



COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE DISABILI

CARTA DEI SERVIZI

ottobre 2016

La presente viene rilasciata agli ospiti della Comunità di Accoglienza Residenziale Disabili e alle loro famiglie, quale strumento di condivisione dei principi e delle modalità organizzative del servizio; viene resa disponibile anche al pubblico, quale strumento di diffusione delle informazioni relative al servizio.

INDICE

FINALITÀ	3
LA STRUTTURA.....	3
L'ORGANIZZAZIONE	4
L'ORGANIZZAZIONE	4
MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO	4
GIORNATA TIPO	5
PRESTAZIONI EROGATE	6
MODALITÀ DI INSERIMENTO E DIMISSIONE	7
Inserimento.....	7
Lista d'attesa	8
Dimissione	8
COORDINAMENTO DEL SERVIZIO	8
OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI.....	9
MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	9
RETTA GIORNALIERA.....	9
PRESTAZIONI COMPRESSE	9
PRESTAZIONI NON COMPRESSE	10
DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI	10
DIRITTI	10
Diritti degli ospiti	10
Diritti dei familiari/tutori	11
DOVERI	11
Doveri degli ospiti	11
Doveri dei familiari/tutori.....	11
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE.....	11
SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI	11
SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE	11
SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI	12
SCHEDE DI GIUDIZIO	12
CONTATTI	12

Premessa

L'attenzione al bisogno della persona con disabilità e della sua famiglia, che caratterizza la Cooperativa Sociale "Il seme", ha condotto all'apertura della Residenza "Comunità Il seme" in Castelleone.

Infatti le attività avviate con il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) dal 2001, hanno condotto ad un ampliamento del bacino d'utenza, con il definirsi di un ventaglio articolato di bisogni; inoltre ha portato alla realizzazione della nuova sede, nella quale poter realizzare nuovi servizi:

- Centro Socio Educativo (CSE)
- Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)
- Comunità di Accoglienza Residenziale Disabili

COMUNITÀ DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Finalità

E' una struttura di carattere sociale che si presenta come ambito per la residenza stabile di persone con disabilità che per situazioni oggettive o ragioni educative si sono allontanate dal contesto familiare di origine, scegliendo la Comunità quale dimora abituale.

Si tratta di utenza varia per età sesso e problematiche personali vissute, ove sia presente un buon margine di autonomia. La Comunità rappresenta in questo senso la risposta al desiderio ed alla possibilità concreta di far fronte ad una condizione di vita autonoma rispetto alla famiglia.

La Comunità si caratterizza come una casa, dove grande attenzione è data alla dignità degli ambienti, all'adeguatezza degli spazi, alla cura dell'organizzazione, affinché ciascuno possa sentirsi accolto in un contesto che risponda alle necessità che le condizioni personali pongono.

Presso la Comunità l'ospite diviene parte di un gruppo, alla presenza di personale educativo in grado di sostenere la permanenza proficua nel servizio, di curare che le relazioni comunitarie siano positive, di accompagnare l'ospite in un percorso di crescita personale secondo un piano individualizzato e nell'ottica di un personale progetto di vita.

LA STRUTTURA

Il seme occupa un'area di 2.100 mq circa, con una superficie utile di circa 1200 mq dislocati in due corpi autonomi, con la sede della struttura diurna fronte strada ed unità immobiliari autonome poste a piano terra ed al primo piano della zona interna al cortile.

Dispone di un'area verde e di un parcheggio interno riservato.

La sede si colloca in via Cremona al n. 14, in una zona di espansione residenziale della città di Castelleone, caratterizzata da villette e palazzine di nuova o recente costruzione. A breve distanza trovano sede una struttura residenziale per anziani, ambulatori ospedalieri, la sede della Croce verde, uffici comunali con annessa sede del servizio di Guardia Medica.

La Comunità si trova al primo piano, con accesso dal vano scale, autonomo e privo di barriere architettoniche.

L'appartamento è così strutturato:

- zona giorno con cucina, sala da pranzo, zona studio, salotto
- 1 camera da letto doppia;
- 2 camera da letto triple;
- 3 servizi igienici;
- ampio terrazzo.

La struttura ha poi accesso ai locali in condivisione con il servizio diurna:

- ampio giardino;
- salone polivalente;
- ufficio coordinamento e segreteria.

Le camere da letto consentono l'accoglienza di 8 persone; una stanza è riservata al personale ed a un posto letto di pronto intervento.

