

**FONDAZIONE BRUNELLO -
progetti integrati per anziani e minori – ONLUS
VICENZA**

**Cooperativa sociale di solidarietà
LA MADONNINA
BASSANO DEL GRAPPA (VI)**

CARTA DEI SERVIZI



**COMUNITA' ALLOGGIO
"CASA DEI PINI"**

INDICE

PREMESSA

- ❖ CARTA DEI SERVIZI
- ❖ MISSION DELLA FONDAZIONE BRUNELLO-ONLUS
- ❖ MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETA' LA MADONNINA
- ❖ SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITA'
- ❖ ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

- ❖ COMUNITA' ALLOGGIO "CASA DEI PINI"
- ❖ CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO
- ❖ ACCESSO, INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

Presa in carico

Modalità di inserimento

Documenti da produrre per l'inserimento

Progetto Personale Individualizzato

Personale

Formazione del personale

- ❖ MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Giornata tipo

Modalità di visita

PARTE SECONDA –VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E TUTELA DELL'OSPITE

- ❖ VALUTAZIONE DEL SERVIZIO: GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITA'
- ❖ TUTELA DELL'OSPITE

Suggerimenti e proposte di miglioramento

Reclami

- ❖ OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
- ❖ COMITATO DI PARTECIPAZIONE E DI INDIRIZZO

PREMESSA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi é un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati e ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalit  di funzionamento di "Casa dei pini" nell'ambito del Servizio Comunit  Alloggio per persone adulte con disabilit .

La Carta costituisce uno strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poich  esplicita, e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalit  da seguire nell'attuazione degli interventi e i livelli di qualit  da rispettare nella gestione del servizio stesso.

MISSION DELLA FONDAZIONE BRUNELLO – ONLUS

La Fondazione Brunello, sin dalla sua costituzione nel dicembre 1999, mira a realizzare una filosofia innovativa nella gestione dei servizi residenziali, riguardanti sia la persona anziana, sia quella con disabilit , orientata al "pensare in positivo", comunque in senso migliorativo, nell'ottica di favorire la miglior qualit  di vita possibile, nel rispetto delle caratteristiche della persona e della sua storia individuale e familiare.

Dal 2000 gestisce progetti, in proprio o in convenzione, per rispondere a bisogni della persona in difficolt , in stretto rapporto di collaborazione con le Istituzioni pubbliche e/o private competenti in materia, sviluppando anche attivit  di formazione e di ricerca in ambiti specifici.

Con il progetto "Casa dei pini" intende rispondere ai bisogni di residenzialit , anche temporanea, delle persone residenti nei comuni dell'Altopiano di Asiago e del territorio dell'Azienda Ulss n 3 e comunque in ambito veneto, in stretto rapporto di collaborazione – formalizzato da convenzione – sia con l'Azienda ULSS n 3, sia con la Cooperativa sociale di solidariet  La Madonnina di Bassano del Grappa.

Per il benessere degli ospiti e delle loro famiglie di appartenenza, e per favorire una buona qualit  di lavoro, da parte degli operatori, offre una comunit  residenziale che ricrea un ambiente di tipo familiare, volto a favorire il miglior sviluppo delle relazioni interpersonali, l'autonomia degli ospiti e l'integrazione sociale nella comunit  locale di Fontanelle di Conco che, perch  di modeste dimensioni, pu  diventare comunit  accogliente, di riferimento e di sostegno.

MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETA' "LA MADONNINA"

La Cooperativa La Madonnina nasce nel 1999 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e per la salute mentale, gestiti in collaborazione con l'Azienda Ulss n° 3 di Bassano del Grappa.

La finalità generale che la Cooperativa persegue, attraverso lo svolgimento di progetti e attività, è l'integrazione sociale e umana delle persone, mettendo al centro del proprio operare la persona svantaggiata, i suoi bisogni, le sue possibilità di evoluzione, la valorizzazione delle sue potenzialità e forme espressive, con l'obiettivo di acquisire il diritto di cittadinanza e l'autodeterminazione, nonostante i limiti presenti.

