

# CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI "ARIA"



Aggiornamento gennaio 2024

#### Sede legale

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago  
T. 02/96409059 r.a.  
amministrazione@granello-coop.it  
info@granello-coop.it  
C.F. e Partita IVA 01666500127  
REA n. VA – 199386  
[www.granello-coop.com](http://www.granello-coop.com)

#### Direzione servizi socio educativi

Vicolo Santa Marta 9 | 21047 Saronno  
direzioneeducativa@granello-coop.it  
**S.F.A.L.** Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago  
sfal@granello-coop.it  
**S.F.A. SARONNO** Vicolo S. Marta 9 | 21047 Saronno  
sfa.saronno@granello-coop.it  
**S.F.A.** Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona  
sfa.fagnano@granello-coop.it

**S.F.A. RM** Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate  
sfarm.guanzate@granello-coop.it

**C.S.E.** Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate  
cse.guanzate@granello-coop.it

**C.S.E.** Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona  
cse.fagnano@granello-coop.it

**C.S.E. ACQUA** Via Torricelli 23 | 21047 Saronno  
cse.acqua@granello-coop.it

**C.S.E. FUOCO** Via G. Galilei 7 | 21047 Saronno  
cse.fuoco@granello-coop.it

#### Spazio Lavoro

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago  
spaziolavoro@granello-coop.it

#### Centro Stampa

Via C. Battisti 1511 | 21040 Cislago  
T. 02/96382587  
direzionestampa@granello-coop.it

## SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati ed ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento della Comunità "Aria" di Saronno.

La Carta costituisce uno strumento di tutela degli utenti e dei loro familiari poiché esplicita gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e le procedure da rispettare nella gestione del servizio stesso.

## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA "IL GRANELLO"

La "Cooperativa Sociale Il Granello don Luigi Monza" lavora dal 1987 secondo i principi di inclusività e promozione del valore della persona in ogni momento della vita. Offre servizi educativi per **persone con disabilità fisiche e psichiche**, attraverso interventi di formazione e di inserimento lavorativo, attività socio-educative e di potenziamento e mantenimento di autonomie e capacità personali, favorendo la socializzazione e l'inclusione sociale. Le figure educative ogni giorno supportano le 250 persone che frequentano i servizi educativi a essere creatori della vita che desiderano, valorizzando risorse e unicità di ciascuno e favorendo lo sviluppo di autonomia e partecipazione alla vita comunitaria.

Il Granello opera per rendere il tessuto sociale sempre più inclusivo e coeso, sostenendo le **famiglie** e promuovendo collaborazioni con comuni, associazioni, realtà lavorative.

Attualmente sono attivi i **Servizi di Formazione all'Autonomia**, i **Centri Socio Educativi**. Oltre a questi servizi diurni, il Granello ha sviluppato anche la parte residenziale con **Comunità alloggio**, progetti di **Palestra di Vita Indipendente** e **Appartamenti per l'autonomia**. Inoltre, è presente un centro **Stampa tipografica**, uno **Spazio lavoro** e **IN-perfezione**, un ristorante e bar, all'interno del Parco degli Aironi di Gerenzano che favoriscono l'integrazione lavorativa e sociale di persone fragili e con disabilità.

La **vision** della Cooperativa è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, dalla promozione umana all'integrazione sociale dei cittadini.

I professionisti, in costante formazione e aggiornamento, progettano e lavorano all'interno dei servizi della Cooperativa mirando a:

- rispondere ai bisogni complessivi e diversificati degli utenti in modo individualizzato;
- favorire iniziative ed attività che garantiscano e supportino la capacità di scelta;

- erogare prestazioni corrette e funzionali nel rispetto delle differenze degli utenti e per il conseguimento degli obiettivi dati;
- lavorare nella tutela massima della privacy personale.

## **SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITÀ**

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 controllo della 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.

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 e garantisce un confronto e un monitoraggio della qualità. La Cooperativa, infatti, è collegata e collabora con altre Cooperative Sociali ed Associazioni di Volontariato presenti sul territorio e con le Amministrazioni Comunali.

## **INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ**

Un modello di qualità serve, alla Cooperativa e alla collettività, per individuare le caratteristiche salienti che rendono una comunità un servizio di qualità, cioè in grado di svolgere la funzione per cui è nato, soddisfacendo i bisogni 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 utenti. 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 utenti, alle loro famiglie e ai cittadini di verificare che il servizio sia di qualità, abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità.