I locali sono privi di barriere architettoniche, arredati per rendere gli spazi intimi ed accoglienti.

L'ORGANIZZAZIONE

Il complesso de Il seme comprende la Comunità, il Centro Socio Educativo ed il Servizio di Formazione all'Autonomia.

Dall'apertura nel marzo 2010 i due servizi diurni della Cooperativa hanno avuto una gestione integrata, al fine di ottimizzare le risorse organizzative e gestionali.

Con l'avvio della Comunità si intende proseguire nella logica della collaborazione tra i Servizi.

Gli Operatori saranno organizzati con un impegno orari di servizio ed organizzazione delle attività idonea a consentire una reale continuità educativo-assistenziale, pur nel pieno rispetto delle programmazioni proprie di ciascun servizio.

Riteniamo che l'impostazione consenta un significativo beneficio tra il contesto abitativo (la Comunità) ed il contesto diurno-formativo (il Centro Socio Educativo ed il Servizio di Formazione all'Autonomia).

ORGANIZZAZIONE GENERALE

La Comunità offre interventi di carattere sociale e assistenziale tesi al mantenimento di una soluzione abitativa diversa dal permanere in famiglia; tali interventi sono realizzati a partire da una progettazione individualizzata che consenta un intervento il più possibile corrispondente alle esigenze di cura della persona. Non si forniscono prestazioni sanitarie, non è pertanto possibile accogliere persone disabili che necessitino di prestazioni mediche, generiche o specialistiche, e infermieristiche.

La documentazione relativa all'ospite, i colloqui con l'ospite, con la famiglia e altre figure implicate, le osservazioni svolte dal personale educativo, permettono di raccogliere informazioni preziose per la stesura del progetto personalizzato. Il progetto individua il percorso da attuare con l'ospite, gli obiettivi perseguibili a breve e lungo termine, le attività da proporre, le prestazioni da erogare, permettendo anche un continuo aggiornamento e adeguamento dell'intervento realizzato.

Offrendo una dimora stabile alla persona disabile, la Comunità si assume la responsabilità anche di curare le relazioni con la famiglia di origine - ove presente. I familiari vengono coinvolti nella realizzazione dell'intervento attraverso una programmazione di colloqui periodici volti a verificare il benessere della persona, l'accuratezza del servizio prestato, la qualità delle prestazioni, l'adeguatezza dell'intervento al bisogno che lo ha originato.

In accordo con la famiglia vengono programmati eventuali rientri nel nucleo di origine, nel fine settimana o per festività ed occasioni precise; tali momenti sono ritenuti cruciali per il mantenimento o la ricostituzione di relazioni reciproche positive, quindi sollecitati e curati.

Laddove vi siano controindicazioni circa un rientro nel contesto di provenienza, o nel caso di resistenze da parte dell'ospite o dei familiari, vengono individuate modalità alternative.

La famiglia può valutare il mantenimento o lo spostamento della residenza o del domicilio. L'ospite in generale mantiene la residenza originaria, anche per sostenere il pensiero che i familiari non vengono esclusi dalla costruzione del futuro dell'ospite.

Ciò ha alcune conseguenze, tra le quali il mantenimento dei riferimenti sanitari. Il medico curante in particolare non viene sostituito se non per valide motivazioni, quale ad esempio l'eccessiva distanza geografica; la Comunità provvede pertanto ad aggiornare il medico sulle condizioni del paziente preso in carico, garantendo eventualmente periodiche visite.

La famiglia è altresì responsabile della scelta di avviare o meno provvedimenti giuridici a tutela dell'ospite (amministrazione di sostegno, tutela, interdizione...) quando ciò non sia ancora avvenuto.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

La Comunità è un contesto abitativo, e come tale ha un funzionamento annuale, con permanenza degli ospiti ogni giorno dell'anno 24 ore su 24.

Si ritiene però necessario che la vita in Comunità si integri con un impegno diurno: una presa in carico in servizio diurno per disabili oppure un'occupazione anche lavorativa. L'organizzazione della Comunità è naturalmente flessibile, per integrarsi con le esigenze di ciascun ospite (cambiamenti di orario, chiusura dei servizi diurni, presa in carico part-time, malattia, ecc.), permettendo quindi un'ampia elasticità degli orari di

servizio e, di conseguenza, della presenza educativa. Gli interventi sono comunque assicurati in forma continuativa.