Il perseguimento dell'integrazione sociale passa attraverso il legame con il territorio e la comunità locale: il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse consente, infatti, di mirare sempre meglio la risposta al disagio, anche attraverso la costituzione di una rete sociale di riferimento e sostegno.

Principi di riferimento per le scelte d'investimento delle risorse e per lo sviluppo dei servizi sono:

principi di identità cooperativa

- l'agire democratico
- la parità tra i soci
- la trasparenza gestionale

principi di identità sociale

- la specializzazione
- la piccola dimensione
- la territorialità
- il lavoro di rete
- la valorizzazione delle risorse umane

Questi sono gli obiettivi di ogni servizio sociale che non vuole proporsi in modo solo assistenzialistico, ma vuole insieme promuovere lo sviluppo e la partecipazione attiva di tutti i cittadini.

SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITA'

La Cooperativa, oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – L. n.81/2008, di igiene alimentare – L. n.155 – e di privacy – D.Lgs. n. 196/2003 – si è dotata di un sistema interno per garantire la qualità dei servizi erogati. Il Progetto Qualità è finalizzato al miglioramento continuo dei servizi offerti, anche attraverso il controllo e la verifica dei processi lavorativi e la valorizzazione delle risorse professionali degli operatori.

Nel passato tutti i servizi gestiti dalla Cooperativa sono stati inseriti nella programmazione regionale, attraverso una convenzione con l'Azienda Ulss 3.

La Cooperativa si impegna in un processo di miglioramento continuo della qualità, attraverso la valutazione di requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e funzionali, che consenta di stimolare un nuovo processo d'apprendimento organizzativo continuo nella nuova realtà strutturale e territoriale e contemporaneamente un processo di cambiamento orientato al miglioramento della qualità dei servizi erogati ai propri ospiti.

Anche il collegamento in rete con altri organismi del territorio caratterizza il lavoro della Cooperativa e questo garantisce un confronto e un monitoraggio della qualità.

La Cooperativa, infatti, è collegata e collabora con altre Cooperative Sociali e Associazioni di Volontariato presenti nel territorio, nonché con il Servizio Disabilità dell'Azienda ULSS n°3 e con le Amministrazioni comunali.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

L'Organigramma che segue illustra l'articolazione organizzativa della Cooperativa nel suo complesso:



Specifiche procedure definiscono le competenze delle diverse funzioni aziendali e i ruoli relativi ai singoli processi, così come per il piano della formazione e per l'addestramento del personale.

PARTE PRIMA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

COMUNITA' ALLOGGIO "CASA DEI PINI"

"Casa dei pini", comunità alloggio per persone con disabilità, offre un ambiente stimolante ed accogliente, connotato da relazioni il più possibile di tipo familiare, persone che, grazie all'affiancamento ed aiuto di personale qualificato, possono trovare risposta ai propri bisogni primari ed affettivi, sviluppando le proprie autonomie personali, relazionali e sociali.

La presenza di ambienti ampi ed attrezzati favorisce l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento di abilità, che possono concretizzarsi nella collaborazione alle attività di gestione domestica della casa, nella partecipazione attiva ad iniziative culturali e di socializzazione, all'interno della casa e/o negli spazi esterni, nell'adesione ad attività di tempo libero organizzate anche da gruppi ed associazioni operanti nel paese, nel mantenimento e recupero di uno stato di benessere psico-fisico.

La struttura può accogliere, in regime residenziale, dieci ospiti adulti, con disabilità psico-fisica non gravemente invalidante.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio "Casa dei pini" della Fondazione Brunello di Vicenza è gestita dalla Cooperativa Sociale La Madonnina, ed è situata in comune di Conco, località Fontanelle in Via Bete, n. 11 – Tel 0424/464211 – fax 0424/427042.

Il servizio opera 365 giorni all'anno e 24 ore al giorno.

"Casa dei pini" è situata all'interno del centro abitato di Fontanelle, graziosa contrada del comune di Conco.

Il fabbricato è costruito sul pendio ricompreso tra la strada provinciale della Fratellanza e quella del Rameston, su tre piani con accesso dalla prima.

