ALLEGATO 5
Criteri, requisiti ed evidenze specifiche del centro socio-riabilitativo diurno (CSRD)

1° Criterio - Attuazione di un sistema di gestione delle strutture sociosanitarie ***"Fornisce garanzia di buona qualità dell'assistenza sociosanitaria, una gestione della organizzazione che governi le dimensioni più fortemente collegate alle attività di cura e assistenza in una ottica di miglioramento continuo"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
1.1 modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto	1.1.1 Il soggetto gestore assicura una presenza adeguata di operatori (OSS ed educatore) secondo le modalità previste nell'allegato 3 e sulla base delle valutazioni della UVM in merito alle condizioni degli utenti, al loro numero, alle necessità di sostegno, agli interventi e alle attività previste dal piano personalizzato. In particolare:
	1.1.2 deve essere assicurata la presenza durante le attività di almeno 1 operatore ogni 5 ospiti per le persone con disabilità moderata, 1 operatore ogni 3 ospiti per le persone con disabilità severa e di 1 operatore ogni 2 ospiti per le persone con disabilità completa.
	1.1.3 In caso il centro diurno accolga disabili con gravi disturbi del comportamento sulla base delle valutazioni effettuate in UVM deve essere garantito un piano personalizzato con obiettivi e tempi definiti e verifiche periodiche, con un adeguamento del personale educativo ed assistenziale in relazione al piano personalizzato stesso ed attenzione ai fattori ambientali e relazionali che influiscono su tali bisogni garantendo una specifica formazione agli operatori che assistono gli ospiti con disturbi del comportamento.
	1.1.4 Il rapporto tra personale assistenziale ed educativo è graduato e definito in relazione all'età e al prevalere dei bisogni di assistenza e/o di autonomia relazionale degli utenti come individuati nel progetto personalizzato e alle valutazioni effettuate dalla UVM, prevedendo almeno 1 educatore ogni 10 utenti, in possesso dei requisiti formativi previsti nell'allegato 3.
	1.1.5 L'AUSL assicura, in accordo con il soggetto gestore, la presenza programmata di personale infermieristico e della riabilitazione per il tempo necessario a garantire quanto previsto dai piani personalizzati e per l'assistenza indiretta correlata. In caso di necessità di valutazione e/o rivalutazione degli interventi infermieristici e riabilitativi nell'ambito del piano individuale, deve essere prevista la presenza per il tempo necessario alla definizione del piano. Il soggetto gestore, in accordo con l'Ausl, assicura l'utilizzo della telemedicina per visite e consulenze specialistiche, interventi assistenziali da parte di professionisti sanitari e altre opportunità (ad esempio, televisita, teleassistenza, telemonitoraggio, teleriabilitazione, teleconsulto).
	1.1.6 È documentata un'attività di supervisione tecnica rivolta in particolare al Coordinatore e agli operatori del Centro da parte di personale qualificato in ambito socio-psico-pedagogico.
	1.1.7 È garantita una consulenza da parte di personale qualificato in ambito socio-psico-pedagogico per il supporto di utenti e familiari nonché per interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori.