A sostegno del mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine e con la rete sociale, la permanenza nella Comunità nei fine settimana, nelle festività e nei periodi di vacanza è libera, pur con una programmazione condivisa tra responsabili del servizio, ospite, familiari, ed eventuali altre figure implicate (tutore, assistente sociale, ecc.).

Gli orari di apertura sono indicativi poiché dipendono dall'effettiva presenza di almeno un ospite.

Il Coordinatore del servizio è presente secondo un orario di ricevimento.

Nel corso dell'anno la Comunità può organizzare occasioni di vacanza; in tali periodi la Comunità è di fatto trasferita nella località del soggiorno: gli ospiti che non intendono partecipare alla vacanza possono quindi trascorrere quel periodo in famiglia.

GIORNATA TIPO

La vita all'interno della Comunità si sviluppa come in un normale contesto domestico.

Gli ospiti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sul loro bisogno e sulle loro abilità, ad occuparsi delle proprie esigenze e della gestione della casa.

La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane operazioni di igiene personale, di vestizione e di riordino della propria stanza. Segue la preparazione e la consumazione della colazione, non sempre fatta in gruppo, secondo gli orari di ciascuno.

Ciascun ospite ha un impegno per la giornata, presso per esempio un servizio diurno o un posto di lavoro, o comunque con attività promosse dalla Comunità e connesse alla specifica progettazione educativa. Nei giorni feriali, quindi, la Comunità garantisce che l'ospite si rechi puntualmente al suo appuntamento e che abbia con sé quanto può occorrergli.

La Comunità gestisce orari e modalità dell'accompagnamento degli ospiti ad altri servizi o enti, raccordandosi con i rispettivi servizi di trasporto.

Allorché un ospite sia malato o per ragioni varie debba restare presso la Comunità, si provvede alla definizione di presenza educativa.

Al rientro di ciascun ospite dai propri impegni il gruppo si ricompone.

Il pomeriggio permette di sollecitare l'iniziativa degli ospiti rispetto ad una cura della loro persona – cambiarsi, lavarsi, ecc., alla gestione della casa – svolgimento di commissioni e di mansioni domestiche, ecc. - alla valorizzazione del tempo libero – proposte animative, ludiche, sportive, ricreative - e soprattutto alla realizzazione delle prospettive aperte dalla progettazione individualizzata con le connesse proposte.

Il gruppo, con la partecipazione di ciascuno secondo le proprie possibilità, provvede poi alla preparazione del pasto, cui segue la cena. Gli operatori cenano, naturalmente, con gli ospiti, sia per intervenire con chi ha necessità di un aiuto, sia per rendere il pasto gradevole e conviviale.

Nei giorni feriali la serata viene generalmente trascorsa in casa, con la proposta di un orario per coricarsi consono alle necessità di riposo. Non manca comunque la partecipazione ad iniziative sul territorio o la proposta di passatempi rilassanti ma facilitanti la convivenza.

La giornata tipo di un giorno feriale può essere in sintesi articolata:

Ore 7.30/8.30	Risveglio e colazione: gli orari si modificano sulla base degli appuntamenti di ciascun ospite. Non è prevista una sveglia comunitaria prediligendo l'attenzione ai ritmi personali di ciascuno.
Ore 8.30/9.30	Uscita; ciascun ospite si reca all'appuntamento quotidiano, con servizi di trasporto gestiti direttamente dalla Comunità o da realtà locali.
Ore 17.00	Rientro: ciascun ospite rientra in Comunità dall'appuntamento quotidiano; gli orari si modificano sulla base degli appuntamenti di ciascun ospite
Tardo pomeriggio	La fascia oraria che precede la cena è libera; ciascun ospite trascorre qualche ora godendo delle relazioni reciproche, sollecitato con modalità personalizzate al rendere proficuo il suo tempo. Si tratta di un tempo generalmente dedicato al riposo personale, al coltivare hobbies, allo svolgere commissioni, al preparare la cena. E' in questo orario che ciascun ospite effettua la doccia o il bagno quotidiano.
Ore 19.30-20.00	Cena

