



CARTA DEI SERVIZI CENTRI AUXILIUM “LA PALMA” E “IL MANDORLO”

L'Auxilium opera dal **1931** nel territorio genovese ed è stata eretta a fondazione nel **1948**; di natura ecclesiale, ha ottenuto il riconoscimento di personalità giuridica pubblica. Essa opera in stretta sinergia con la **Caritas Diocesana di Genova**.

La finalità Auxilium è quella di intervenire, secondo l'ispirazione del Vangelo della Carità ed in vista della **promozione integrale della persona umana**, a beneficio di quanti, persone e famiglie, vengano a trovarsi in condizioni di necessità temporanea o permanente.

L'Auxilium opera in **diversi ambiti** (persone senza dimora, immigrate, rifugiate, minori, famiglie, vittime della prostituzione) adattando il suo intervento a seconda delle necessità, in armonia con i cambiamenti riscontrabili nei servizi pubblici e nel privato sociale, ricercando le forme adeguate ai tempi ed ai bisogni.

La Fondazione Auxilium è ente patrocinato dalla Caritas Diocesana di Genova.

Società Fondazione AUXILIUM - sede legale Genova, Piazza Matteotti 4 / P.I. 03846530107
Ente gestore delle strutture “Il Mandorlo” e “La Palma” - sede operativa Genova, Via Padre Semeria 54
Telefono: 010 317656 - segreteria@fondazioneauxilium.it - www.fondazioneauxilium.it

ATTRAVERSO DUE STRUTTURE DEDICATE, AUXILIUM SI OCCUPA DI PERSONE AFFETTE DA AIDS E PATOLOGIE CORRELATE.

La prima fase

Su impulso della Caritas Diocesana e di concerto con le istituzioni ed i servizi pubblici, **Auxilium ha avviato nel 1994 la prima struttura di accoglienza in Liguria per persone affette da AIDS e patologie correlate.** Il servizio prese il nome di “Casanostra” per trasmettere in tutti coloro che l'avrebbero pronunciato il senso di appartenenza e di partecipazione. Dall'esperienza di questa Casa, che è proseguita fino ad oggi, prendono forma e carattere i due Centri Auxilium di cui il presente documento esprime il profilo operativo.

Che cosa sono

“La Palma” e “Il Mandorlo” sono **case-alloggio** che mantengono l'impronta della **dimensione domestica**, come strumento di accompagnamento socio-sanitario. L'edificio che le ospita è una **casa indipendente su tre piani**.

Le due strutture, che possono avvantaggiarsi di spazi comuni, garantiscono zone separate per quanto attiene alle camere da letto (singole o doppie), ai servizi e ad alcuni spazi di socializzazione.

Le dotazioni interne ed esterne consentono una **pluralità di offerta** per momenti ricreativi, cura della persona e attività laboratoriali.

Dove si trovano

“La Palma” e “Il Mandorlo” si trovano a Genova, in **Via Padre Semeria 54**. La zona in cui sono ubicate è una delle più belle della città. Si trova a breve distanza dall'ospedale S. Martino e dal centro. Immersi nel più assoluto silenzio, si può godere della vista sul mare, circondati da un giardino a fasce, con numerosi alberi e piante.

Riferimenti per info

- Telefono: 010 317656
- segreteria@fondazioneauxilium.it
- www.fondazioneauxilium.it

L'organizzazione

Nel 1994, anno di inizio dell'accoglienza, lo scopo che ci si prefiggeva era fornire assistenza alle persone nella fase terminale della vita. L'opera che veniva prestata era dunque rivolta soprattutto a dare sostegno, cura e dignità a chi, non avendo famiglia o mezzi, veniva ospitato, solitamente dopo la dimissione dall'ospedale. Negli anni molte cose sono cambiate,

soprattutto in conseguenza della scoperta delle nuove terapie: anche l'accoglienza Auxilium ha recepito questa nuova realtà. Oggi gli ospiti sono, spesso, persone che hanno davanti a sé una buona prospettiva di vita, per la quale necessitano di un riferimento e di un sostegno.