- Garantito:
  - supporto educativo o psicologico (per giorni feriali e pre-festivi);
  - personale ausiliare per supporto e sorveglianza per giorni feriali;
  - personale ausiliare durante i giorni festivi;
  - sorveglianza notturna;
- Coinvolgimento dell'operatore alla mission del servizio;
- Definizione del PEI per ciascun utente, progettazione e verifica;
- Numero d'incontri/colloqui con la famiglia per la verifica del PEI: almeno uno all'anno;
- Attenzione agli aspetti sanitari dell'utente: verifica periodica con il medico di base, disponibilità all'incontro dei familiari in base alle specifiche esigenze;
- Pulizia adeguata degli ambienti e cura degli spazi esterni;
- Adeguatezza degli spazi collettivi soggiorno/sala attività, cucina, sala da pranzo.
- Valutazione del livello di soddisfazione degli utenti e loro familiari: colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio;
- Progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua.

## COMUNITA' ALLOGGIO

La Comunità alloggio è un servizio educativo di tipo residenziale per persone con disabilità che, con la costante supervisione di figure educative e personale ASA, mira sia allo sviluppo di autonomie sia ad autentici momenti di vita insieme, in una casa dove ognuno possa esprimere sé stesso nel rispetto reciproco e potenziare le capacità e autonomie, in un percorso di crescita personale e di inserimento sociale.

La presenza di ambienti ampi e attrezzati favorisce l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento delle abilità, che possono concretizzarsi nella collaborazione ad attività di gestione domestica della casa, nella partecipazione attiva a iniziative culturali e di socializzazione, nell'adesione ad attività di tempo libero organizzate anche da gruppi e associazioni operanti sul territorio, nel mantenimento e recupero di uno stato di benessere psicofisico.

Il personale qualificato ha l'obiettivo di realizzare interventi educativi mirati al supporto della vita adulta e autonoma. La presenza operativa è modulata a seconda della modalità di sostegno e accompagnamento di cui gli ospiti hanno bisogno.

La comunità alloggio è un'unità d'offerta necessaria nell'ambito della disabilità in età adulta, soprattutto perché affronta una tematica difficile, come quella del "dopo di noi", dando la possibilità, ad una persona con disabilità lieve/media e alla sua famiglia, di ipotizzare un futuro abitativo solido e sereno.

## **DOTAZIONE LOGISTICA**

La Comunità gestita dalla cooperativa IL GRANDELLO Don Luigi Monza è sita in via Torricelli a Saronno, nel complesso polifunzionale "EduLab".

La struttura, che rispetta tutte le norme vigenti in materia di civile abitazione può accogliere, in regime residenziale, 7 ospiti adulti con disabilità psico-fisica non gravemente invalidante e con discreta autonomia.

La struttura si presenta su un piano (1° piano) ed è così composta: cucina e sala da pranzo, tre camere da letto, un living e 2 bagni + lavanderia e stireria al piano interrato.

La comunità è al centro di una micro-rete all'interno della struttura e una più ampia e funzionale nell'ambito territoriale. Tale rete è articolata su una pluralità di livelli:

- altri servizi gestiti dalla Cooperativa Il Granello: CSE, SFA e spazio lavoro. L'obiettivo è quello di inserire gli ospiti in una trama di relazioni moltiplicando le opportunità aggregative e di fruizione di attività del tempo libero
- Comuni per un monitoraggio costante degli obiettivi e nella gestione dei patrimoni, degli ospiti, per i fabbisogni personali che esulano dalla retta della micro comunità
- Famiglia di origine degli ospiti per una continuità del progetto di vita
- Medico di medicina generale per un continuo monitoraggio della salute degli ospiti
- Società Rembrandt per servizi sanitari alla persona, se e quando necessari
- Organizzazioni del terzo settore operanti nel territorio

## ORGANIZZAZIONE E PERSONALE IMPIEGATO

Nella comunità opera il seguente personale:

- Coordinatore
- Educatori
- Ausiliari socio assistenziali (ASA)
- Sorveglianza notturna
- Supervisore
- Psicologo consulente (Spazio in famiglia)
- Volontario residente
- Direttore dei servizi educativi (reperibilità telefonica 24 ore su 24)
- Maestro d'arte

Gli operatori di cui sopra costituiscono l'Equipe di lavoro ciascuno con 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:

### Compiti del Direttore dei Servizi Educativi

- mantiene i rapporti con le Istituzioni e gli Enti che si interfacciano con la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza;
- partecipa ai lavori di coordinamento degli Enti Gestori dei Servizi dell'area disabilità degli Uffici di Piano.