Serata	<p>Dopo cena ciascuno è coinvolto nel riordino della cucina e della sala da pranzo. Si costruiscono poi proposte di gruppo per trascorrere la serata, talvolta con proposte d'uscita.</p> <p>Ciascuno si corica secondo propri ritmi, benché gli operatori sollecitino a non tardare al fine di facilitare un riposo sufficiente.</p> <p>L'orario indicativo è dalle 23,00</p>
--------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nei giorni festivi e di chiusura dei servizi diurni si aggiunge la possibilità di trascorrere la giornata nel servizio. Questi giorni non hanno uno schema abituale. Solo gli orari dei pasti sono piuttosto stabili. Il risveglio, la colazione, l'igiene quotidiana, eccetera, hanno momenti e orari che gli operatori personalizzano sulla base delle abitudini e dei ritmi di ciascun ospite. Gli ospiti vengono però sollecitati ad una presa di responsabilità in merito al rispetto degli altri presenti; per facilitare una proposta di gruppo è per esempio utile attenersi ad un certo orario. Ciò è condotto con un richiamo ed un'argomentazione con l'ospite affinché ciascuno sia riconosciuto come membro protagonista cui è data discrezionalità decisionale.

L'intera giornata a disposizione, generalmente il sabato e la domenica, offre l'opportunità di costruire occasioni per valorizzare il tempo libero con attività integrative. Tali occasioni dipendono dal rapporto che si gioca tra gli ospiti e gli operatori, dal Progetto Individuale, dalle possibilità che ciascuno possiede; si tratta perciò di proposte mirate oppure di avvenimenti casuali, tendendo ad una valorizzazione delle offerte del territorio. Tali proposte possono essere mosse al gruppo, al piccolo gruppo o al singolo. A ciascuno cioè, è data l'occasione di costruire con l'altro momenti di soddisfazione corrispondenti alle proprie aspettative e desideri.

E' data attenzione anche all'offerta di momenti in cui l'ospite sia lasciato libero di godere del proprio tempo nella propria stanza, o quando possibile anche all'esterno, approfittando di uno spazio privato.

PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni erogate nella gestione quotidiana dell'utenza della Comunità dipendono dalle effettive esigenze dell'utenza stessa. Il Piano Individualizzato di ogni ospite individua anche le necessità quotidiane della persona, offrendo indicazioni circa la possibilità di occuparsi di sé e dei propri bisogni, nonché le modalità con cui intervenire per l'adempimento delle incombenze.

Viene segnalato un elenco delle prestazioni ordinarie più significative, che possono essere erogate in collaborazione con l'ospite o direttamente dagli operatori.

- assistenza alla persona diurna e notturna:
 - gestione dell'igiene personale: intima, orale, rasatura, doccia quotidiana, ecc.
 - abbigliamento: vestirsi, svestirsi, indossare abiti consoni alla stagione, indossare biancheria pulita e dignitosa, ecc.
 - cura dell'alimentazione secondo i bisogni personali: curare l'eventuale regime dietetico, monitorare la qualità e le proprietà nutrizionali del menu settimanale, ecc.
 - cura dell'aspetto complessivo
- minime prestazioni infermieristiche:
 - farmaci: controllo assunzione delle terapie farmacologiche secondo le indicazioni del medico curante di ciascun ospite, acquisto farmaci, monitoraggio scadenze, ecc.
 - monitoraggio della sintomatologia
 - controllo periodico del peso, monitoraggio dell'attività intestinale, monitoraggio dello stato di salute generale, raccolta di dati, eventuale invio di materiale informativo al medico curante, eventuale richiesta di visite o prestazioni specialistiche, ecc.
 - controllo del ritmo sonno-veglia
 - monitoraggio di eventuali dipendenze quale il tabagismo, ecc.
 - in caso di esigenze sanitarie specifiche, il personale è formato per interventi di primo soccorso; l'indicazione rimane comunque quella di riferirsi tempestivamente al medico curante, alla guardia medica, al pronto soccorso, secondo le necessità delle situazioni
- stesura di Piano Individualizzato volto alla costituzione di un benessere dell'ospite; il Piano è redatto dal personale con la consulenza di specialisti in psicologia e pedagogia