Viene offerta un'assistenza che comprende la **cura più propriamente medica e psicologica**, il sostegno per il raggiungimento di **obiettivi esistenziali**, l'espletamento di eventuali **pratiche giudiziarie e pensionistiche**.

L'équipe

“La Palma” e “Il Mandorlo” sono affidate ad un'unica équipe, volta ad assicurare assistenza infermieristica e domestica nonché a garantire animazione socio-culturale. L'équipe, tramite turnazione, garantisce la presenza costante 24 ore su 24 ed è composta da:

- Responsabile di Struttura
- Direttore Sanitario
- Educatore
- Psicologa
- Infermiera
- OSS
- Operatori volontari

Direttore Sanitario: Dott.ssa Sara Caglia, Spec. in Pneumologia.

Una volta la settimana **si effettuano riunioni di équipe** in cui si affrontano i temi inerenti le persone ospitate, i rapporti con i servizi esterni e l'organizzazione delle strutture. Una volta al mese è prevista una **supervisione** condotta da uno psicologo o uno Psichiatra. Auxilium assicura l'**aggiornamento** e la **qualificazione professionale** degli operatori, tramite una formazione permanente che si avvale anche delle proposte del **Coordinamento Italiano Case Alloggio (C.I.C.A.)**, di cui Auxilium è membro.

Il **Direttore Sanitario** garantisce i contatti con i reparti ospedalieri di riferimento e segue personalmente le terapie assunte. La **psicologa** segue gli ospiti sotto il profilo personale e di gruppo. **Ulteriore personale** assicura servizi di supporto tecnico.

“Auxilium” garantisce alle persone ospitate il rispetto dei loro diritti, il rispetto della loro personalità anche mediante la personalizzazione degli ambienti, la valorizzazione della persona attraverso una particolare cura

dell'aspetto fisico, favorendo lo sviluppo delle relazioni interpersonali all'interno ed all'esterno del presidio.

“Auxilium” agisce nei diritti dell'ospite sottoelencati:

- **Diritto alla vita:** ogni ospite deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione, ecc.)
- **Diritto di cura ed assistenza:** ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà
- **Diritto di difesa:** ogni persona in condizioni psico-fisico-sociali di inferiorità deve essere difesa dalle speculazioni e raggiri e/o danni fisici derivanti dagli ambienti circostanti
- **Diritto di prevenzione:** ogni persona deve aver garantito quanto serve (attività, strumenti, presidi sanitari, informazioni) a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e/o alla sua autostima
- **Diritto di parola ed ascolto:** ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire esaudite, nel limite del possibile
- **Diritto di informazione:** ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto
- **Diritto di partecipazione:** ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano sé stessa
- **Diritto di accettazione:** ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di “valori, cultura, esperienza, credenze ed ideali”
- **Diritto di critica:** ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano
- **Diritto al rispetto ed al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo concetto di pudore
- **Diritto alla riservatezza:** ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente od indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dal GDPR (reg. UE 679/2016)

- **Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa
- **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale. Obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli ospiti
- **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze la struttura si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti gli ospiti senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e ceto sociale. Le sue azioni, nei riguardi degli ospiti, sono ispirate a criteri di obiettività, imparzialità, etica e trasparenza
- **Continuità** significa che i servizi vengono erogati in modo integrati, regolari e continui
- **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta all'uomo con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali, con educazione, rispetto, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli operatori
- **Efficienza ed efficacia** significano che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli ospiti e di gratificazione del personale.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, la "Fondazione Auxilium" si impegna a garantire:

- l'informazione sulle modalità dell'erogazione dei servizi
- la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute, per ogni utente e per coloro che ne hanno legalmente diritto, entro il minor tempo possibile
- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona
- la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo ed in relazione al suo stato di salute, sulla base dell'apposito Piano terapeutico individualizzato.

I vostri suggerimenti e le vostre proposte, anche i vostri reclami, saranno per noi uno stimolo al miglioramento continuo del servizio.

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

Missione

Il Mandorlo e la Palma offrono i propri servizi ad utenti uomini e donne di qualsiasi età, purché maggiorenni, affetti da AIDS e patologie correlate con un livello di compromissione fisica e psichica tale da non richiedere assistenza medica continuata (24h/die).

