il Granello
DON LUIGI MONZA | COOPERATIVA SOCIALE

Servizi Socio-Educativi
Lavorazione conto terzi
Servizio Stampa

CARTA DEI SERVIZI

Micro comunità "Gemma e Vittorio"

Aggiornata a marzo 2019

Sede legale e direzione
Servizi Socio Educativi:
Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/96409059 | F. 02/39190482
amministrazione@granello-coop.it
info@granello-coop.it
C.F. e Partita IVA 01666500127
Registro delle Imprese di Varese n. 20073

Centro Stampa
Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/96382587
direzionestampa@granello-coop.it

Spazio Lavoro
Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
02/96409059
spaziolavoro@granello-coop.it

Servizi socio educativi
S.F.A Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
sfa@granello-coop.it
C.S.E. Via Vittoria 37 | 21050 Nizzolina di Marnate
csemarnate@granello-coop.it
C.S.E. Green Smile Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate
cseguanzate@granello-coop.it

www.granello-coop.com

INDICE

- **PREMESSA**
    - **Carta dei servizi**
    - **Mission della cooperativa "Il Granello"**
    - **Perché Micro Comunità Gemma e Vittorio.**
    - **Sistemi di garanzia della qualità**
    - **Organigramma della cooperativa**

- **PARTE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI MICRO COMUNITA'"GEMMA E VITTORIO"**
    - **Caratteristiche della struttura**
    - **Rete operativa**
    - **Accesso, inserimento e accoglienza dell'ospite**
        - *Presa in carico*
        - *Modalità di inserimento*
        - *Progetto Personale Individualizzato*
    - **Tipologie d'intervento**
    - **Personale**
    - **Modalità di funzionamento del servizio**
        - *Attività domestica*
        - *Attività di animazione*
        - *Giornata tipo*
        - *Modalità di visita*

- **PARTE SECONDA – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E TUTELA DELL'OSPITE**
    - **Indicatori e standard di qualità**
    - **Tutela dell'ospite**
    - **Obiettivi di miglioramento**
    - **Reclami**
    - **Retta**

PREMESSA

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 micro comunità "Gemma e Vittorio".
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 ed i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

MISSION DELLA COOPERATIVA IL GRANELLO – ONLUS

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale
della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini.
La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociale mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, e in special modo i volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie anche all'apporto dei soci lavoratori – l'autogestione responsabile dell'impresa.
La Cooperativa ha lo scopo di garantire occasioni di lavoro ai soci ed è retta con i principi della mutualità, senza scopi di lucro opererà:
1. nel settore socio – sanitario;
2. nel settore culturale – educativo;
3. nel settore ludico e del tempo libero;
4. nel settore della promozione umana e dell'integrazione sociale.
In relazione a ciò, la Cooperativa potrà organizzare, promuovere e gestire:

- la produzione, la lavorazione e la commercializzazione di manufatti sia in proprio che in conto terzi, nonché di prodotti derivanti da attività lavorative dei partecipanti all' attività sociale, ottenuta in appositi centri di lavoro;
- l 'erogazione di servizi a privati, imprese e non, e ad Enti Pubblici;
- comunità di convivenza e simili nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale;

- corsi di formazione;
- l'attività di sensibilizzazione e propaganda degli scopi, dell'oggetto, dei servizi, dei prodotti e delle attività della cooperativa;
- qualunque altra attività connessa ed affine agli scopi sopra elencati

PERCHÉ MICRO COMUNITÀ "GEMMA E VITTORIO"