	1.1.8 Il Soggetto Gestore assicura la possibilità di fruire di un servizio di accompagnamento dal proprio domicilio al centro e viceversa, con mezzi e modalità adeguate alle condizioni dell'utente, nel rispetto delle normative vigenti: • direttamente; • mediante accordi di collaborazione, preferibilmente di ambito distrettuale, con soggetti del Terzo settore o altri Soggetti abilitati che assicurano l'accompagnamento di soggetti fragili; • tramite altre modalità concordate con la committenza.
	1.1.9 In accordo con la committenza, possono essere attivati servizi complementari rivolti sia agli ospiti che ad utenti esterni come ad esempio: • ingressi anticipati e permanenze prolungate; • periodi di apertura straordinari; • accompagnamento a visite specialistiche; • vacanze e attività per il tempo libero; • attività per Durante noi/Dopo di Noi e preparazione alla vita autonoma al di fuori del contesto familiare di origine; • formazione e sostegno per caregiver familiari e assistenti personali; • inserimenti di "sollievo"; • prestazioni sanitarie aggiuntive in accordo con l'Ausl.
1.3 definizione delle responsabilità	1.3.1 È previsto un Coordinatore per 18 ore alla settimana per le strutture di almeno 15 posti. Nelle strutture di capacità recettiva inferiore a 15 posti l'attività del coordinatore deve essere assicurata in modo proporzionale e comunque con almeno 9 ore settimanali.
1.4 modalità e strumenti di gestione dei sistemi informativi	1.4.1 Viene assicurato l'assolvimento dei debiti informativi sulla base delle richieste locali, regionali e nazionali.
1.5 modalità e strumenti di valutazione della qualità dei servizi	1.5.1 Devono essere definiti e documentati modalità e strumenti di valutazione della qualità e specifici indicatori di esito almeno sui seguenti ambiti: • miglioramento della qualità della vita e dell'assistenza delle persone con disturbi del comportamento e comportamenti problema pericolosi per sé e per gli altri (aggressività, autolesionismo, comportamenti stereotipati); • riduzione dell'uso terapeutico di presidi di restrizione fisica (esclusi i presidi di aiuto che non prevedono prescrizione quali ad esempio le spondine al letto); • promozione della qualità della vita e del benessere degli utenti, anche attraverso un programma di attività e di interventi socio-educativi e di partecipazione alla vita della comunità.
2° Criterio - Prestazioni e servizi "***L'organizzazione descrive la tipologia e le caratteristiche dei servizi erogati e individua i metodi di lavoro sui quali fondare azioni successive di valutazione dei risultati e della comunicazione con gli utenti e i cittadini"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
2.1 tipologia di servizi erogati	2.1.1 È garantita un'apertura di almeno 7 ore al giorno per cinque giorni la settimana, durante la quale vengono garantite le attività educative e socio-riabilitative, escluso il tempo relativo al trasporto. È prevista la possibilità di procedere ad estensioni dell'orario, delle giornate e dei periodi di apertura in accordo con le famiglie ed i servizi territoriali.

	2.1.2 L'organizzazione deve tenere in considerazione i desideri, le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite, nonché distribuire le diverse attività nel corso della giornata, della settimana e dell'anno, al fine di favorire processi di autonomia personale, inclusione e per quanto possibile di autodeterminazione e di scelta nella vita quotidiana del centro.
	2.1.3 Nell'ambito dell'organizzazione di cui sopra devono essere svolte le attività educative e riabilitative per il mantenimento e il miglioramento delle abilità, in relazione alle specifiche disabilità come definito nel Piano personalizzato.
	2.1.4 L'organizzazione della giornata al centro ed in particolare le attività devono prevedere una suddivisione in gruppi di utenti non superiori - di norma - a 10, le cui attività sono organizzate e coordinate dal personale educativo.
2.2 eleggibilità e presa in carico degli utenti	2.2.1 Il soggetto gestore garantisce per ogni utente una funzione di Tutor del piano personalizzato, che viene svolta da un operatore o dal coordinatore del centro, al fine di assicurare in particolare la tempestività e flessibilità della risposta in relazione al mutare di aspetti quotidiani del bisogno, attivando anche interventi nell'ambito dei servizi complementari, previo accordo con modalità semplificate e tempestive con il Responsabile del caso di Comune o Azienda USL e/o l'UVM.
2.3 continuità assistenziale	2.3.1 Il Piano Educativo Individuale personalizzato, formulato all'interno del centro, garantisce la continuità assistenziale ed è parte del Progetto Individuale di Vita e di Cure personalizzato definito dai servizi territoriali invianti, nel rispetto delle scelte della persona e/o della sua famiglia o dell'amministratore di sostegno.
3° Criterio - Aspetti strutturali ***"L'organizzazione cura l'idoneità all'uso delle strutture e la puntuale applicazione delle norme relative alla manutenzione delle attrezzature"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
3.1 idoneità all'uso delle strutture	3.1.1 I locali destinati ad attività e alla vita collettiva, devono essere in numero e dimensione adeguati rispetto alla capacità ricettiva massima della struttura prevista nella autorizzazione al funzionamento e alle attività di gruppo programmate.
3.2 gestione e manutenzione delle attrezzature	3.2.1 Il soggetto gestore assicura le attrezzature e gli ausili di base necessari al soddisfacimento dei bisogni individuali, in particolare dell'igiene, dell'alimentazione e dell'idratazione, della mobilizzazione, della sicurezza e della eliminazione e di quanto previsto dai piani personalizzati.
	3.2.2 Il soggetto gestore deve garantire la disponibilità degli arredi e attrezzature elettromedicali di base, in particolare: termometro saturimetro.
	3.2.3 Gli arredi, gli ausili e le attrezzature di base devono avere caratteristiche ed essere collocati in modo tale da garantire un ambiente familiare, tenendo conto delle condizioni e dei disturbi degli utenti.