### Compiti del Coordinatore

- organizza, coordina e verifica l'attività formativa ed educativa;
- mantiene i rapporti tra le persone accolte dalla Comunità (utenti) e i loro familiari;
- coordina le attività del personale educativo, dei volontari e dei consulenti;
- affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli utenti;
- si relaziona con il Direttore dei servizi educativi e il Responsabile d'Area e coordina il processo di accoglienza e presa in carico dei nuovi utenti;
- gestisce le relazioni con i Servizi Sociali, gli amministratori di sostegno, tutori e Enti del territorio svolgendo il ruolo di intermediario per la Cooperativa;

- coordina e si fa promotore delle attività di programmazione, di progettazione e di verifica dei percorsi formativi educativi individualizzati.

### **Compiti degli Educatori:**

- accompagnano gli utenti durante le attività giornaliere osservando e guidando i loro singoli comportamenti;
- conducono le attività di valutazione delle persone accolte, osservandone limiti e risorse;
- verificano l'efficacia del piano educativo individuale, segnalando e collaborando con il coordinatore e con i consulenti le dovute integrazioni/modifiche;
- partecipano alla stesura dei progetti formativi individualizzati;
- conducono e pianificano le attività educative e formative previste, sia all'interno che all'esterno della sede;

### **Compiti dell'Ausiliario Socio Assistenziale**

- Igiene e cura personale e dell'ambiente
- preparazione dei pasti e aiuto alle funzioni alimentari
- prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, non infermieristiche e non specialistiche;
- favorire la partecipazione ad iniziative di socializzazione all'interno della struttura residenziale;
- accompagnamento nelle azioni quotidiane di cura del sé e nell'assicurarsi che l'ospite sia fornito di vestiario adatto e decoroso, rispettando le scelte dettate dal gusto di ciascuno.

### **Compiti del Maestro d'arte:**

- supporta l'utenza nel percorso formativo attraverso l'utilizzo di tecniche artistiche, collaborando a stretto contatto con l'equipe educativa

### **Compiti dei Volontari:**

- collaborano con gli educatori nelle attività programmate;

- supportano alcune attività legate alle aree dell'espressività, della manualità, con particolare attenzione alle competenze tecnico-professionali possedute;
- sono sempre in stretto rapporto con gli educatori e con il coordinatore, ai quali si riferiscono in ogni situazione di necessità.

### **Compiti dello Psicologo consulente**

- esercita sostegno psicologico individuale e interviene in situazioni di crisi;
- partecipa a riunioni multi professionali;
- somministra test, qualora necessario;
- individua le situazioni a rischio e imposta progetti di intervento specifici ed individualizzati;
- programma le attività riabilitative in collaborazione con il Coordinatore e gli operatori.

Tutte le persone impegnate a vario titolo presso la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza, in particolare per lo svolgimento del servizio di formazione all'autonomia, sono assicurate per RC e infortuni.

### **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 e 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.



## ACCESSO DELL'UTENTE IN STRUTTURA

Possono accedere al Servizio persone adulte con disabilità parzialmente invalidanti ma che abbiano discrete autonomie e capacità di deambulazione.

L'inserimento degli utenti in struttura avviene tramite una richiesta da presentare alla direzione della Cooperativa "Il Granello". È necessario rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza o direttamente al nostro Servizio.

Dopo un primo colloquio con il direttore dei servizi educativi, il coordinatore e l'equipe educativa esamineranno le domande pervenute e la documentazione allegata per accertare la sussistenza dei requisiti richiesti per l'accesso al Servizio e per definire i tempi di accesso e di osservazione.

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

Poiché la comunità è una struttura residenziale, l'utente viene accudito in tutti i suoi bisogni durante le ore di permanenza nella struttura in modo da favorire anche l'inserimento in strutture del territorio nella fascia diurna.