Gemma e Vittorio negli anni 80, desiderando offrire aiuto e assistenza a persone con disabilità, difficoltà sociali o familiari o diverse problematiche che imponevano il bisogno di aiuto e assistenza, decisero di creare presso la propria abitazione di Uboldo un punto di riferimento e ospitalità` per chi ne avesse avuto il bisogno. Un luogo ove poter essere ospitati, aiutati e protetti.
Ciò che inizialmente nacque come un piccolo tentativo di aiuto sociale, ben presto divenne una realtà nota e apprezzata nel territorio comunale e non solo.
La casa di Gemma e Vittorio divenne un punto di riferimento non solo per i privati cittadini in difficoltà ma anche un valido supporto agli organismi territoriali deputati a fornire assistenza e aiuto a chi ne avesse la necessità.
Col passare degli anni Gemma e Vittorio diedero vita a una vera e propria comunità solidale all'interno della propria casa riuscendo a creare un luogo presso il quale gli ospiti non solo potessero trovare sostegno alle proprie difficoltà ma anche il calore e il conforto di una vera e propria famiglia.
Quando purtroppo Gemma, colpita da una grave malattia se ne andò, Vittorio porto` avanti da solo e con grande energia, nel ricordo della propria compagna di vita e di volontariato, il loro progetto.
Oggi Vittorio, a causa dell`inesorabile scorrere del tempo, non può più proseguire da solo nella propria opera sociale e per tale ragione ha aperto la propria casa alla creazione di una micro comunità sociale grazie alla quale potrà continuare a stare accanto alle persone che per cosi tanto tempo ha aiutato potendo continuare nella propria valorosa lotta contro l'emarginazione e la solitudine di persone che senza aiuto, amore e amicizia avrebbero trascorso una vita ben più triste e difficoltosa.
Nasce con questo preciso intento la micro comunità "Gemma e Vittorio". Consentire la salvaguardia di un ambiente preziosioso per gli ospiti e per il territorio che la ospita.
La Cooperativa, condividendo gli scopi e ritenendo che una realtà di questo tipo debba assolutamente continuare ad esistere, con la propria opera, la propria competenza e professionalità supportera` il progetto di Gemma e Vittorio garantendone la prosecuzione e lo sviluppo.

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 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 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 ed Associazioni di Volontariato presenti sul territorio e con le Amministrazioni Comunali.

ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA

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

PARTE PRIMA
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
MICROCOMUNITÀ "GEMMA E VITTORIO "

La micro comunità "Gemma e Vittorio" è una comunità per persone con disabilità che offre un ambiente stimolante ed accogliente, connotato da relazioni positive, a persone che, grazie all'affiancamento e all'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 disabilità, che possono concretizzarsi nella collaborazione alle attività di gestione domestica della casa, nella partecipazione attiva ad iniziative culturali e di socializzazione, nell'adesione ad attività di tempo libero organizzate anche da gruppi ed 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 proprio in supporto della vita adulta ed autonoma. La presenza è modulata a seconda della modalità di sostegno ed accompagnamento di cu gli ospiti hanno bisogno

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La micro comunità "Gemma e Vittorio", gestita dalla Cooperativa Il Granello, è situata nel comune di Uboldo, via Maddalena 13.
La struttura, che rispetta tutte le norme vigenti in materia di civile abitazione può accogliere, in regime residenziale, 5 ospiti adulti, con disabilità psico-fisica non gravemente invalidante e con discreta autonomia.
La struttura si presenta su due piani: al piano terra si trovano la cucina, la sala da pranzo, un locale lavanderia ed un bagno attrezzato. Al primo piano si trovano tre camere da letto - due per gli ospiti ed una adibita ad alloggio operatore - ed un bagno.

RETE OPERATIVA

La micro comunità "Gemma e Vittorio" è al centro di una rete ampia e funzionale di rapporti con il territorio. 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

ACCESSO, INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN STRUTTURA

Presa in carico dell'ospite

Possono accedere al Servizio persone adulte dai 18 ai 65 anni con disabilità parzialmente invalidanti ma che lascino discrete autonomie e capacità di deambulazione.
L'inserimento e l'accoglimento degli ospiti in struttura avviene tramite una domanda di ammissione da presentarsi alla direzione della Cooperativa "Il Granello" .
Nel momento in cui si procede con l'inserimento, questo è pianificato e condiviso con l'utente, 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 micro comunità è una struttura residenziale, l'ospite viene accudito in tutti i suoi bisogni durante le ore di permanenza nella struttura con l'obiettivo di favorire l'inserimento in strutture del territorio nella fascia diurna.

Modalità di inserimento

Nella settimana precedente l'inserimento, in accordo con lo Psicologo e il Coordinatore della struttura, 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'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 l'ospite è seguito con particolare attenzione, viene redatta una cartella clinica, in modo di avere una situazione dettagliata ed esaustiva su eventuali stati di salute e terapie da seguire. 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.
La micro 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.

