FONDAZIONE BRUNELLO
Progetti integrati per anziani e minori
- ONLUS -
VICENZA

COOPERATIVA SOCIALE
"La Madonnina"

CARTA DEI SERVIZI



COMUNITA' ALLOGGIO
"CASA DEI PINI"

36062 Lusiana Conco (VI) – Via Bete,11

Comune Lusiana Conco

Regione Veneto

Provincia di Vicenza

Unione Reggenza Montana dei Sette Comuni

REGIONE DEL VENETO
ULSS7 PEDEMONTANA

Azienda ULSS

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

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 modalità di funzionamento di "Casa dei pini" nell'ambito del Servizio Comunità Alloggio per persone adulte con disabilità.

La Carta costituisce uno strumento di tutela degli ospiti e dei loro familiari poiché esplicita, e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e i livelli di qualità 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 le persone con disabilità che anziane, orientata al "pensare in positivo", comunque in senso migliorativo, nell'ottica di favorire la miglior qualità 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 meglio rispondere a bisogni della persona in difficoltà, in stretto rapporto di collaborazione con le Istituzioni pubbliche e/o private competenti in materia, sviluppando anche attività di formazione e di ricerca in ambiti specifici.

Con il progetto "CASA DEI PINI", ha inteso contribuire ai bisogni di residenzialità, anche temporanea, delle persone residenti nei comuni dell'Altopiano di Asiago e del territorio dell' Azienda Ulss7 Pedemontana e comunque in ambito Regionale, in stretto rapporto di collaborazione con la locale Azienda Sanitaria , identificandosi come soggetto promotore che ha messo a disposizione per l'accoglienza e l'assistenza delle persone con disabilità, in comodato d'uso gratuito l'immobile a favore della Cooperativa sociale di Solidarietà La Madonnina di Conco, che si identifica invece come il soggetto operativo che così che collabora per la gestione del servizio.

Una scelta precisa, quella della Fondazione, volta a favorire il benessere degli ospiti e delle loro famiglie di appartenenza e per favorire una buona qualità di lavoro di tutti i collaboratori che così si dedicano ai vari servizi sanitari, riabilitativi, educativi e di ambito socio assistenziali.

Il tutto in una struttura residenziale che ricrei un ambiente di tipo familiare e volta a favorire il miglior sviluppo delle relazioni interpersonali, l'autonomia degli ospiti e l'integrazione sociale nella comunità locale di Fontanelle di Conco che, pur di modeste dimensione, possa diventare comunità 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 7 Pedemontana 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 7 Pedemontana.

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.