Sul piano strada trovano posto l'ingresso e la zona notte (camere e bagni); al primo piano sottostante la zona giorno con sala da pranzo, soggiorno-sala attività, un bagno, cucina, dispensa, lavanderia e servizio igienico; al secondo piano sottostante vi sono la palestra, un bagno, l'ufficio per il coordinatore, un locale deposito e la centrale termica.

L'edificio è dotato di piattaforma elevatrice, che serve tutti e tre i piani.

L'accesso al giardino avviene direttamente in piano dalla palestra oppure, tramite una rampa di scale, dal soggiorno. L'area esterna è disposta su tre livelli pianeggianti e può essere agevolmente fruita anche da persone con ridotte possibilità di movimento.

Al piano strada è presente un parcheggio per pulmino e auto. E' possibile parcheggiare, per comodità, anche davanti alla dispensa, per carico e scarico merci e materiali.

Le camere, tutte ben illuminate, sono a due letti, con i relativi bagni; una camera ad un letto, con bagno, è disponibile per l'operatore.

I bagni sono attrezzati di accessori specifici per persone con disabilità.

L'edificio rientra nella classe "B", essendo stati predisposti tutti i sistemi per il risparmio energetico (cappotto, pannelli solari termici, pannelli fotovoltaici, caldaia a condensazione GPL, pompa di calore "aria-acqua"), permettendo il contenimento delle spese di gestione.

L'impianto di riscaldamento è stato realizzato con pannelli radianti a pavimento; in ogni stanza è presente la presa per la TV e la presa per Internet.

La casa è dotata di impianto domotico, che gestisce l'impianto di illuminazione, l'impianto di allarme e la termoregolazione; l'impianto di chiamata con display digitale, posto nella camera dell'operatore, e ripetuto nella sala da pranzo, permette un pronto intervento da parte dello stesso. Tutti i serramenti esterni sono dotati di blocco di sicurezza per evitare l'apertura e di vetri stratificati antiferita.

L'edificio è dotato di impianto di allarme con rilevatori su ogni serramento e rilevatori di movimento nei punti nevralgici all'interno.

La casa, anche se ampia, in quanto può accogliere dieci persone con disabilità, è attrezzata per essere sicura, a vantaggio degli ospiti e degli operatori.

ACCESSO, INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

Presenza in carico dell'ospite

Possono accedere al Servizio persone adulte dai 18 ai 65 anni con disabilità psico-fisiche parzialmente invalidanti.

L'inserimento e l'accoglimento degli ospiti in comunità alloggio viene disposto dall'Azienda Sanitaria su proposta dell'U.O. Disabilità, previa valutazione con SVaMDI da parte dell'Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale, alla quale partecipano il Coordinatore Responsabile di Struttura e lo Psicologo.

E' possibile l'accoglimento di persone disabili per brevi periodi, sotto forma di Accoglienza Programmata, regolamentato da convenzione, per il sollievo ed aiuto alla famiglia che si trova in un momento di particolare difficoltà. La modalità d'inserimento è la medesima sopra descritta.

Nel momento in cui si è deciso di procedere con l'inserimento, questo è pianificato e condiviso con l'utente e i suoi familiari. Tale inserimento dovrà tener conto della persona nella sua globalità e pertanto avrà per ogni utente caratteristiche e modalità differenti.

Poiché "Casa dei pini" è una struttura residenziale, l'ospite viene accudito in tutti i suoi bisogni, per 24 ore al giorno.

Modalità di inserimento

Nella settimana precedente l'inserimento, in accordo con lo Psicologo e il Coordinatore della struttura, i familiari vengono invitati a visitare la comunità e informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.

Nel giorno fissato per l'ingresso, il nuovo ospite (accompagnato dai familiari e/o dalle sue figure di riferimento) viene accolto dal Coordinatore che lo presenta agli altri ospiti e al personale presente.

Il Coordinatore prende in consegna documenti, indumenti, farmaci, denaro e altri oggetti personali portati dall'ospite e la documentazione informativa consegnata precedentemente e compilata dai familiari.