- proposta di attività educative secondo il Piano Individualizzato, principalmente attraverso il coinvolgimento e l'accompagnamento dell'ospite nella realizzazione delle attività quotidiane e nell'adempimento delle sue necessità:
 - mantenimento e incremento delle abilità
 - sviluppo delle potenzialità
 - percorso verso l'autonomia: gestione denaro, uso telefono, uso mezzi pubblici, orientamento lavorativo, rete di rapporti
 - attività animative, integrative, socializzanti, culturali, e per la valorizzazione del tempo libero
 - raccolta e valutazione di elementi relativi alla soddisfazione di ospiti e familiari
 - interventi a sostegno del mantenimento delle relazioni con la famiglia d'origine e la rete sociale
 - integrazione degli interventi: tutelare le relazioni con la rete di riferimento, mantenere i processi in essere, dialogare con le diverse figure implicate.
- In particolare la Comunità:
- cura le relazioni con il medico e gli specialisti
 - promuove visite, incontri, accertamenti
 - segue le indicazioni mediche prescritte
 - garantisce - quando necessario e consentito - la presenza educativa durante visite, day-hospital, degenze ospedaliere
- Cura delle proprietà personali
 - custodia dei valori
 - gestione del denaro
 - gestione del bucato: indumenti personali, biancheria per la camera e per il bagno
 - Pulizia giornaliera della struttura
 - Fornitura biancheria per la camera, il bagno, la cucina.
 - Servizio cambio biancheria
 - Pulizia straordinaria della struttura
 - Preparazione e fornitura pasti (colazione, pranzo e cena, bevande, merenda e spuntini)

MODALITÀ DI INSERIMENTO E DIMISSIONE

Inserimento

La richiesta di inserimento va inoltrata al Direttore.

Si realizza pertanto un primo colloquio informativo e orientativo, nel quale si definisce l'adeguatezza del Servizio alla richiesta.

Direzione e Coordinamento valutano la necessità di fissare un incontro con la persona disabile, i familiari/tutori.

Inoltre vengono coinvolti i Servizi Sociali dei Comuni di residenza per la valutazione della richiesta di inserimento e per avviare l'iter amministrativo per il sostentamento della quota di frequenza.

Contemporaneamente si realizzano colloqui di approfondimento tra il Coordinamento e la rete parentale, nonché con altre figure di riferimento (medico, specialista, responsabile servizi diurni di riferimento, ecc.)

L'assenso formalizzato permette l'avvio dell'inserimento.

Il Coordinamento programma le modalità dell'inserimento sulla base delle esigenze dell'ospite e della sua famiglia; ove possibile, nei primi periodi di frequenza, i rientri in famiglia potranno essere a scadenza ravvicinata. Vengono inoltre stabiliti i rapporti con i servizi diurni, le figure di riferimento, eventuali servizi di trasporto, affinché all'avvenuto inserimento le condizioni offerte siano adeguate alle esigenze dell'ospite.

All'atto della presa in carico viene richiesta ai familiari/tutori:

- la sottoscrizione di un Contratto di Ingresso
- la compilazione di eventuali autorizzazioni necessarie (autorizzazione per le uscite; autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili; autorizzazione al controllo assunzione dei farmaci; informazioni sintetiche utili al soggiorno; autorizzazione all'uso autonomo dei mezzi pubblici; autorizzazione all'uso di Strumenti di Tutela e Protezione Fisica per chi ne facesse uso);
- la consegna della documentazione anamnestica: documenti identificativi (CI, CF, tessera sanitaria), certificato di invalidità; certificazione L.104 (eventuale); relazioni di eventuali enti inviati; prescrizione medica della terapia farmacologica o dietetica (eventuale); documentazione relativa ai provvedimenti giuridici in essere.

Ai familiari/tutori vengono inoltre consegnati:

- la Carta dei Servizi
- il Regolamento interno

Lista d'attesa

Nel caso in cui invece la Comunità sia a regime, le nuove richieste di inserimento dovranno necessariamente essere aggiunte ad una lista d'attesa.

L'inserimento nella lista si realizza su richiesta del segnalante.

Il Coordinamento raccoglie i dati necessari all'inserimento nella lista d'attesa: data della richiesta, urgenza della domanda, dati anagrafici, sesso, profilo di fragilità, provenienza del richiedente, eventuali esigenze specifiche.

Nel momento in cui avviene si rende disponibile un posto, il Coordinamento valuta le richieste in lista d'attesa per procedere all'accoglimento della richiesta. Tale assegnazione avverrà tenendo conto della cronologia delle richieste, della corrispondenza tra la condizione del richiedente e quella del servizio, secondo priorità segnalate dai Servizi Sociali invianti, ecc.