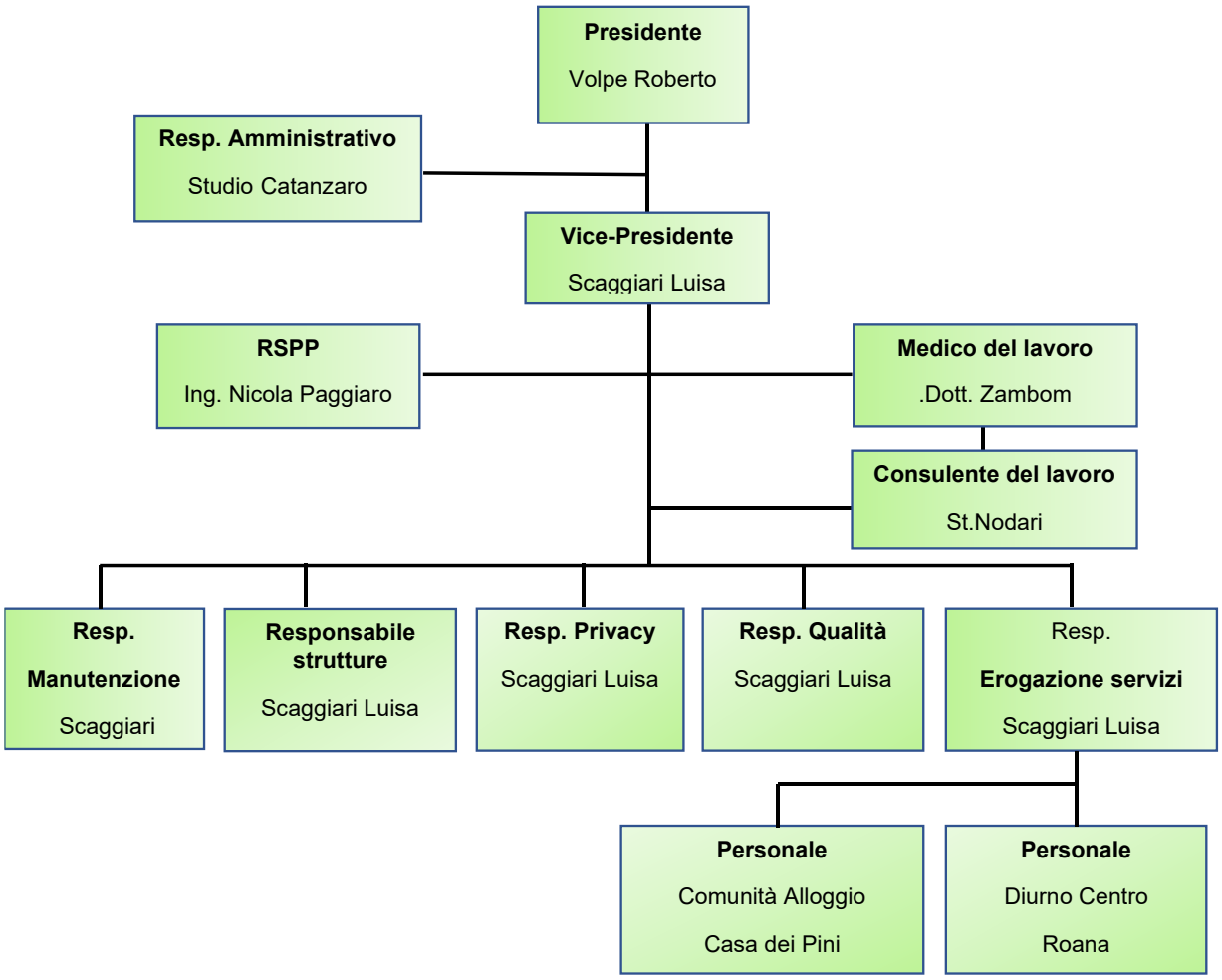
La Cooperativa, infatti, è collegata e collabora con altre Cooperative Sociali e Associazioni di Volontariato presenti nel territorio, nonché con il Servizio Disabilità dell'Azienda ULSS n°7 Pedemontana e con le Amministrazioni comunali.



"Per noi la soddisfazione dei collaboratori è il presupposto fondamentale per la buona qualità del servizio"

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'affianca-
mento 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" di proprietà 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.
Il servizio opera 365 giorni all' anno e 24 ore al giorno.
"Casa dei pini" é 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

Presa 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 SVAM.Di da parte delll 'Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale, alla quale partecipano il responsabile di struttura, lo psicologo e l'educatore.

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 il responsabile della struttura, i familiari vengono invitati a visitare la comunità e informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.

Il giorno fissato per l'ingresso viene stabilito in U.V.M. D con il Servizio Disabilità, i familiari e/o gli Amministratori di Sostegno. Il nuovo ospite (accompagnato dai familiari e/o dalle sue figure di riferimento) viene accolto dall'educatore e dal responsabile della struttura che lo presentano agli altri ospiti e al personale presente.

Il responsabile della struttura e gli operatori presenti prendono 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, si 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.

IL PERSONALE

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

- 1 responsabile della struttura
- 1 educatore professionale
- 7 operatori socio-sanitari equivalenti/anno
- 1 coordinatore/ psicologo-psicoterapeuta .

Il medico di Medicina Generale è disponibile ogni qualvolta si renda necessaria la sua consulenza.

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 RESPONSABILE DI STRUTTURA, EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PROGETTO QUALITA'

Il Responsabile di struttura e dell'erogazione del servizio:

- tiene i contatti, assieme alla psicologa/coordinatore e all'educatore con il Servizio Disabilità ULSS7 Pedemontana, per inserimenti-dimissioni-liste di attesa, riunioni.
- garantisce una qualità assistenziale determinata dalla presenza di operatori in possesso di requisiti professionali richieste.
- si occupa della gestione delle risorse umane (colloqui di assunzione, sostituzioni per ferie e/o malattie, raccolta e monitoraggio delle presenze del personale, aggiornamento operatori
- garantisce il rispetto della disciplina interna
- favorisce l'integrazione con le risorse esterne in collaborazione con l'educatore (Comune, Associazioni, Volontariato)
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti le responsabilità di ruolo
- elabora il Sistema Qualità
- si assicura che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati;
- riferisce al vertice aziendale sulle prestazioni del sistema di gestione per la qualità e su ogni esigenza di miglioramento;
- promuovere e assicura l'attuazione del Sistema della Qualità a tutto il personale
- svolge mansioni di segreteria per: invio fatture di cortesia all'ufficio amministrativo, documentazione del personale da inviare al Consulente del lavoro, invio presenze utenti
- si occupa della formazione del personale predisponendo e organizzando in collaborazione con la psicologa/coordinatore, un piano formativo annuale condiviso con tutta l'equipe
- predispone e monitora il Progetto integrazione con il territorio in collaborazione con l'educatore
- si occupa in collaborazione con l'educatore, della rielaborazione dei dati: raccolta dei dati grezzi, analisi e trasformazione in informazioni fruibili dei seguenti documenti interni: questionari soddisfazione
- applica il sistema Qualità

Si interfaccia per il suo operato con il CDA

LO PSICOLOGO/PSICOTERAPEUTA

Lo psicologo cura il servizio di Consulenza psicologica ed in particolare:

- tiene i contatti, assieme alla responsabile e il coordinatore, con il Servizio Disabilità ULSS7 Pedemontana per inserimenti-dimissioni.
- tiene i contatti, assieme alla responsabile e l'educatore con i familiari per quanto di competenza con i propri ruoli
- effettua colloqui di sostegno psicologico individuale
- interviene in situazioni di crisi per fornire supporto agli operatori
- effettua somministrazione/lettura/valutazione TEST
- si occupa della stesura e dell'aggiornamento costante della cartella clinica di ogni singolo ospite
- tiene incontri di formazione interna inerenti gli aggiornamenti specifici in base alle esigenze del personale

Per il ruolo di coordinatore

- garantisce la presenza costante del personale attraverso la predisposizione e la gestione dei turni di lavoro in coerenza con i criteri definiti dalla struttura
- si occupa della formazione del personale predisponendo e organizzando in collaborazione con il responsabile un piano formativo annuale condiviso con tutta l'equipe
- collabora con il responsabile e l'educatore

Laurea in Psicologia e Specializzazione in Psicoterapia

In caso di assenza viene sostituita dalla psicologa/psicoterapeuta in carico a altro servizio della stessa cooperativa.

L' EDUCATORE

All'interno dell'equipe della Comunità Casa di pini l'educatore svolge le seguenti funzioni:

- organizza e attua le attività riabilitative programmate in collaborazione con gli operatori
- partecipa alle riunioni d'equipe mensili
- conduce alcune attività di tipo riabilitativo (gruppi)
- si occupa della promozione dell'autonomia personale e sociale dell'ospite;
- organizza e attua uscite settimanali con gruppi di massimo due ospiti al fine di avere un momento individuale con l'educatore fuori dal contesto dei programmi della comunità. L'ospite in questo modo,

vive un momento “privilegiato” con l’operatore, il quale cercherà di favorire il colloquio, rispondere a esigenze specifiche quali desideri del singolo (es. acquisto di piccoli oggetti personali, passeggiate, attività motoria). L’operatore segna sulla scheda “uscite” l’esito dell’incontro

- tiene i contatti, assieme alla responsabile e l’educatore con i familiari per quanto di competenza con i propri ruoli
- programma le attività riabilitative in collaborazione con gli OSS
- si occupa in collaborazione con il responsabile della struttura, della rielaborazione dei dati: raccolta dei dati grezzi, analisi e trasformazione in informazioni fruibili dei seguenti documenti interni: questionari soddisfazione
- applica il sistema Qualità

Laurea in Scienza dell’educazione

Si interfaccia per il suo operato con il responsabile di struttura e la psicologa

In caso di assenza viene sostituito dal responsabile o dallo psicologo a seconda del contesto

L’ OPERATORE SOCIO-SANITARIO

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;
- 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 responsabile acquisti 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.
- applica il sistema qualità

Si interfaccia per il suo operato con il responsabile erogazione servizio, la psicologo/coordinatore l'educatore a seconda del contesto.