Obiettivo principale è far prendere consapevolezza del proprio stato di salute alle persone inserite, al fine di aiutarli a mantenere una qualità di vita ottimale, stimolando gli utenti inseriti ad una regolare assunzione della terapia farmacologica, insieme ad un corretto stile di vita e ad un'adeguata pianificazione dei controlli periodici presso i reparti di malattie infettive di riferimento, mantenendo un regime assistenziale rispetto all'uso di sostanze tossiche (alcool e sostanze stupefacenti).

La Direzione, per perseguire la sua mission, ritiene qualificante l'attivazione di un sistema di gestione della qualità quale strumento atto a garantire la soddisfazione dell'utente (inteso come paziente, familiare o servizio pubblico inviante) e la valorizzazione delle risorse umane impiegate.

Visione

Obiettivo di Auxilium è quello di far diventare la Comunità Alloggio un punto di raccordo tra i diversi attori coinvolti nel processo assistenziale (paziente, famiglia, Asl) fornendo non solo l'aiuto al soggetto in condizioni di disagio ma soprattutto garantendo un'idonea assistenza e supporto alla famiglia, laddove presente, rendendola parte attiva del processo. Per la realizzazione della visione la Direzione ha adottato il modello organizzativo, definito dalla "**Carta Etica di Sasso Marconi**", che può essere così sintetizzato:

1. il prendersi cura delle persone in termini complessivi, non solo sanitari, avendo come obiettivo la costruzione di un percorso insieme alla persona sieropositiva o con AIDS compatibile con il variare del suo stato di salute
2. la consapevolezza e l'auspicio che l'ospitalità nella Casa Alloggio possa rappresentare un periodo transitorio di assestamento psicofisico della persona, per consentire in seguito un diverso progetto di vita
3. la condivisione di un'esperienza comunitaria che favorisca sia l'autodeterminazione che la partecipazione individuale e collettiva all'affermazione dei diritti delle persone sieropositive o con AIDS
4. il garantire uno stile di vita rispettoso della dignità della persona.

Valori

I valori che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati:

1. non selezionare le ospitalità in base alle differenze sessuali, sociali, culturali, etniche, religiose tenendo presente la condizione e l'identità della persona e la ricettività della struttura
2. accogliere le persone con minori risorse personali, familiari e sociali: tra cui persone con dipendenza attiva o pregressa, stranieri, portatori di disagio psichico, a partire da un'ottica di riduzione del danno e, favorendo anche ed eventualmente, come modalità di approccio iniziale, interventi a bassa soglia
3. continuare a garantire percorsi globali di cura della persona attuati in collegamento funzionale con le strutture sanitarie (reparti ospedalieri, D.H., ambulatori) e sociali
4. garantire occasioni di confronto e collaborazione con la rete familiare e affettiva/relazionale degli ospiti e con la comunità locale in modo da favorire l'integrazione tra i diversi momenti di vita della persona sieropositiva o con AIDS e tra la struttura e il territorio di appartenenza
5. costruire un'immagine della Casa come uno spazio aperto alla solidarietà e alla testimonianza di Carità e di impegno etico, sociale e culturale garantendo il diritto alla cittadinanza
6. garantire il lavoro d'équipe favorendo la supervisione, il confronto e il monitoraggio costante delle attività
7. valorizzare i diversi contributi del volontariato, associato e non, in stretta collaborazione con i Servizi Pubblici
8. favorire l'adozione di tutte le misure alternative alla carcerazione, previste dalla legge, per garantire il diritto alla salute.

Al fine di garantire l'adempimento degli impegni sopra elencati, la Struttura ha deciso di aderire al Coordinamento Nazionale Case Alloggio con l'obiettivo di:

1. aumentare le occasioni di confronto e condivisione delle esperienze in atto
2. analizzare le problematiche comuni e individuare le strategie più adeguate al miglioramento delle politiche sociali del settore

3. migliorare la qualificazione degli/delle operatori/operatrici per favorire l'acquisizione di competenze specifiche e per ridurre i rischi di burn-out
4. costituire un riferimento di consultazione permanente per le Istituzioni preposte alla programmazione e indirizzo degli interventi in materia di AIDS.