Mediante apposita modulistica adottata in comunità, verranno rendicontate mensilmente ai familiari o a chi di competenza (amministratori di sostegno, tutori) le spese personali dell'ospite.

Documenti da produrre per l'inserimento

Documenti personali dell'ospite

- Tessera Sanitaria S.S.N. (in originale)
- Tessera esenzione ticket (in originale)
- Codice Fiscale (in originale)
- Carta d'identità (in originale)
- Fotocopia del verbale di invalidità
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L.104/92
- Fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (se in possesso)
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- Dichiarazione di consenso e schede informative fornite dal Coordinatore

Documentazione socio-sanitaria

- Scheda informativa sanitaria compilata e firmata dal medico
- Scheda terapia farmacologica in corso compilata e firmata dal medico
- Terapia farmacologica per i primi otto giorni

Progetto Personale Individualizzato

All'entrata in comunità, l'ospite è seguito con particolare attenzione e vengono effettuati accertamenti clinici con il medico di base della comunità con esami di routine e stesura della cartella clinica in stretta collaborazione con i familiari, in modo di avere una situazione clinica dettagliata ed esaustiva. La prima fase dell'inserimento è dedicata alla facilitazione dell'ambientamento dell'ospite, alla comunicazione con gli altri ospiti e con le figure professionali presenti.

Approfondendo la conoscenza del soggetto attraverso uno stretto raccordo con la famiglia di provenienza, le sue capacità, le sue esigenze, formula un Progetto Personalizzato mirato.

Il Progetto espone non solo gli obiettivi che si vogliono perseguire, ma anche le modalità più adeguate per raggiungerli e gli indicatori per verificare l'evoluzione attesa: è uno strumento fondamentale che consente di attivare tutte le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psico-fisico della persona e la sua evoluzione.

La raccolta delle informazioni e successivamente la condivisione del Progetto avvengono in équipe. Nel corso della sua attuazione il progetto viene periodicamente verificato e aggiornato, tenendo conto anche della valutazione da parte della famiglia e degli operatori dei Servizi di appartenenza.

Il collegamento tra la Comunità Alloggio, i Centri Diurni e i luoghi di tirocinio frequentati dagli ospiti e gli operatori dei servizi pubblici di riferimento che hanno in carico la persona disabile ospitata, è costante. Secondo necessità, sono programmati incontri per condividere e verificare il Progetto Personale formulato.

Personale

Nel Servizio "Casa dei pini" opera il seguente personale della Cooperativa sociale di Solidarietà "La Madonnina", come previsto dalla legge 22/2002:

- 1 coordinatore/responsabile della struttura (18 ore settimanali)
- 1 educatore professionale part time
- 7 operatori socio-sanitari equivalenti/anno
- 1 operatore socio-sanitario specializzato part-time
- 1 psicologo consulente (4 ore settimanali).

Il medico di Medicina Generale è presente settimanalmente presso la Casa e ogniqualvolta venga chiamato.

Gli operatori di cui sopra costituiscono il Gruppo di lavoro, ciascuno per le proprie specifiche competenze, ma tutti responsabili per le mansioni legate al proprio ruolo, perché l'organizzazione del lavoro possa garantire la buona qualità delle risposte ai bisogni dei singoli ospiti.

Le funzioni delle varie figure professionali sono così definite:

Il coordinatore di struttura

La gestione dei servizi ha un suo modello organizzativo e gestionale, supportato da un'azione di coordinamento volta alla formazione di un sufficiente equilibrio tra le varie figure professionali, in modo da favorire la buona gestione. L'azione di direzione e coordinamento deve essere capace di ottenere soprattutto due risultati:

- armonizzare le varie attività previste;
- mantenere stretti e positivi collegamenti con le diverse professionalità operanti in struttura.

E' dunque indispensabile una chiara figura di coordinamento che sappia verificare l'insieme senza però rinunciare alla flessibilità e che ricerchi e favorisca la partecipazione e la collaborazione.