## MODALITÀ DI INSERIMENTO:

Prima dell'inserimento, in accordo con il direttore e il Coordinatore della struttura, l'utente e i familiari, o chi si occupa della persona, 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'utente 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. Ogni ospite dovrà avere un Medico di base di riferimento. Se necessario, per l'utente che venga inserito da altro territorio verrà concordato con gli operatori e il Coordinatore della Comunità le modalità per espletare il cambio del medico.

Gli utenti si autosomministreranno le terapie farmacologiche con la supervisione del personale in servizio.

Documenti per l'inserimento:

- Carta d'identità (in originale)
- Tessera Sanitaria S.S.N. (in originale)
- Tessera esenzione ticket (in originale)
- Codice Fiscale (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

## MODALITÀ DI DIMISSIONI

La cessazione del progetto individuale, può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e le dimissioni possono essere richieste dalla famiglia, dal Comune o dalla Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza.

La comunicazione deve essere in forma scritta ed indicare le motivazioni (inadeguatezza delle caratteristiche personali o del servizio, raggiungimento degli obiettivi e passaggio ad altro servizio, avvio di percorsi di inserimento lavorativo, ecc.) ed inviata a ciascun attore coinvolto, cioè famiglia, Servizio Sociale comunale e Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza.

Nel caso di rinuncia all'utilizzo del Servizio, la quota della retta mensile sarà dovuta nella sua interezza fino al mese successivo a quello della rinuncia.

## TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Gli interventi sono calibrati sui bisogni specifici, sulle capacità e sulle fragilità di ciascun ospite e possono essere riassunti nei seguenti ambiti:

**INTERVENTO EDUCATIVO:** Basato sulla cura della relazione e inteso come ambito trasversale e fuoco di attenzione prioritario presente in ogni aspetto della vita all'interno della residenza, permette di perseguire la massima espressione delle capacità e delle aspirazioni individuali delle persone. Per ogni utente viene elaborato annualmente il Progetto Educativo Individualizzato condiviso con l'utente stesso, la famiglia e l'ente inviante. 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 comunità è in costante collegamento con i Centri Diurni, i luoghi di tirocinio e/o di lavoro e gli operatori dei servizi pubblici di riferimento che hanno in carico la persona disabile ospitata. Secondo necessità, sono programmati incontri per condividere e verificare il Progetto Personale formulato.

**INTERVENTO ASSISTENZIALE:** Riguarda la cura complessiva della persona, il suo sostegno e, se necessario, l'accompagnamento nelle azioni quotidiane di cura del sé, delle proprie cose e degli ambienti di vita.

Vengono promosse e preservate le condizioni di salute degli ospiti. Nel fascicolo personale sono documentati tutti gli eventi riguardanti lo stato di salute e vengono registrati gli approfondimenti diagnostici e i trattamenti terapeutici effettuati su prescrizione del medico specialista, usufruendo delle strutture sanitarie territoriali. L'utente è coinvolto, costantemente informato sul proprio stato di salute e responsabilizzato in alcuni aspetti della sua gestione, come ad esempio l'autosomministrazione dei farmaci.

**INTERVENTO ANIMATIVO:** Il servizio organizza con la partecipazione degli ospiti, in particolare nel fine settimana o nelle festività, attività di gestione del tempo libero (cinema, teatro, piscina, aperitivo, acquisti personali, gite etc). Oltre agli annuali soggiorni estivi, vengono organizzate uscite giornaliere in occasione di particolari eventi o manifestazioni locali.

Nell'ambito della giornata della comunità esistono e vengono favoriti ampi ambiti non strutturati nei quali l'utente intrattiene rapporti sia con gli altri residenti, sia con gli ospiti di altre comunità; si strutturano così una convivenza e una rete di contatti nelle quali nascono spontaneamente relazioni di amicizia e d'affetto, con scambi comunicativi significativi che portano alla condivisione di riti e consuetudini piacevoli.

L'obiettivo principale del lavoro animativo è quello di stimolare le funzioni cognitive e mantenere vivi gli interessi dell'utente e la sua capacità relazionale, creando momenti di rapporto individuale o di gruppo.