OBIETTIVI DEL PROGETTO INDIVIDUALE

- **Offrire un luogo sicuro** per concentrarsi sul proprio benessere e fare esperienza di relazioni costruttive con gli operatori e gli altri ospiti.
- **Sostenere la persona** nella riacquisizione della capacità di prendersi cura della propria salute nella sua globalità.
- **Accompagnare il singolo ospite** nella ricerca delle soluzioni più opportune per ottenere il massimo di autonomia possibile ed essere punto di riferimento per riallacciare contatti con la famiglia e le reti sociali.

IL PERCORSO DI INSERIMENTO

o Preaccoglienza

L'ammissione avviene **in accordo con la ASL** di riferimento, di seguito alla certificazione della sussistenza delle condizioni cliniche per l'accoglienza nelle strutture. Per le prestazioni rese, la ASL 3 Genovese corrisponde **una retta giornaliera per persona pari a € 126,58**.

L'ammissione effettiva è comunque subordinata al **consenso del soggetto medesimo** (o di chi ne esercita la potestà tutoria).

Nel caso di soggetti che presentino problemi riferibili all'area della Salute Mentale e/o alla tossicodipendenza è indispensabile la **presa in carico da parte dei servizi pubblici** di competenza.

Auxilium cura il costante collegamento con i reparti di malattie infettive o altri reparti ospedalieri di riferimento o con altri servizi socio sanitari.

Prima dell'ingresso è previsto un **colloquio conoscitivo** con il/la Responsabile e uno con il Medico incaricato.

o Accoglienza

Al momento dell'ingresso, l'ospite approfondisce e controfirma il **"contratto"** in cui sono tracciati a grandi linee i principi cui si ispira la filosofia de "La Palma" e de "Il Mandorlo", le funzioni delle persone che vi operano e le principali regole.

o **Permanenza**

Per ogni persona è individuato un **progetto** (anche a breve termine) capace di dare prospettiva di impegno e di riconoscere desideri e speranze. Ogni progetto, verificato quadrimestralmente, approfondisce l'organizzazione del tempo e in essa rientrano la quotidianità, le feste, le riunioni, i momenti privilegiati di aiuto, le opportunità di animazione.

Vengono proposte attività finalizzate alla crescita, alla ricostruzione del proprio sé, per recuperare un ruolo, per avere occasioni di relazioni sociali, per liberare emozioni profonde.

La **relazione educativa** con gli operatori ha lo scopo di far sentire la persona accolta e accettata. Ciò è utile a far emergere le sue risorse interne, le potenzialità latenti, ma anche la consapevolezza dei propri limiti.

Rafforzando la propria autostima e la fiducia in se stessi, attraverso la presenza e colloqui più strutturati, si accompagna la persona nella rielaborazione del percorso e delle relazioni fino a quel momento vissute e a ri-orientarsi nelle proprie scelte future.

Tra le regole di convivenza è prevista la **collaborazione dell'ospite nella cura degli spazi**, attraverso una gestione autonoma delle pulizie nella propria camera e una turnazione per la pulizia degli spazi comuni.

Le **uscite** sono regolamentate secondo una gradualità stabilita dal progetto individuale della persona.

o **Dimissioni**

Sebbene non vi sia un termine di tempo determinato a priori, i Centri Auxilium si ripropongono di operare in funzione di una **positiva dimissione**, i cui tempi e modalità vengono concordate con l'ospite e l'operatore pubblico di riferimento.

Nel caso in cui un ospite dimostri un comportamento palesemente in contrasto con il "contratto", manifesti aggressività oppure reiteri l'uso di sostanze **può essere disposto l'allontanamento**, anche con esecuzione immediata.

