conoscenze, esperienze ed atteggiamenti
- Possibilità di crescita professionale
- Clima generale con i colleghi

Gli esiti della valutazione partecipata sono verbalizzati nel verbale di riunione e il verbale è sottoposto alla approvazione dei partecipanti alla riunione. Il verbale è diffuso a tutti gli operatori e alla direzione aziendale. Gli esiti della valutazione vengono analizzati dalla direzione aziendale e dal coordinatore della struttura al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti

ELENCO DELLA MODULISTICA ALLEGATA

CENTRO DIURNO _____

E- personam

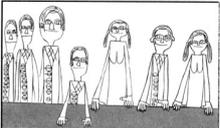
- € Si
- € No

In caso di risposta 'Sì' indicare quali sezioni sono utilizzate:

- ...
- ...
- ...

Indicare quali moduli legati alla presente procedura sono in uso:

Modulo	In uso (✓)
Mod. AQ001 PE 02.01 Piano attività	
Mod. AQ002 PE02.01 Dati personali utente	
Mod. AQ003 PE02.01 Scheda osservazione utente	
Mod. AQ004 PE02.01 Piano individualizzato	
Mod. AQ006 PE02.01 Programma delle attività CDD Cimbilium	
Mod. AQ006 PE02.01 Programma delle attività	
Mod. AQ007 PE02.01 Griglia osservazione attività	

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

Aggiornato al _____

Allegato 1 - Protocollo operativo per il servizio di trasporto sociale per persone con disabilità ospiti di Centri Diurni

Scopo e campo di applicazione

Il presente protocollo ha lo scopo di disciplinare lo svolgimento dei servizi di trasporto degli utenti dei Centri Diurni per persone con disabilità.

Esso si applica a tutti i Centri Diurni per persone con disabilità gestiti dalla Cooperativa Sociale C.RE.A.

Modalità di trasporto

Dotazione dei veicoli

I trasporti saranno effettuati con automezzi abilitati in dotazione ai centri, mezzi idonei ad assicurare la massima distanza fisica possibile all'interno del veicolo. Il registro degli automezzi è tenuto ed aggiornato dal referente infrastrutture e pubblicato in area riservata sul sito della cooperativa.

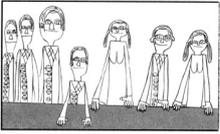
Posizionamento all'interno del veicolo

Il posizionamento all'interno del veicolo dovrà assicurare il mantenimento della distanza minima di 1,8 metri tra le persone. Le sedute non disponibili sono contrassegnate come tali da un nastro visibile. In ogni caso non è possibile per l'utente salire nella parte anteriore del pulmino accanto al conducente.

Dispositivi all'interno del veicolo

Le sedute disponibili vengono dotate di coprisedute monouso da rimuovere ad ogni trasporto o lavabili. A bordo del veicolo sono resi disponibili gel alcolico, fazzoletti e dispositivi di protezione individuale per operatori e utenti, in quantità e qualità sufficiente. Trattandosi di trasporti effettuati da operatori del CD, non è previsto l'allestimento all'interno del veicolo di divisori in plexiglas tra vano anteriore e posteriore.

Areazione del veicolo e aria condizionata

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

L'aria condizionata e le funzioni di ricircolo dell'aria dovranno essere spente. È comunque disposta la sanificazione settimanale dell'aria condizionata presso fornitore qualificato, nel caso le condizioni climatiche e le necessità degli utenti ne richiedessero l'utilizzo. Il veicolo, anche durante la marcia, dovrà essere sufficientemente areato. Al termine di ogni servizio, il veicolo dovrà essere areato completamente.

Pulizia e sanificazione

Prima della riattivazione del servizio, per ogni veicolo è prevista una pulizia straordinaria a fondo del veicolo, con trattamento sanificante, effettuata da fornitori qualificati che ne attestano lo svolgimento.

Alla fine di ogni viaggio è assicurata la pulizia interna delle sedute, delle maniglie/punti di appoggio sia interni che esterni del veicolo, del volante, dei comandi di guida. La pulizia è effettuata a cura degli operatori del centro con l'utilizzo di prodotti aventi caratteristiche richieste dalle disposizioni vigenti richiamate dal Protocollo Aziendale A.USL Toscana Nord Ovest n. 911 (vedi procedura operativa Sanificazione Mezzi).