Competenze necessarie:

Qualifica Regionale di Operatore Addetto all'Assistenza

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 e Gruppi Strutturati:

Possono consistere in attività creative (realizzazione di cartelloni, biglietti di auguri, oggetti in legno o stoffa, un laboratorio "terracotta con un maestro d'arte, o in "uscite" sul territorio (uscita caffè, attività del campo sportivo,). 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. Vengono organizzate uscite giornaliere in occasione di particolari eventi o manifestazioni locali, visite a musei e a realtà del territorio (mercatini-musei-mostre ecc).

attività di stimolazione cognitiva con tavolo multisensoriale:

Attraverso l'uso di un tavolo multisensoriale CareMed, l'ambiente educativo diventa uno spazio di scoperta, espressione e regolazione, in cui la tecnologia e relazione umana si integrano per migliorare la qualità della vita e la partecipazione attiva degli ospiti. Si tratta di un'attività che contribuisce a mantenere le funzioni sensoriali e cognitive e creare benessere e rilassamento contribuendo al mantenimento delle capacità funzionali di ogni ospite con un intervento terapeutico finalizzato alla stimolazione controllata dei sensi.

Ha come obiettivo quello di migliorare i comportamenti disfunzionali e di mantenere attive le funzioni cognitive e sensoriali, utilizzando diversi canali di interazione a seconda del grado di disabilità.

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. Negli anni 2023, 2024 e 2025 è stato attivato un corso di sci di fondo con insegnati specializzati,un primo approccio alla pratica sportiva delle bocce.

Attività di Assistenza Medico/Infermieristica:

Costante monitoraggio degli aspetti sanitari da parte degli operatori di assistenza h24, visita a domicilio qualora si renda necessario e un accesso facilitato all'ambulatorio del MMG per visite e prescrizione esami di Gli ospiti che necessitano d'interventi sanitari particolari usufruiscono del servizio ADI-med Aulls 7 Pedemontana che offre la possibilità di accedere a interventi specialistici a domicilio in tempi brevi, a vantaggio della prevenzione, diagnosi e cura degli ospiti.

Giornata tipo comunità alloggio

MATTINO

Ore 7:30 sveglia – igiene personale

Ore 8:00 colazione ospiti – 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 9:00 – 12:00 gli ospiti, in autonomia o seguiti da un operatore, seguendo un "piano lavori" strutturato per loro, partecipano ad attività di gestione della casa e alla attività ricreative/educative programmate

POMERIGGIO

Ore 12:30 pranzo - riordino cucina - riposo - attività libere

Ore 16:00 merenda

Ore 17:00 igiene personale degli ospiti

Ore 17:30 attività educative e/o riabilitative programmate

SERA

Ore 18:30 preparazione cena

Ore 19:30 cena

Ore 20:00 riordino cucina e zona pranzo

Ore 20:30 attività serali – TV

Ore 21:30 preparazione al riposo

Ore 22:30 riposo

Modalità di visita

I familiari possono accedere alla casa 1 volta alla settimana, dopo preavviso telefonico e accordi con il responsabile o l'educatore o gli operatori.

I rientri in famiglia, in occasione di festività o in altre occasioni, vanno concordati precedentemente (almeno una settimana prima) con il responsabile o l'educatore.

Ogni altra persona voglia accedere alla casa per mantenere i contatti con gli ospiti, si dovrà accordare con l'educatore o il responsabile per definire modi e tempi della visita, al fine di garantire la continuità della programmazione settimanale prevista per ogni ospite**.** Per le visite o le uscite di persone che non siano parenti stretti, è opportuno che venga richiesto a un familiare o l'ADS il permesso e che il familiare o l'ADS comunichino anticipatamente alla struttura il consenso alla visita o all'uscita

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, soddisfando 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	41 ore/ giorno articolate in turni diversi di servizio e di figure professionali
	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	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 a tutela dell'ospite	Verifica quotidiana da parte degli OERATORI SOCIO SANITARI e consulenza con il MMG se necessario

dell'ospite	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 soddi-sfazione degli ospiti e loro familiari	colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio
Territorio	attività esterne	Programmazione mensile in equipe
	numero di progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua	almeno tre 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 responsabile, sia attraverso il confronto con gli operatori. Ogni suggerimento e proposta viene preso in considerazione dal responsabile, che è tenuto a riferire al CDA e all'equipe di lavoro.

