



CASA ALLOGGIO
“ Padre Lorenzo Natiello ”

Via L. D'alessio
- GIFFONI VALLE PIANA

SALERNO

CARTA DEI SERVIZI

Sede amministrativa

Via G. Negri, 5
84126 – Salerno
Tel.: 089.25.82.245
Fax 089/9483981

Sito www.retesolidale.it
E-mail retesolidale@libero.it

LA CARTA DEI SERVIZI

Casa Alloggio: “ORNITO”

PREMESSA	pag. 3
I PRINCIPI E I FONDAMENTI	pag. 3
PRESENTAZIONE DEI PRESTATORI DEL SERVIZIO	pag. 4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	pag. 8
DESTINATARI ED ELEMENTI DI PRIORITA’	pag. 9
ELEMENTI DI PRIORITA’	pag. 9
LA FINALITA DEL SERVIZIO	pag. 10
PRASSI DI INSERIMENTO	pag. 10
PRASSI DI DIMISSIONI	pag. 11
DOCUMENTI OSPITI	pag. 11
INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA	pag. 11
PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO	pag. 12
MONITORAGGIO E VERIFICA	pag. 13
GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI	pag. 13
RETTA DI ACCOGLIENZA	pag. 14
FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE	pag. 14
FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE	pag. 14
CONTROLLO DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO	pag. 14
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 14
COMUNICAZIONE	pag. 15
ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA’	pag. 16
LABORATORI	pag. 17
Allegato n° 1 - Questionario di gradimento del servizio	pag. 19
Allegato n° 2 - Segnalazione di reclami, lamentele e suggerimenti	pag. 22

PREMESSA

Con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n.273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi". La legge quadro 328/2000 ribadisce la necessità per i Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini. I cittadini possono così contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi è conforme allo schema della D.G.R. Campania n. 1835 del 20.11.08 e costituisce un valido strumento per informare sul servizio offerto tutelando i diritti di cittadinanza sociale e consentendo ai cittadini di effettuare scelte appropriate. Difatti, esso illustra le caratteristiche della Struttura, le modalità di funzionamento e di accesso, i fattori di qualità con lo scopo di creare le condizioni per facilitare la valutazione da parte dei cittadini utenti e dei committenti.

La Carta del Servizio è un patto con i propri destinatari, rappresenta cioè l'impegno della Struttura a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione interna ed esterna. È pertanto un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato a un processo continuo di miglioramento del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

È 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 della Fondazione Casamica e della Cooperativa Solei, nell'ambito del Servizio Casa Alloggio per persone adulte con disabilità. 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. Il risultato è uno strumento di informazione, partecipazione e tutela frutto di un percorso condiviso di analisi e qualificazione dell'operato dei prestatori del servizio nei suoi diversi ambiti di intervento che coinvolge gli organismi direzionali e di gestione, gli operatori, i destinatari degli interventi e i loro familiari.

I PRINCIPI E I FONDAMENTI

I principi fondamentali alla base del servizio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'efficienza, dell'efficacia in rapporto ai costi.

- **Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

- **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.
- **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Efficienza ed Efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Attraverso la Carta dei Servizi la Casa Alloggio "Ornito" si impegna a garantire:

- L'accesso ai propri servizi.
- L'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi.
- La disponibilità della documentazione relativa alle attività.
- La riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati.
- La personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato.
- Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30gg.
- La verifica del gradimento dei servizi.

PRESENTAZIONE DEI PRESTATORI DEL SERVIZIO

CASAMICA CURRICULUM

La Fondazione Casamica nasce come associazione di volontariato il 15 dicembre 1997. Nel luglio del 2014 avviene la trasformazione in Fondazione.

- iscritta al Registro del Volontariato con decreto n° 12780 del 29/07/1999;
- iscritta alla terza sezione del registro n° C/130/2004 /Salerno Ministero del lavoro e delle politiche sociali;
- iscritta all'Albo provvisorio regionale delle comunità per i minori, presso il settore Assistenza Sociale della Giunta Regionale dec. n° 902 del 8/8/02.
- iscritta al n° 345 del registro delle persone giuridiche della Regione Campania tenuto dall'UOD 07 D.G. 12, Dipartimento 54, con Decreto Dirigenziale n. 2 del 21/01/2015.

La Fondazione ha lo scopo di promuovere, organizzare e gestire le attività socio-assistenziali in favore di persone con disagio psichico, disagio mentale e psico-sociale; garantisce attività formative, lavorative rivolte a disabili, anziani, minori,

emarginati, soggetti con devianza giovanile extracomunitari, esiliati politici, senza fissa dimora, svantaggiati in genere.