In sintesi verranno effettuati i seguenti passaggi:

- pulizia preliminare delle parti;
- irrorazione del sanificante all'interno della cabina con particolare cura ai leveraggi, cruscotto, organi di guida, sedute;
- areazione della cabina per alcuni minuti prima dell'utilizzo.

Le operazioni di sanificazione sono registrate sulla Scheda di Bordo ogni volta che vengono effettuate, il coordinatore del servizio ne verificherà l'avvenuta attuazione.

Trasporti sociali da e verso il CD per l'arrivo al Centro e il rientro all'abitazione dell'utente

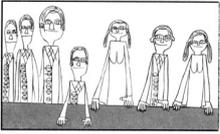
Il servizio di trasporto sociale da e verso i CD, sulla base della pregressa modalità organizzativa, è gestito per il solo Centro Diurno Insieme.

Di seguito vengono indicati i diversi casi di applicazione del servizio di trasporto sociale.

a) Prosecuzione del servizio già precedentemente svolto e autorizzato

Nel caso di servizio già svolto precedentemente questo proseguirà con modalità differenti di seguito specificate:

- Gli utenti potranno essere presi unicamente all'esterno dell'abitazione, assicurando che eventuali familiari accompagnatori siano dotati di mascherina e guanti e possibilmente mantengano il distanziamento sociale di almeno 1,8m. I familiari non potranno accedere al veicolo. Non potranno essere in alcun modo fatte deroghe a tale modalità di salita e discesa dal veicolo.
- Il conducente, individuato tra gli operatori del centro, si occupa esclusivamente della conduzione del mezzo, l'accompagnatore dotato di termoscan per la rilevazione della temperatura, si occuperà di curare salita e discesa dal mezzo degli ospiti; in caso di superamento dei 37.5° non sarà consentito l'accesso dell'ospite al mezzo.
- Non devono essere trasportati più di due passeggeri ben distanziati per fila di sedute con indosso la mascherina, altrimenti un solo passeggero. Il numero massimo di passeggeri dipende dalla tipologia del mezzo e dalla necessità di mantenere il corretto distanziamento all'interno di esso, non saranno

 C.R.E.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

comunque presenti più di 2 ospiti contemporaneamente, oltre a due operatori (conducente e accompagnatore) sui mezzi a 9 posti. 1 ospite solamente in mezzi omologati con meno posti (es Fiat doblò) con esclusione delle autovetture.

- Conducente e accompagnatore dovranno essere gli stessi operatori individuati per seguire l'utente durante l'attività all'interno del CD.
- Alla salita a bordo tutti (utenti e operatori) saranno invitati anche al lavaggio delle mani con gel alcolico. Tutte le persone a bordo, utente compreso, dovranno indossare la mascherina e i guanti monouso. Eventuali deroghe da applicare all'utente in ragione della propria condizione dovranno essere certificate nell'ambito della certificazione esimente dal medico di base. Sulla base delle particolari condizioni dell'ospite, saranno disposti DPI rafforzati (Mascherina FFP2) per gli operatori sulla base delle indicazioni del DVR.
- A fine attività si procederà con le stesse modalità per il rientro all'abitazione, incluso il check point per la misurazione della temperatura corporea e la valutazione di eventuali altre sintomatologie riconducibili alla patologia Covid-19

Del corretto svolgimento della procedura è data evidenza attraverso idonee informazioni documentate da conservare

b) Esclusione di altri trasporti

Salvo che alla Cooperativa Sociale C.R.E.A. non pervengano dall'Ente richieste autorizzate di trasporto sociale da e verso il CD per l'arrivo al Centro e il rientro all'abitazione, l'organizzazione del servizio di trasporto sarà svolto nei casi già previsti e autorizzati precedentemente all'emergenza Covid-19.

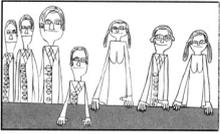
Non potranno essere accolte specifiche richieste anche in urgenza da parte della famiglia di trasporti da e verso il CD.

Nel caso di richieste specifiche dell'Ente, la Cooperativa si riserva 5 giorni lavorativi per confermare la disponibilità allo svolgimento del servizio e approntare l'organizzazione necessaria al suo svolgimento in sicurezza.

c) Accoglienza dell'utente trasportato da famiglia o servizio di volontariato

Nel caso di utente trasportato direttamente dalla famiglia o dal servizio di volontariato sono disposte le seguenti misure.