4° Criterio - Competenze del personale ***"L'organizzazione deve curare che il personale possieda/acquisisca e mantenga le conoscenze e le abilità necessarie alla realizzazione in qualità e sicurezza delle specifiche attività"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
4.2 selezione, inserimento e addestramento di nuovo personale	4.2.1 Il soggetto gestore dà evidenza delle modalità attraverso le quali assicura l'idoneità del personale rispetto alla tipologia di utenza sia in fase di selezione e assegnazione con adeguata formazione preliminare e affiancamento, sia attraverso interventi formativi continui e periodici documentati.
5° Criterio - Comunicazione ***"Una buona comunicazione e relazione fra operatori e utenti garantisce allineamento ai comportamenti attesi, aumento della sicurezza nella cura e assistenza, partecipazione di utenti e familiari/caregiver alle scelte di cura"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
5.4 coinvolgimento delle persone e dei familiari/caregiver nel processo di assistenza	5.4.1 Vengono adottati modalità e strumenti specifici di comunicazione, quali ad esempio la comunicazione aumentativa o il linguaggio facile da leggere e da capire, al fine di assicurare la partecipazione attiva alla vita del servizio da parte delle persone con disabilità, anche a più alta complessità, che devono essere supportate nella vita quotidiana per poter esprimere i propri bisogni, desideri, aspettative e preferenze.
6° Criterio Appropriatezza clinica e sicurezza ***"Efficacia, appropriatezza e sicurezza sono elementi essenziali per la qualità dell'assistenza e devono essere monitorati"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
6.1 approccio alla cura e all'assistenza secondo evidenze scientifiche e linee guida	6.1.1 Sono documentate le linee guida e le evidenze scientifiche che stanno alla base del progetto gestionale di struttura e dei piani individuali, al fine di rendere esplicito l'approccio teorico, metodologico e tecnico di riferimento.
6.3 programma per la gestione del rischio clinico e modalità di gestione degli eventi avversi	6.3.1 Il soggetto gestore assicura la collaborazione con l'AUSL in merito alle procedure per la valutazione del rischio e il controllo delle infezioni o in merito alla gestione di altri aspetti rilevanti per la sicurezza degli ospiti quali l'identificazione e la gestione di condizioni di alimentazione non corretta.
7° Criterio - Processi di miglioramento ed innovazione ***"Il governo delle azioni di miglioramento e l'adozione di innovazioni tecnologiche ed organizzativo–professionali esprimono la capacità della organizzazione di adattarsi a contesti nuovi assumendo comportamenti fondati eticamente, professionalmente adeguati, socialmente accettabili e sostenibili"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
7.1 progetti di miglioramento e iniziative di innovazione	7.1.1 Messa in atto di modalità per lo sviluppo di proposte, progetti e azioni con il coinvolgimento di tutto il personale ai fini del miglioramento della qualità del servizio, in autonomia e/o nell'ambito di progetti proposti dall'Azienda sanitaria di riferimento (es. limitazione della contenzione, prevenzione cadute, infezioni, sorveglianza e protezione degli utenti, disturbi del comportamento...), valutazione della loro efficacia e gradimento.

7.2 valutazione delle attrezzature/tecnologie già in uso o da acquisirsi	7.2.1 Messa in atto di modalità per la valutazione delle attrezzature/tecnologie di base ai fini della selezione, acquisizione e allocazione in relazione ai bisogni delle persone direttamente interessate, del personale e dell'organizzazione.
8° Criterio - Umanizzazione ***"I luoghi di cura e i percorsi di assistenza sono orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica"***	
REQUISITI	**EVIDENZE**
8.1 programmi per la umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza	8.1.1 L'organizzazione deve tenere in considerazione i desideri, le esigenze e i ritmi di vita di ciascun ospite, nonché distribuire le diverse attività nel corso della giornata, della settimana e dell'anno, in modo coerente e coordinato, tale da garantire ritmi di vita familiari per l'ospite.