Dimissione

Le dimissioni dell'ospite possono avvenire per richiesta dell'ente gestore. In tal caso vengono comunicate e motivate alla famiglia in sede di colloquio, ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

Motivi sostanziali di dimissione sono principalmente:

- positivo sviluppo delle potenzialità dell'ospite, tale da offrire l'opportunità di accesso a servizio residenziale a più bassa protezione;
- evidente difficoltà a vivere relazioni equilibrate con ospiti e Personale, minando l'armonia della vita comunitaria;
- aggravamento della condizione personale dell'ospite con sopravvenuta necessità di assistenza medico-infermieristica continuativa, con conseguente passaggio ad altro servizio;
- grave carenza da parte dei familiari/tutori nella condivisione del percorso di vita dell'ospite. La Comunità mira a valorizzare le risorse parentali, a costituire canali di dialogo e collaborazione, a promuovere una rete efficace e positiva; respinge perciò una delega totale delle scelte, un distacco prolungato, una noncuranza della relazione.
- assenza ingiustificata dal servizio superiore a due mesi.

Le dimissioni possono altresì avvenire per richiesta dei familiari/tutori.

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Il Coordinatore della Comunità ha compiti di programmazione e monitoraggio generale. Direttamente, o con il coinvolgimento mirato del personale educativo:

- gestisce l'organizzazione quotidiana del servizio
- conduce l'operato dell'équipe educativa vigilando sulla coerenza tra il Progetto Individualizzato e la realizzazione degli interventi
- collabora con le altre figure coinvolte creando un costante raccordo con la Direzione della Cooperativa
- supervisiona l'adeguatezza della struttura
- rappresenta la Comunità nelle relazioni con i familiari degli ospiti ed i Servizi esterni pubblici e privati
- monitora il mantenimento della relazione tra l'ospite e la rete parentale e amicale, ove presente, programmando i rientri nel nucleo d'origine: ne verifica la frequenza, la durata e l'andamento.
- cura il rapporto con le famiglie degli ospiti provvedendo alla realizzazione di colloqui di verifica annuali; a questi si aggiungono incontri informali e scambi di comunicazioni
- aggiorna sull'andamento dell'intervento gli Enti invianti, pubblici o privati, tramite lo svolgimento di colloqui
- provvede a comunicare gli sviluppi dell'intervento presso la Comunità ai referenti di altri Servizi frequentati dall'ospite
- all'occorrenza informa medici o specialisti dello stato di salute dell'ospite
- monitora gli aspetti dell'organizzazione del Servizio
- conduce la riunione settimanale dell'équipe educativa, promuovendo inoltre momenti formativi straordinari.

Il Coordinatore del servizio riceve previo appuntamento.

OPERATORI E PROFILI PROFESSIONALI COINVOLTI

Ai fini di una consona gestione della struttura, sia in termini di organizzazione del servizio che di cura dell'utenza presente, l'organico è il seguente:

- Direttore
- Coordinatore del servizio
- Operatori e Collaboratori a tempo parziale o per sostituzioni
- Specialisti

I Contratti di lavoro, la documentazione relativa ai titoli di studio ed ai curricula del Personale in servizio sono disponibili nell'ufficio Coordinamento.

La presenza degli operatori è calibrata sulle esigenze degli ospiti nei diversi momenti della giornata.

A regime, in linea generale la turnazione settimanale prevede un operatore nella fascia oraria notturna, due operatori compresenti nella fascia oraria del mattino, due operatori compresenti nella fascia oraria pomeridiana.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La richiesta di accesso alla struttura da parte di esterni va inoltrata telefonicamente al Coordinamento, che provvederà a fissare in breve tempo un appuntamento. La visita si realizza alla presenza del Coordinamento; per esigenze più specifiche è possibile coinvolgere anche la Direzione della Cooperativa.

In linea generale il momento privilegiato per le visite è individuato nella fascia oraria in cui gli ospiti sono assenti.

RETTA GIORNALIERA

La retta giornaliera per la frequenza 16 ore giornaliere con presa in carico diurna esterna è di € 68,00.

La quota può essere calibrata nel caso di precisi accordi o convenzioni tra Enti.

La quota viene sostenuta dal Comune di residenza dell'ospite, in accordo del Servizio Sociale del Comune di residenza che definisce l'ammontare della quota di partecipazione in armonia con i regolamenti e le normative vigenti.