TIPOLOGIE DI INTERVENTO

Gli interventi sono calibrati sui bisogni specifici, sulle capacità e sulle fragilità di ciascun ospite e si collocano nei seguenti ambiti:

Intervento educativo

Basato essenzialmente sulla cura della relazione ed 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 ospiti

Assistenziale

Riguarda la cura complessiva della persona, il suo sostegno e, se necessario, l'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

Tempo libero

Il servizio organizza con la partecipazione degli ospiti, in particolare nel fine settimana, attività di gestione del tempo libero (cinema, teatro, piscina, aperitivo, acquisti personali, gite etc)

Partecipativo

Riguarda il coinvolgimento costante a collaborare allo svolgimento delle mansioni all'interno del servizio come 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

Sanitario

Gli operatori hanno un compito fondamentale di promuovere e preservare la condizione di salute degli ospiti, in particolare nel diario clinico 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. Anche in questo ambito l'ospite è fortemente coinvolto, costantemente informato del proprio stato di salute e possibilmente responsabilizzato in alcuni aspetti della sua gestione, come ad esempio l'auto somministrazione dei farmaci.

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

Autonomia

Infine, nell'ambito della giornata della micro comunità esistono e vengono favoriti ampi ambiti non strutturati nei quali l'ospite 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.

PERSONALE

Nella micro comunità "Gemma e Vittorio" opera il seguente personale:

- **coordinatore**
- **educatori**
- **1 ausiliaria**
- **1 psicologo consulente**
- **Sorveglianza notturna**
- **1 operatore con reperibilità telefonica 24 ore su 24**

Ogni ospite dovrà avere un Medico di base di riferimento. L'utente che venga inserito da altro territorio dovrà concordare con gli operatori e il Coordinatore della Comunità le modalità per espletare il cambio del medico.
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:

Il Coordinatore /Educatore 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.

È 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;
- è in contatto con il medico di base della comunità e programma assieme incontri settimanali tesi a monitorare la situazione di salute degli ospiti;
- Affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli ospiti;
- Osserva, 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;
- 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 all'individualizzazione di soluzioni migliorative dell'organizzazione;
- si occupa della gestione delle risorse umane (sostituzioni per ferie e/o malattie, raccolta e monitoraggio delle presenze del personale, aggiornamento 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, 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;
- è responsabile della corretta attuazione del piano HACCP;
- cura il proprio aggiornamento professionale per gli aspetti inerenti alle responsabilità di ruolo.

Si occuperà delle seguenti attività quotidiane:

- collaborazione con il Coordinatore responsabile, lo psicologo e con gli altri operatori dell'équipe della micro 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.

Lo Psicologo

Lo psicologo fornisce consulenza psicologica ed in particolare:

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

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:**

i realizzano nei momenti di tempo libero, soprattutto in occasione di festività; possono consistere in attività ricreative 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.

Giornata tipo:

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 8,00 trasferimento degli ospiti presso i luoghi di tirocinio, Centri Diurni e/o sedi di lavoro (esclusi dalla presente

- Dalle 08,00 alle 16,00 la comunità garantisce la sorveglianza solo in caso di malattie e/o situazioni di inabilità temporanea alla frequenza delle attività diurne

- Ore 16,00 rientro in Comunità degli ospiti - relax e merenda
- Ore 17,00 attività del giorno

SERA

- Ore 18,30 preparazione cena
- Ore 19,00 cena
- Ore 19,45 riordino cucina
- Ore 20,30 attività serali
- Ore 21,30 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

INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

Un modello di qualità serve, alla Cooperativa ed alla collettività, per individuare le caratteristiche salienti che fanno di una micro 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 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.

- Garantito:
    - supporto educativo/psicologico per 4 ore/gg per giorni feriali e pre-festivi;
    - personale ausiliare per supporto e sorveglianza per 4 ore/gg per giorni feriali;
    - personale ausiliare dalle ore 13,00 dei giorni pre-festivi fino alle ore 20,00 del giorno festivo;
    - sorveglianza notturna
    - reperibilità notturna per le notti non presidiate direttamente.
- 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 attraverso due incontri annuali sulla tematica
- 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 dell'ospite: verifica settimanale 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 soddisfazione individuazione del livello di soddisfazione degli ospiti e loro familiari: colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio
- attività esterne presenza della programmazione semestrale
- Progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua

TUTELA DELL'OSPITE

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 Direttore della Cooperativa. 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, tramite l'apposito modulo dei reclami, le proprie rimostranze al Coordinatore Responsabile. Detta segnalazione sarà sottoposta al Direttore della Cooperativa 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.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

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.