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

Segnalazioni di disservizio

La famiglia o chi fruisce in maniera diretta e indiretta del servizio può, in caso di disservizi, far pervenire al responsabile di struttura eventuali reclami. Detta segnalazione sarà sottoposta al CDA 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 2023/2024 sono stati individuati i seguenti obiettivi di miglioramento

OBIETTIVO	AZIONE	RISULTATO ATTESO
aumento 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 psico-fisico
formazione metodologica sulla progettazione educativa dell'equipe operatori	incontri informativi individuali e di gruppo	- 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

Sito internet : la madonnina.info

Facebook: Comunità alloggio "Casa dei pini"

MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZIO

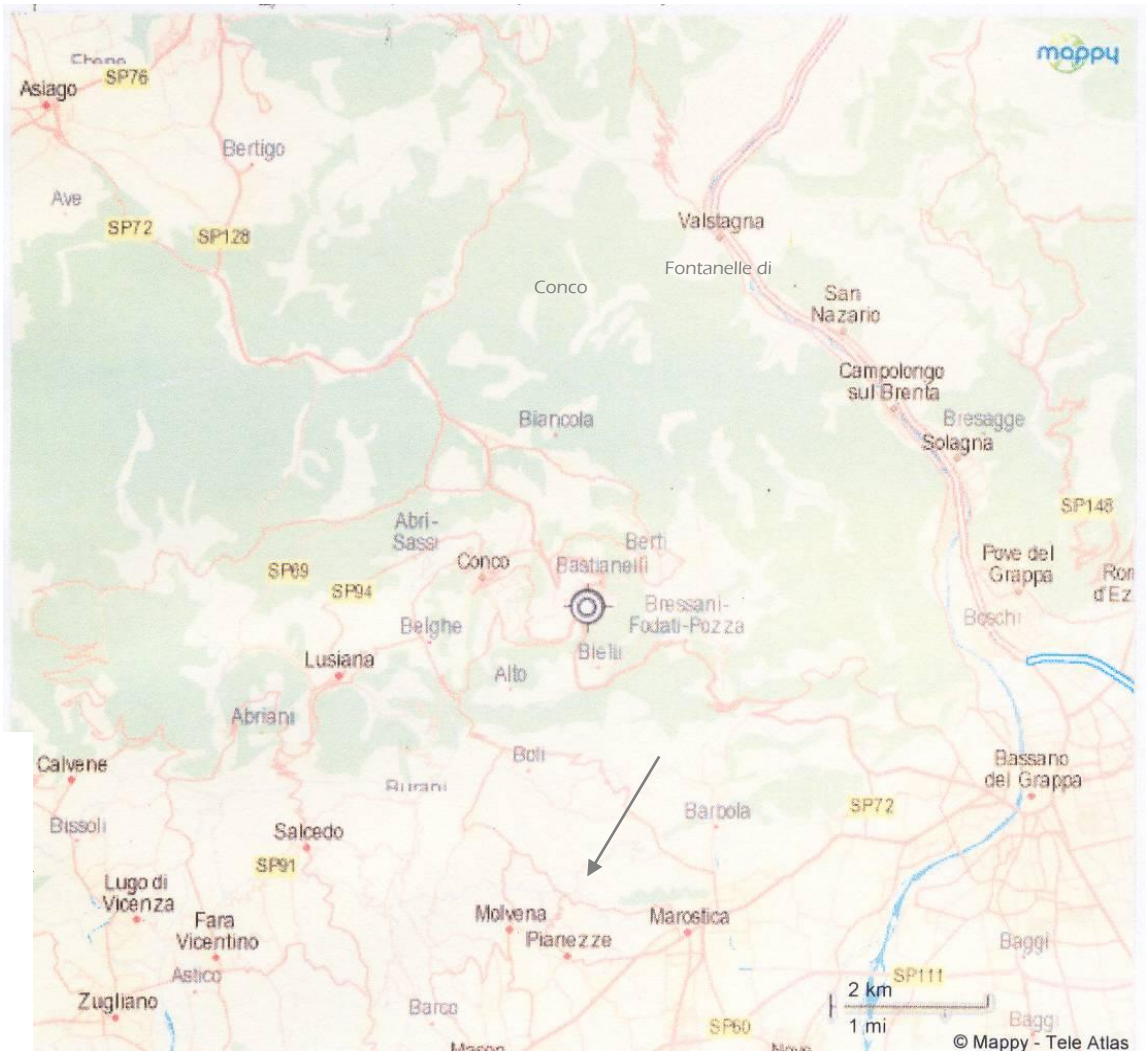
Cognome, nome _____
Familiare di_____
Indirizzo _____
Telefono _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Reclami:
_____
_____
_____
_____

Suggerimenti:
_____
_____
_____
_____
_____

Data_____ Firma_____



data emissione 28 agosto 2026 validità 3 anni