Il pagamento della quota giornaliera è legato alla presenza della persona disabile; sono rendicontabili come presenza:

- ricoveri ospedalieri per i quali il personale della Comunità debba garantire un supporto presso l'ospedale;
- soggiorno in altra sede alla presenza del personale.

La Cooperativa valuterà la riduzione della retta in caso di assenze programmate superiori 5 giorni consecutivi, in forma di riconoscimento per mantenimento del posto.

La Cooperativa su richiesta degli interessati produrrà la certificazione delle quote di partecipazione sostenute, per fini fiscali.

PRESTAZIONI COMPRESSE

Le prestazioni comprese riguardano:

- gli interventi educativi, socio-sanitari, socio-assistenziali, gli interventi di servizio sociale
- le prestazioni alberghiere di ristorazione, pulizia degli ambienti, lavanderia e stireria
- i costi di gestione della struttura

PRESTAZIONI NON COMPRESSE

Non sono compresi nella retta:

- i costi che ciascun ospite deve sostenere per necessità o consuetudini personali (abiti e accessori, parrucchiere, estetista, podologo, sartoria, sigarette, giornali, telefonia ecc.);
- i costi che ciascun ospite deve sostenere per le cure odontoiatriche, i farmaci non mutuabili e non gratuiti, i ticket su visite ed esami medici specialistici, protesi e ausili, occhiali, pannoloni e simili, assorbenti ecc.;
- assistenza infermieristica;
- la frequenza e il trasporto a centri diurni (CDD, CSE, SFA, altro);
- costi per spostamenti con mezzi pubblici;
- le consumazioni e le quote d'ingresso in locali pubblici o simili;
- spese straordinarie per trasporti o gite;
- contributi parziali per attività esterne;
- contributi per soggiorni di vacanza in località turistiche.

Il dettaglio dei costi per le suddette voci non è preventivabile e potrà pertanto essere definito sulla base delle effettive prestazioni erogate, ovviamente previa una valutazione condivisa con familiari/tutori/AdS.

DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI

Diritti e doveri dei fruitori sono specificati nel Contratto di Ingresso.

Tale documento è richiesto per tutti gli utenti in carico alla Comunità, e non solo per i nuovi ingressi.

Il Contratto deve essere sottoscritto dal Legale Rappresentante della Comunità; dal soggetto (se in grado di firmare), dal suo genitore/familiare e/o da chi ne esercita la tutela, e infine dal Servizio Sociale di appartenenza. Ciò a dimostrazione della condivisione di intenti dei diversi interlocutori.

Ogni soggetto della sottoscrizione ha diritto a recedere il Contratto, nelle forme e nei tempi previsti.

DIRITTI

Diritti degli ospiti

L'ente gestore, tramite la Comunità, si impegna a:

- a. erogare le prestazioni valutate necessarie per il benessere bio-psico-fisico dell'ospite in base a una progettazione individualizzata, in conformità con quanto previsto dalle normative vigenti;
- b. predisporre e aggiornare la documentazione necessaria per la corretta gestione dell'intervento e informare l'ospite o il suo familiare o il suo tutore/curatore/amministratore relativamente alle condizioni di salute, allo stato di bisogno e alla situazione dell'intervento svolto presso la Comunità;
- c. comunicare all'ospite o al suo familiare o al suo tutore/curatore/amministratore eventuali modifiche alle condizioni della presa in carico;
- d. garantire la riservatezza relativamente a qualsiasi notizia riguardante l'ospite e la sua famiglia, ai sensi delle norme in materia di protezione dei dati personali;
- e. garantire la sicurezza dell'ospite; a tal proposito la Cooperativa ha in essere idonee polizze assicurative di responsabilità civile e antinfortunistica;
- f. custodire i beni dell'ospite eventualmente consegnati in custodia al Responsabile del Servizio (documenti, proprietà personali, valori);
- g. non richiedere all'ospite alcun tipo di pagamento, ad esclusione delle spese straordinarie sopra citate.

A ciò si aggiunge il diritto dell'ospite a che siano rispettate le condizioni specificate in eventuali atti giuridici: condizioni annesse alla nomina di tutori o amministratori di sostegno –soprattutto laddove sia preservato il diritto di voto e il diritto di firma; decreti di allontanamento, o simili.

Infine l'ospite ha pieno diritto ad esercitare il proprio culto, ad avere relazioni affettive e sentimentali proprie, ad esercitare la libera scelta nei diversi ambiti della sua vita.