All'interno dell'équipe della Casa, il Coordinatore svolge le seguenti funzioni:

- cura i rapporti con le famiglie non solo attraverso contatti telefonici, ma anche con incontri tesi ad illustrare i percorsi educativi degli ospiti;
- é in contatto con il medico di base della comunità e programma assieme incontri settimanali tesi a monitorare la situazione di salute degli ospiti;
- orienta ed affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli ospiti;
- sollecita, negli operatori, la capacità di osservare i diversi modi dell'ospite di esprimere il proprio disagio e/o le proprie difficoltà e fornisce gli strumenti per operare al meglio;
- discute, in collaborazione con lo psicologo, i progetti lavorativi ed occupazionali con il S.I.L. (Servizio Inserimento Lavorativo);
- organizza e partecipa alle riunioni d'équipe degli operatori;
- garantisce elevati standard qualitativi delle prestazioni al fine di permettere il recupero funzionale delle abilità;
- garantisce una qualità assistenziale determinata dalla presenza di operatori in possesso di requisiti professionali richiesti;
- assicura lo sviluppo della qualità delle prestazioni all'ospite, attraverso la partecipazione attiva degli operatori all'individualizzazione di soluzioni migliorative dell'organizzazione;
- si occupa della gestione delle risorse umane (colloqui di assunzione, sostituzioni per ferie e/o malattie, raccolta e monitoraggio delle presenze del personale, aggiornamento degli operatori);
- garantisce la presenza costante del personale, attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro in coerenza con i criteri definiti dalla comunità;
- garantisce il controllo di gestione e la qualità delle prestazioni erogate;
- indirizza e coordina il personale che riferisce a lui direttamente e ne valuta le prestazioni, sulla base dei risultati prodotti e delle capacità professionali espresse;
- garantisce il rispetto della disciplina interna;
- favorisce l'integrazione e la collaborazione con le risorse esterne (U.O.Servizio Disabilità, Aziende ULSS, Comuni, Associazioni, Volontariato);
- partecipa con lo psicologo in qualità di responsabile della comunità, quale rappresentante della Cooperativa, alle UVMD indette dal Servizio Disabilità per l'inserimento di nuovi ospiti e/o per la discussione di casi già conosciuti;
- cura la progettazione dal punto di vista educativo;
- é responsabile della corretta attuazione del piano HACCP;
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti alle responsabilità di ruolo.

Lo psicologo

Lo psicologo fornisce consulenza psicologica ed in particolare:

- partecipa, con l'incarico di consulente psicologo della Cooperativa, alle UVMD indette dal Servizio Disabilità per l'inserimento di nuovi ospiti e/o per la discussione di casi già conosciuti;
- esercita sostegno psicologico individuale e interviene in situazioni di crisi;
- collabora con il Coordinatore per la programmazione dei Progetti Personalizzati degli ospiti;
- conduce/partecipa a riunioni multiprofessionali;
- somministra test, qualora necessario;
- individua le situazioni a rischio ed imposta progetti di intervento specifici ed individualizzati;
- predispone e trasmette al Responsabile del Servizio Disabilità dell'Azienda ULSS:
 - la programmazione semestrale delle attività che s' intende svolgere;
 - la relazione delle attività generali a conclusione del semestre;
 - il rapporto annuale dell'attività svolta.
- attende alla stesura e all'aggiornamento costante della cartella clinica d' ogni singolo ospite;
- programma le attività riabilitative in collaborazione con il Coordinatore e gli operatori.

L'educatore professionale

L'educatore professionale dovrà essere in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa regionale.

Si occuperà delle seguenti attività quotidiane:

- collaborazione con il Coordinatore responsabile, lo psicologo e con gli altri operatori dell'équipe della Comunità all'elaborazione ed attuazione dei progetti personali dei quali è il referente;
- organizzazione e gestione di attività educative, di animazione e riabilitative;
- promozione dell'autonomia personale e sociale dell'ospite;
- collaborazione alla gestione della comunità.

L'OSS

L'Operatore Socio Sanitario è in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa regionale.