- I familiari e i volontari che effettuano il trasporto dell'utente non potranno in alcun modo entrare all'interno del Centro
- La presa in carico dell'utente da parte degli operatori all'arrivo al CD e dei familiari o dei volontari all'uscita dal CD, dovrà essere effettuata unicamente all'esterno, assicurando il mantenimento da parte delle persone del distanziamento fisico.
- Nel caso di utenti con ausilio per la mobilità (carrozzina, deambulatore ecc.), l'ausilio dovrà essere sanificato al momento dell'ingresso in struttura a cura degli operatori del centro
- All'arrivo al Centro prima che il servizio di trasporto (familiare o volontario) possano dare in carico l'utente all'operatore del CD, dovrà essere svolta con esito positivo la procedura di Check Point per la misurazione della temperatura. In caso di mancato superamento, è fatto carico al servizio di trasporto

 C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020

la gestione dell'utente e il suo rientro presso l'abitazione ovvero l'attivazione di eventuali altre procedure richieste.

Del corretto svolgimento della procedura è data evidenza attraverso idonee informazioni documentate da conservare

Trasporti sociali durante lo svolgimento dell'attività in orario del CD per l'accesso a luoghi esterni

La Cooperativa C.RE.A. manterrà invece i trasporti sociali da svolgersi durante il servizio per il raggiungimento di luoghi esterni al CD, durante lo svolgimento delle attività quotidiane.

- In base alla vicinanza al Centro, verrà rivalutata la possibilità di spostamento a piedi senza l'uso del veicolo
- In caso di necessità di spostamento di micro-gruppi per attività esterne durante l'orario del CD, il trasporto avverrà con un numero complessivo di passeggeri al massimo di 4 unità: autista, accompagnatore, 2 utenti, per i mezzi a 9 posti; 1 ospite per i mezzi con meno posti (vedi Fiat Doblò con esclusione delle autovetture). Gli operatori saranno gli stessi operatori individuati per seguire l'utente durante l'attività all'interno del CD.
- Il posizionamento all'interno del veicolo dovrà assicurare il mantenimento della distanza di 1,8m tra le persone. Le sedute non disponibili sono contrassegnate come tali da un nastro visibile. In ogni caso non è possibile per l'utente salire nella parte anteriore del pulmino accanto all'autista.
- Le sedute disponibili vengono dotate di coprisedute monouso, da rimuovere ad ogni trasporto, o lavabili.
- L'aria condizionata e le funzioni di ricircolo dell'aria dovranno essere spente. È comunque disposta la sanificazione settimanale dell'aria condizionata presso fornitore qualificato, nel caso le condizioni climatiche e le necessità degli utenti ne richiedessero l'utilizzo. Il veicolo, anche durante la marcia, dovrà essere sufficientemente areato.
- Alla salita a bordo tutti (utenti e operatori) saranno invitati al lavaggio delle mani con gel alcolico. Tutte le persone a bordo, utente compreso, dovranno indossare la mascherina e i guanti monouso. Eventuali deroghe da applicare all'utente in ragione della propria condizione dovranno essere certificate nell'ambito della certificazione esimente dal medico di base. Sulla base delle particolari condizioni dell'ospite, saranno disposti DPI rafforzati (mascherina FFP2) per gli operatori sulla base delle indicazioni del DVR
- Per gli utenti, alla salita sul mezzo verrà effettuato nuovamente il Check Point per la misurazione della temperatura corporea e la valutazione di eventuali altre sintomatologie riconducibili alla patologia Covid-19 di cui si occuperà l'accompagnatore.
- A fine attività si procederà con le stesse modalità per il rientro al CD, incluso il Check Point in ingresso per la misurazione della temperatura corporea e la valutazione di eventuali altre sintomatologie riconducibili alla patologia Covid-19

Del corretto svolgimento della procedura è data evidenza attraverso idonee informazioni documentate da conservare

 C.RE.A. COOP. SOCIALE C.RE.A. Società Cooperativa Sociale	Sistema Gestione Aziendale per la Qualità e l'Ambiente UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – UNI 11010 PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PE 02.01
	PIANIFICAZIONE, GESTIONE E CONTROLLO CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI	Rif. MQ Ed. 1 Sez. 8 Rev. 03 del 18.11.2020