STANDARD DI SERVIZIO

La Direzione intendendo stabilire un vero e proprio patto con i cittadini e gli ospiti che utilizzano o vorranno utilizzare i servizi e le strutture assistenziali, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi e i propri

standard di qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli ospiti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiedono, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi e investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Questo nostro impegno di trasparenza nei confronti degli ospiti è chiaramente visibile ed interpretabile da alcune azioni che caratterizzano il modus operandi delle strutture che dispongono di strumenti e dati che derivano dai report di controllo interno dei processi, che rappresentano supporti fondamentali che, offrendo feedback ed informazioni, ci consentono di verificare il livello di raggiungimento dei nostri obiettivi/standard e ci facilitano la strada per eventualmente modificare quanto eseguito per permettere il mantenimento degli standard di qualità.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli ospiti si riferiscono ad alcune aree specifiche del servizio:

- Esistenza di un piano organizzativo aziendale che identifica i responsabili delle varie componenti operative
- Definizione delle modalità di accesso dei pazienti attraverso la procedura "GAVI" concordata con la ASL di riferimento
- Utilizzo della scheda di valutazione AIDASS ad ogni ingresso
- Presenza dell'unità valutativa interna
- Predisposizione per ogni ospite di un piano terapeutico individualizzato entro 90 giorni dall'ingresso.

MECCANISMI DI TUTELA DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente ospitato, attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento nella Struttura.

Le segnalazioni saranno utilizzate per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'utente (e/o il familiare) può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione del modulo “Reclami” che può essere ritirato in segreteria ed ivi riconsegnato
- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata al Direttore della Struttura
- segnalando il disservizio direttamente, o telefonicamente, alla Segreteria
- inviando un fax firmato o una e-mail alla Segreteria.

La Segreteria, se in possesso di tutte le informazioni al riguardo, provvede a dare o a far dare immediata risposta a quelle segnalazioni che si presentassero di veloce soluzione. Nei casi in cui, invece, il reclamo meriti maggior approfondimento, avvia un'indagine con i Referenti dei Servizi interessati e fornisce la risposta scritta al cittadino/cliente entro 20 giorni.

In merito alla gestione dei reclami, con cadenza annuale la Direzione si impegna ad elaborare le informazioni in suo possesso ed a riconoscere, qualora ne sussistano oggettivamente i presupposti (es. difformità rispetto allo standard dichiarato), eventuali azioni risarcitorie a carico dei soggetti interessati.

Allo stesso modo dei reclami, sono gestiti i suggerimenti migliorativi rivolti all'operato della Struttura, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

INDAGINI SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Con frequenza annuale, il Responsabile della Qualità analizza le risposte fornite ai questionari, da parte dei clienti e/o dei committenti, e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui l'utente si ritiene meno soddisfatto e si provvede alla pianificazione di azioni volte all'eliminazione delle eventuali fonti di disservizio e delle insoddisfazioni più significative. I risultati raccolti ed elaborati sono oggetto di una comunicazione annuale agli utenti ospitati ed ai loro familiari.

RIFERIMENTI COVID-19

A seguito della pandemia COVID-19 la struttura ha adottato tutte le misure di prevenzione ed operative necessarie a far fronte al rischio connesso, uniformando la propria attività alle disposizioni di volta in volta emanate dagli Organi centrali, regionali e territoriali preposti. Le prescrizioni regolamentari e comportamentali derivanti da tale emergenza sono contenute negli appositi protocolli che vengono continuamente

aggiornati in ragione delle direttive emanate. Gli ospiti e i familiari vengono riportati a conoscenza di quanto predisposto dalla struttura e sono tenuti ad adempiere a quanto prescritto. La Direzione Sanitaria è preposta al controllo del rispetto delle direttive poste in essere e la Direzione amministrativa è preposta all'attuazione e rispetto dei protocolli preposti per gli accessi alla struttura e le visite agli ospiti. L'emergenza COVID-19 ha reso necessaria la temporanea adozione di misure di prevenzione per nuovi ingressi ovvero di rientri presenti in struttura dai ricoveri ospedalieri. Tali procedure sono contenute nei protocolli operativi adottati a cui si fa esplicito rimando.

sede amministrativa il melograno e fondazione auxilium
via bozzano 12 - 16143
010.52.99.528/.544 - fax 010.51.36.75
segreteria@fondazioneauxilium.it - www.fondazioneauxilium.it
recapito di area: direzione.amf@ilmelogramnogenova.it