Egli, nell'espletamento dell'attività quotidiana:

- organizza e attua attività riabilitative programmate dallo psicologo;
- cura la raccolta delle informazioni relative ai comportamenti e ai bisogni dei singoli ospiti;
- risponde degli interventi assistenziali degli ospiti e li aiuta nell'assunzione dei farmaci;

- riordina e provvede alla pulizia dei locali in collaborazione con gli ospiti secondo una turnazione stabilita con gli stessi;
- provvede al trasporto degli ospiti da e per il Centro Diurno, da e per i luoghi di lavoro e/o occupazione, per le attività del tempo libero;
- tiene i rapporti con i familiari per la materia di competenza;
- propone e condivide con il Coordinatore l'acquisto di strumenti e materiale utile allo sviluppo della qualità delle prestazioni;
- cura il proprio aggiornamento professionale, anche proponendo la partecipazione a corsi di formazione interni ed esterni alla comunità;
- compila e tiene aggiornate le schede relative alle attività, alle presenze degli ospiti;
- svolge attività domestiche alberghiere, in relazione alle necessità della comunità.

L'O S S S

L'operatore Socio Sanitario Specializzato in Assistenza Sanitaria, che ha seguito il "Modulo facoltativo complementare in assistenza sanitaria", oltre a svolgere i compiti del proprio profilo, provvede a:

- somministrare, per via naturale, la terapia descritta;
- eseguire la terapia intramuscolare e sottocutanea;
- eseguire i bagni terapeutici, medicati, impacchi, frizioni e bendaggi;
- rilevare ed annotare la frequenza cardiaca, la frequenza respiratoria e la temperatura;
- praticare i clisteri;
- riordinare, pulire, disinfettare le attrezzature sanitarie;
- raccogliere escrezioni e secreti a scopo diagnostico;
- somministrare i pasti e le diete;
- eseguire pedicure;
- sorvegliare le fleboclisi.

Formazione del personale

La Cooperativa pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate. La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche ed ad un clima di lavoro positivo e

stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La comunità è aperta tutto l'anno ed è in funzione 24 ore al giorno.

Nella comunità vengono svolte attività con finalità riabilitativa e educativa:

attività domestica :

gli ospiti vengono coinvolti nelle attività di gestione quotidiana della comunità, in base alle risorse individuali e ai limiti correlati ai deficit cognitivi e alla psicopatologia (collaborando con l'operatore nelle attività di semplici pulizie, nella preparazione della tavola, nella stesura della biancheria e nella preparazione di semplici piatti per il pranzo e la cena). Tali attività costituiscono un'opportunità per l'acquisizione di nuove autonomie personali e/o sociali e/o per il mantenimento di quelle già possedute;

attività di animazione:

si realizzano nei momenti di tempo libero, soprattutto in occasione di festività; possono consistere in attività creative (realizzazione di cartelloni, biglietti di auguri), o in "uscite" sul territorio (uscita caffè, attività del campo sportivo, visita al mercato). Le attività vengono scelte secondo le caratteristiche personali con lo scopo di aumentare le autonomie, il senso di autorealizzazione, l'identità individuale e di gruppo.

Oltre agli annuali soggiorni estivi, vengono organizzate uscite giornaliere in occasione di particolari eventi o manifestazioni locali;

attività di assistenza medico/infermieristica:

avviene mediante un costante monitoraggio degli aspetti sanitari, con la presenza settimanale del medico di base referente per la comunità. Gli ospiti che necessitano d'interventi sanitari particolari usufruiscono del servizio *ADI-med* che offre la possibilità di accedere a interventi specialistici a domicilio in tempi brevi, a vantaggio della prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti;

attività di educazione motoria :

usufruendo del locale "palestra" si realizzano semplici esercizi ginnici finalizzati ad acquisire una maggior scioltezza nei movimenti del corpo; tali attività permettono di sperimentare il legame che esiste fra corpo, movimento e favoriscono il controllo e la regolazione della funzione tonica e del ritmo della respirazione. Sono comunque proposti al gruppo come attività ludica, piacevole, anche partecipata da tutti nella programmazione settimanale.