**INTERVENTO DI AUTONOMIA DOMESTICA:** Riguarda il coinvolgimento costante a collaborare allo svolgimento di tutte quelle azioni che fanno parte della quotidianità casalinga come preparare da mangiare, apparecchiare e sparecchiare la tavola, lavare e asciugare le stoviglie, riordinare la cucina, il riordino della propria stanza e degli effetti personali, la collaborazione nella preparazione della tavola e dei pasti, nella cura del proprio vestiario e dell'armadio, nel fare bucato ma anche all'esterno nel caso di commissioni di interesse generale (acquisto di prodotti alimentari o di prima necessità, ritiro di prescrizioni presso lo studio medico di medicina generale, acquisto dei farmaci, l'acquisto di oggetti o arredi per gli spazi comuni del servizio o delle stanze), a seconda delle autonomie e delle inclinazioni di ciascuno. Tali attività costituiscono un'opportunità per l'acquisizione di nuove autonomie personali e/o sociali e/o per il mantenimento di quelle già possedute.

**INTERVENTO SOCIO –LEGALE:** In questo ambito vengono curati gli aspetti previdenziali e legali, con particolare attenzione alle eventuali modifiche in itinere nella certificazione della condizione di invalidità (ipotesi di aggravamenti), oppure viene promosso, in accordo con i familiari o con il Servizio sociale il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

## **METODOLOGIE OPERATIVE**

- Elaborazione Progetto Educativo Individualizzato;
- Verifiche delle singole attività e dei PEI;
- Verifiche della presenza degli utenti;
- Collaborazione con le Famiglie;
- Collaborazione con Amministrazione Comunale;
- Lavoro di Rete con i diversi servizi ed enti territoriali.

## **VERIFICHE**

- Incontri d'equipe;
- Supervisione
- Formazione
- Colloqui individuali con utenti, famiglie, Comune e rete dei servizi integrati;

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

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

### Giornata tipo:

#### **MATTINO**

- Ore 7:00 sveglia – igiene personale
- Ore 7:30 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 8:30 trasferimento degli ospiti presso i luoghi di tirocinio, Centri Diurni e/o sedi di lavoro

#### **POMERIGGIO**

- Dalle 08:30 alle 16:00 la comunità garantisce la sorveglianza in caso di malattie
- Ore 16:00 rientro in Comunità - relax e merenda
- Ore 17:00 attività del giorno (autonomia domestica, cura del sé, sistemazione degli ambienti e delle cose personali)

#### **SERA**

- Ore 18:30 preparazione cena
- Ore 19:30 cena
- Ore 19:45 riordino cucina
- Ore 20:30 attività serali
- Ore 21:30 preparazione al riposo
- Ore 22:00 riposo

Al fine di garantire il mantenimento delle autonomie personali, è prevista, in accordo con l'utente e la famiglia, la possibilità che la persona resti in comunità per riposare o per svolgere attività autonomamente che non gli rechino danno. Si organizzerà tale tempo in modo da avere la

possibilità di intervenire in caso di necessità (ad esempio l'operatore/trice che durante l'orario diurno non è in turno in comunità, ma su un altro servizio all'interno però della stessa struttura, può monitorare il benessere dell'utente con visite e controlli regolari).

## **MODALITÀ DI VISITA**

I familiari possono accedere alla Casa, 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 utente.

## **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

In un'ottica di servizio al cui centro c'è la persona che ne usufruisce e i propri familiari, si ritiene necessario documentare la percezione e misurare il grado di soddisfazione del servizio stesso tra quello atteso e quello percepito, mediante l'utilizzo di questionari (allegati alla presente Carta dei servizi), distribuiti nel mese di gennaio di ogni anno.

Ogni anno vengono individuati, da parte dell'Equipe del Servizio, gli obiettivi di miglioramento dello stesso e le azioni da implementare per raggiungerli, in collegamento con i progetti della Cooperativa e nel rispetto delle possibilità della stessa.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

In un'ottica di attenzione e di miglioramento continuo del servizio è sempre possibile sporgere un reclamo tramite l'apposito modulo dei reclami. La Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza raccoglie e registra il reclamo, che viene sottoposto al coordinatore del servizio.

Previa analisi delle cause, il coordinatore adotterà le soluzioni adeguate provvedendo a comunicare al familiare che ha espresso l'insoddisfazione, l'esito della sua comunicazione/riciesta.

Quantità e qualità dei reclami, unitamente al coinvolgimento nelle diverse azioni indicate, costituiranno indicatori rilevanti del buon rapporto instaurato tra Famiglie e la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza.