Diritti dei familiari/tutori

I familiari/tutori hanno il diritto di essere costantemente informati circa il rispetto delle condizioni dichiarate dal servizio nella presente Carta e nel Contratto di Ingresso, al fine di controllare che i diritti degli ospiti siano costantemente garantiti, anche laddove gli ospiti stessi non siano in grado di riconoscerli o esercitarli. I familiari hanno diritto ad incontrare gli ospiti; ciò si realizza tramite una valutazione condivisa che consenta da una parte il mantenimento delle relazioni parentali e dall'altra il radicamento dell'ospite nella Comunità. Chi esercita la tutela degli ospiti ha diritto ad aggiornamenti costanti, a richiedere documentazione giustificativa delle diverse scelte educative, a richiedere modifiche dell'intervento laddove siano irrispettose delle condizioni tutelari stesse.

DOVERI

Doveri degli ospiti

Gli ospiti sono tenuti a rispettare quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi, nel Contratto di Ingresso e nel Regolamento.

Nella maggior parte dei casi si verifica che gli ospiti non siano pienamente consapevoli di tali condizioni o non abbiano facoltà di attenersi; le componenti psicopatologiche che caratterizzano in particolare l'utenza della Comunità di Accoglienza, conducono anzi, in molti casi, ad una volontà di trasgressione delle norme e dei principi.

Il Servizio tende pertanto ad avere tolleranza nei casi di trasgressioni e ad utilizzare modalità correttive il più possibile discrete, rispettose della libertà dell'ospite e del suo diritto ad esercitare una libera scelta.

Doveri dei familiari/tutori

I familiari/tutori sono tenuti:

- a concordare con il Responsabile del Servizio le modalità e i tempi di eventuali rientri in famiglia garantendo sia la regolare presenza sia il mantenimento delle relazioni parentali;
- a prendere visione tempestivamente delle comunicazioni inviate dalla Comunità e rispondere nei tempi previsti;
- a rispettare quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi, nel Contratto di Ingresso e nel Regolamento.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La soddisfazione degli ospiti è l'oggetto stesso dell'intervento. I processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica si incardinano sul tema della soddisfazione.

Il personale della Comunità è formato rispetto alla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione; questi vanno segnalati al Coordinamento e in équipe, affinché se ne prenda nota nella cartella personale quale elemento da elaborare in occasione delle verifiche dei casi individuali.

E' possibile rilevare la soddisfazione degli ospiti anche con la somministrazione di un apposito questionario.

SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

I familiari vengono considerati interlocutori ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il loro grado di soddisfazione sia rilevato.

A tale scopo la Comunità adotta:

- il questionario di soddisfazione inviato annualmente;
- le informazioni derivanti dai colloqui svolti;
- i segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate,...).

Le risultanze sono registrate ed esaminate dal Coordinamento e dalla Direzione, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi o valorizzare quelli positivi.

Ai fini del miglioramento del servizio erogato, crediamo utile porre attenzione alla rilevazione del grado di soddisfazione degli Enti invianti; ciò avviene tramite la proposta di incontri tra i referenti dell'Ente inviante e il Coordinamento volti alla verifica dell'intervento svolto.

SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Anche il grado di soddisfazione degli operatori è oggetto di monitoraggio, poiché tale aspetto è decisivo per l'efficacia degli interventi.

La soddisfazione viene rilevata nei periodici colloqui con il Coordinamento e negli eventuali colloqui che il personale può chiedere di sostenere con la consulente psicologa.

Ai fini di una prevenzione di situazioni critiche, la Direzione investe risorse nella formazione continua del personale.

SCHEDE DI GIUDIZIO

Oltre agli strumenti adottati dalla gestione per la raccolta delle informazioni relative alla soddisfazione degli utenti diretti ed indiretti del servizio, è disponibile una scheda per inoltrare lamentele e/o apprezzamenti. Questa viene consegnata alle famiglie che possono o inoltrarla anonimamente alla Comunità lasciandola nell'apposita cassetta o consegnarla al Coordinamento. Nel caso di reclami fondati il Coordinamento provvederà entro 10 giorni a rendere ragione della questione in oggetto e ad individuare provvedimenti, coinvolgendo ove necessario la Direzione.

CONTATTI

Dove siamo:

Castelleone (CR) via Cremona n. 14

Come contattarci:

tel. 0374 56215

mail: comunita@cooperativailseme.it

www.cooperativailseme.it