Giornata tipo comunità alloggio

MATTINO

Ore 7,00 sveglia – igiene personale

Ore 7,30 colazione ospiti – aiuto assunzione terapia farmacologica del mattino, riordino cucina e bagni (a tal fine è predisposto un piano lavori dov'è previsto l'impegno attivo di tutti gli ospiti secondo un programma con essi concordato)

Ore 8,30 – 9,00 trasferimento degli ospiti presso i luoghi di tirocinio e Centro Diurno

POMERIGGIO

Ore 13,00 rientro degli ospiti in Comunità - pranzo - riordino cucina - riposo - attività libere e strutturate

Ore 16,00 rientro in Comunità degli ospiti che frequentano il Centro Diurno - merenda

Ore 17,00 igiene personale degli ospiti

Ore 17,30 relax - attività di svago - palestra - uscite - TV

SERA

Ore 18,30 preparazione cena

Ore 19,00 cena

Ore 19,45 riordino cucina

Ore 20,30 attività serali – TV

Ore 21,30 somministrazione terapia serale – preparazione al riposo

Ore 22,00 riposo

Modalità di visita

I familiari possono accedere alla Casa nella fascia oraria compresa dalle 9,00 alle 21,00, dopo preavviso telefonico e accordi con gli operatori.

I rientri in famiglia, in occasione di festività o in altre occasioni, vanno concordati precedentemente (almeno una settimana prima) con il Coordinatore della struttura.

Ogni altra persona voglia accedere alla Casa per mantenere i contatti con gli ospiti, si dovrà accordare con il Coordinatore per definire modi e tempi della visita, al fine di garantire la continuità della programmazione settimanale prevista per ogni ospite.

PARTE SECONDA - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E TUTELA DELL'OSPITE

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO: GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Un modello di qualità serve, alla Cooperativa e alla collettività, per individuare le caratteristiche salienti che fanno di una Comunità Alloggio un servizio di qualità, cioè in grado di svolgere la funzione per cui è nato, soddisfacendo i bisogni via via individuati.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede sei macro attributi fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un Servizio residenziale per persone con disabilità:

- risorse umane;
- struttura;
- personalizzazione del servizio;
- integrazione con il territorio;
- gestione operativa del servizio;
- coinvolgimento della famiglia.

Gli indicatori di qualità del servizio erogato permettono di verificare gli aspetti considerati importanti anche dagli ospiti. In base agli indicatori individuati si possono definire gli standard, che l'Ente gestore si impegna di rispettare per le prestazioni erogate e che è disponibile a mantenere e migliorare nel tempo.

Per permettere agli ospiti, alle loro famiglie e ai cittadini di verificare che il servizio sia di qualità, abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità.

Caratteristiche di qualità	Indicatori	Standard garantito
Risorse umane	numero di operatori in base alle specifiche fasce orarie	34,5 ore giorno articolate in turni diversi di servizio
	numero di ore destinate alla formazione degli operatori su base annua	media di 40 ore pro capite/annue
	coinvolgimento dell'operatore alla mission del servizio	due incontri annuali sulla tematica
Centralità dell'ospite	definizione del PP per ciascun ospite	progettazione e verifica
	numero d' incontri/colloqui con la famiglia per la verifica del PP	almeno uno all'anno
	attenzione agli aspetti sanitari – tutela dell'ospite	verifica settimanale con il medico di base
	disponibilità all'incontro dei familiari in base alle specifiche esigenze	incontro entro una settimana dalla richiesta
	pianificazione e progettazione delle attività dell'ospite	definizione del PP di attività e tempi
Organizzazione struttura	pulizia adeguata degli ambienti e cura degli spazi esterni	pulizia a fondo settimanale; pulizia ordinaria secondo il piano lavori
	adeguatezza degli spazi individuali degli utenti	camere a due letti e bagno
	adeguatezza degli spazi collettivi	soggiorno/sala attività, cucina, sala da pranzo, palestra e spazio esterno