## **RAPPORTO TRA LA COMUNITA' E LE FAMIGLIE/ADS**

Le famiglie degli utenti sono coinvolte sia nella fase di formalizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (normalmente una volta all'anno il PEI deve essere condiviso e sottoscritto dai familiari), sia nei momenti di verifica previsti (una/due volte all'anno). Un mese dopo l'inserimento il Coordinatore del Servizio o un Educatore dell'Equipe farà un colloquio con la famiglia per verificare l'andamento del progetto e per definire in maniera chiara obiettivi ed aspettative dello stesso.

Il coinvolgimento nella vita generale della cooperativa e del servizio avviene attraverso la partecipazione ai momenti assembleari della Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza nel corso dell'anno.

La famiglia dell'utente in caso di necessità (aggiornamento del PEI, situazioni critiche di gestione del processo educativo – formativo) è convocata dal coordinatore attraverso una comunicazione scritta.

Ogni incontro e colloquio svolto con il coordinatore o con gli operatori verrà verbalizzato dagli operatori in un apposito modulo e conservato nella cartella personale dell'utente (con indicato il motivo dell'incontro, il personale coinvolto e la data).

I familiari possono chiedere, in occasioni particolari, un incontro con il Direttore dei Servizi Educativi o con altre figure professionali operanti nel Servizio attraverso una richiesta formale esplicitandone il motivo.

Inoltre, a disposizione dei familiari degli utenti è attivo lo sportello Spazio in famiglia.

## **A CHI RIVOLGERSI**

Per accedere allo Comunità "Aria" rivolgersi ai servizi sociali del Comune di residenza o direttamente al nostro servizio chiamando il numero di telefono 3420341459, dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00, oppure inviando una mail all'indirizzo [aria.comunita@granello-coop.it](mailto:aria.comunita@granello-coop.it).

## SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

(Il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

Il sottoscritto \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Utente/Parente dell'utente (nome e cognome) \_\_\_\_\_

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di aver rilevato le seguenti carenze:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Eventuali suggerimenti \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## QUESTIONARIO

### Di soddisfazione per la famiglia

Il presente questionario è volto a raccogliere commenti, grado di soddisfazione, consigli, suggerimenti al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua qualità.

Il questionario viene sottoposto alla famiglia annualmente o su richiesta specifica della stessa.

I questionari compilati saranno raccolti in apposito archivio disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.

Fattore	Descrizione del fattore di Soddisfazione	molto soddis- fatto	soddis- fatto	abbast- anza soddis- fatto	poco soddis- fatto	Insod- disfatt- o
1	La struttura è accessibile					
2	La struttura è accogliente nei suoi arredi/spazi					
3	La struttura è adeguata ai bisogni del vostro familiare					
4	L'ambiente è ordinato (gradevole, pulito...)					
5	La segnaletica esterna è soddisfacente					
6	La segnaletica interna è soddisfacente					
7	Capacità di risposta a vostre richieste urgenti					
8	Capacità di comprensione dettagliata della vostra richiesta					
9	Capacità di risposta e chiarezza della risposta					
10	Puntualità nella risposta					
11	Avvisi esaurienti e chiari nella loro spiegazione					
12	Comunicazioni tempestive					
13	La carta dei servizi è completa e comprensibile					
14	Competenza dell'operatore					
15	Le proposte del servizio sono adeguate ai bisogni del vostro familiare					
16	Le proposte sono adeguate ai bisogni della vostra famiglia					

<b>Fattore</b>	<b>Descrizione del fattore di Soddisfazione</b>	<b>molto soddis fatto</b>	<b>soddis fatto</b>	<b>abbast anza soddis fatto</b>	<b>poco soddis fatto</b>	<b>Insod disfatt o</b>
17	Utilità del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per le necessità del vostro familiare					
18	Chiarezza del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) nella sua forma e contenuti					
19	Condivisione del PEI con l'equipe educativa					
20	Raggiungimento e mantenimento degli obiettivi previsti dal PEI					
21	Incontri di verifica e condivisione delle modalità educative e assistenziali tra la famiglia e gli operatori					
22	Disponibilità, accoglienza, attenzione e ascolto da parte dell'equipe					
23	Chiarezza e completezza delle informazioni durante i colloqui					
24	Puntualità nei colloqui/appuntamenti con gli operatori					
25	Rapporto con il direttore dei servizi educativi					
26	Rispetto della persona e della riservatezza					
27	Soddisfacimento dei bisogni manifestati					
28	Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi					

**OSSERVAZIONI**


---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



---