Valutazione soddisfazione	individuazione del livello di soddisfazione degli ospiti e loro familiari	colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio
Territorio	attività esterne	presenza della programmazione semestrale
	numero di progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua	almeno tre all'anno
Comitato di partecipazione e di indirizzo	numero degli incontri e partecipazione dei componenti per la verifica della rispondenza del servizio ai diversi bisogni degli ospiti	almeno due incontri all'anno

TUTELA DELL'OSPITE

Suggerimenti e proposte di miglioramento

Parenti ed amici degli ospiti della comunità hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto all'organizzazione del servizio (gestione interna, attività del tempo libero), sia attraverso la comunicazione diretta con il Coordinatore responsabile, sia attraverso il confronto con gli operatori. Ogni suggerimento e proposta viene preso in considerazione dal Coordinatore Responsabile, che è tenuto a riferire al Comitato di partecipazione e di indirizzo.

Annualmente viene condotto uno studio sulla soddisfazione percepita dagli ospiti, dai loro familiari, attraverso l'utilizzo di un questionario di soddisfazione.

Contemporaneamente, anche gli operatori impegnati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione.

Reclami

La famiglia o chi fruisce in maniera diretta e indiretta del servizio può, in caso di disservizi, far pervenire, al Coordinatore Responsabile eventuali reclami. Detta segnalazione sarà sottoposta al Comitato di partecipazione e di indirizzo, per l'indagine e la valutazione e l'adozione di interventi correttivi necessari, affinché il disservizio non abbia più a ripetersi, comunicandolo a chi lo avesse segnalato.

Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato del servizio, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ogni anno vengono individuati, da parte dell'Equipe del Servizio, gli obiettivi di miglioramento dello stesso, coerentemente con i progetti e le possibilità della Cooperativa.

Per il 2011 sono stati individuati i seguenti obiettivi di miglioramento

OBIETTIVO	AZIONE	RISULTATO ATTESO
umento delle competenze professionali degli operatori neo assunti	stesura piano formativo secondo i bisogni individuali	capacità di gestione delle attività assistenziali e relazionali
presa in carico dell'utenza che presenta maggiore criticità	trattamento in équipe dei casi con definizione della metodologia e redazione delle istruzioni operative atte al caso	andamento positivo della presa in carico dell'utente rilevata dall'osservazione dello stato di benessere psicofisico
aumento della consapevolezza, da parte degli operatori, del valore della risorsa volontariato	incontri di formazione in équipe in merito alle possibilità legate alla risorsa volontariato	svolgimento delle attività di animazione in un clima partecipato
formazione metodologica sulla progettazione educativa dell'équipe operatori	incontri informativi individuali e di gruppo	<ul style="list-style-type: none"> - conoscenza della metodologia educativa utilizzata e delle dinamiche correlate alla relazione d'aiuto - conoscenza degli obiettivi personali di miglioramento rispetto alle criticità rilevate dopo la formazione
strutturazione di attività di tempo libero mirate al benessere della utenza	individuazione di volontari per un percorso continuativo di almeno sei mesi	benessere dell'ospite
adeguamento alle richieste fornite dalla convenzione e dall'accreditamento regionale	ridefinizione del flusso per l'erogazione del processo con relativo calendario di verifiche	rispetto dei tempi e delle modalità previste

COMITATO DI PARTECIPAZIONE E DI INDIRIZZO DI "CASA DEI PINI"

Nella convenzione Fondazione Brunello/Cooperativa La Madonnina, per la gestione della comunità alloggio "Casa dei pini", opera un apposito Comitato, che ha i seguenti compiti:

- valutare annualmente l'andamento della gestione e formulare le conseguenti linee di indirizzo;
- programmare iniziative volte al continuo miglioramento della qualità della vita degli ospiti;
- promuovere ogni altra iniziativa atta a favorire il benessere dell'ospite e delle loro famiglie;
- promuovere e proporre iniziative volte alla conoscenza, integrazione e partecipazione di "Casa dei Pini";
- promuovere iniziative volte alla raccolta di fondi;
- esprimere motivato parere sull'eventuale aumento delle rette.

● Fontanelle, Conco, 36062, Veneto, Italia