ATTIVITA' REALIZZATE

- Nel 1997 nasce a Salerno il Centro di Pronto Accoglienza denominata **Talarico** per persone adulte con disagio temporaneo.
- Nel 1998 nasce a Forino (AV) la Casa alloggio "**Dolce Risveglio**" per soggetti adulti con disagio psichico.
nasce a Forino (AV) la Comunità – lavoro "**il Boschetto**" per soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 1999 nasce a Gaiano (SA) la Casa Alloggio "**La Collina**" per soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2000 aderisce al Consorzio Handy-Care, consorzio di associazioni e cooperative che aderiscono al progetto "Sistema Persona".
nasce a Forino (AV) il Centro di Turismo Sociale "San Nicola", rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2001 nasce a Salerno il progetto pilota **Quanto Sole**: Lotta alla prostituzione minorile.
- Nel 2002 nasce a Salerno il Gruppo Appartamento "**Mimo**" rivolto a minori in stato di temporanea difficoltà.
nasce a Pontecagnano (SA) la Casa Alloggio "**Nonno Emilio 2**" rivolto a persone con disagio psichico.
nasce a Pontecagnano (SA) il centro Ippoterapico Nonno Emilio 1.
- Nel 2003 nasce a Salerno la Comunità Alloggio "**Carlotta**" rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2005 nasce a Giffoni Sei Casali (SA) la Casa Alloggio "Casal del Noce" rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
nasce a Salerno la Comunità Alloggio "**Casa di Vito**" rivolto a soggetti adulti disabili.
- Nel 2008 nasce a Bellizzi (SA) la Casa Alloggio "**Villa Angela**". rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2009 nasce a Salerno il "**Centro di pronta accoglienza per minori**";
nasce a Filetta San Cipriano Picentino (SA) la Casa Alloggio "**Casal Faustino**" rivolta a soggetti adulti con disagio psichico.
- Nel 2011 nasce ad Altavilla Irpina (AV) la **Casalbergo "Francesco Villani"** per persone anziane.
- Nel 2013 nasce a Buccino (SA) la Casa Alloggio "**L'Arca**" rivolto a soggetti adulti con disagio psichico.
nasce a Pontecagnano Faiano (SA) il Gruppo Appartamento "**Smaldone**" per persone adulte con disagio psichico.
- Nel 2014 nasce ad Atripalda (SA) il Gruppo Appartamento "**Solei**" per persone adulte con disagio psichico.
nasce a San Mango Piemonte (SA) il Centro Sociale Polifunzionale "**Allegra Casa**" centro diurno minori.

La Fondazione Casamica è in possesso della Certificazione di qualità Uni En ISO 9001:2008 Cermet per l'Erogazione di servizi di accoglienza residenzialità adulti con disagio mentale e minori a rischio o in stato di difficoltà.

SOLEI CURRICULUM

la Società Cooperativa “Solei” è una cooperativa sociale a mutualità prevalente nata nel 2006, nell’ambito del DSM dell’ex Asl Avellino², ispirandosi alle attività della Comunità “La Casa di Adele”. Si tratta di una cooperativa istituita ai sensi della L.381/91 inizialmente con l’unico scopo di favorire l’integrazione sociale e lavorativa dei soggetti svantaggiati (tipo B). Difatti, il 30% dei soci fondatori è rappresentato da persone con disagio psichico medio-grave reinserite nel contesto sociale e familiare di provenienza dopo aver effettuato un percorso terapeutico riabilitativo presso la Casa di Adele. Dalla metà del 2013 la cooperativa è di tipo misto ed ha per oggetto sociale sia l’inserimento sociale e lavorativo dei soci svantaggiati (tipo B) sia la organizzazione e la gestione di servizi socio-sanitari (tipo A). La cooperativa conta oggi **17 soci tra cui 10 pazienti psichiatrici** ed è sempre più orientata verso la ricerca e la creazione di lavori possibili, la formazione al lavoro e lo sviluppo di attività di utilità sociale; si propone di costruire percorsi di crescita, sempre più efficaci ed efficienti, atti a migliorare la qualità della vita dei disagiati psichici. Dal 09 Giugno 2014 la Cooperativa Solei fa parte in qualità di socio del Consorzio Handy Care di Salerno.

ESPERIENZA SOCIO SANITARIA IN FAVORE DI DISABILI PSICHICI:

anno 2011/2012 Progetto “sviluppare programmi riabilitativi di reinserimento sociale e lavorativo” fondi CIPE 2002, Determina Dirigenziale n. 8 dell’11/02/2011 dell’Asl di Avellino per la realizzazione di n.5 percorsi di reinserimento socio-lavorativo a favore di pazienti psichiatrici;

anno 2011/2013 Progetto “Ampliamento programmi riabilitativi di reinserimento sociale e lavorativo per pazienti psichiatrici” fondi CIPE 2003, Determina Dirigenziale n. 9 dell’11/02/2011 dell’Asl di Avellino per la realizzazione di ulteriori 5 percorsi di reinserimento socio-lavorativo a favore di pazienti psichiatrici;

dall’anno 2014 al 31/07/2015 Progetto “Laboratorio di orticoltura e agricoltura sociale: dall’ambiente al lavoro”, fondi CIPE 2006, Delibera Direttore Generale ASL AV n. 1122/2013 e Determina Dirigenziale DSM ASL AV n. 105/2014, n. 5 percorsi di reinserimento socio-lavorativo a favore di pazienti psichiatrici;

dall’anno 2014 al 30/04/2016 in collaborazione con la Fondazione Casamica (titolare dell’attività) Gruppo Appartamento Solei per persone con disagio psichico nel Comune di Atripalda (AV). La struttura ha 7 posti letto. (Autorizzazione provvedimento n. 297, Reg. A. C. n. 10 del 05/02/2015; Accreditalimento provvedimento n. 1567, Reg. A. C. n. 66 del 18/05/2015, rilasciati dal Consorzio dei Servizi Sociali Ambito A5). La struttura è stata chiusa il 30/04/2016.

Da ottobre 2017 a tutt'oggi in collaborazione con La Fondazione Casamica Casa Alloggio per adulti con disagio psichico denominata Dolce Risveglio sita nel Comune di Agropoli (SA) in località Moio Alto.(Autorizzazione provvedimento n. 3734 del 25/10/2016; Accreditalimento provvedimento n. 264 del 24/01/2017, rilasciati dal Piano di Zona S/8 – Valle della Lucania SALERNO).

ALTRE ESPERIENZE

10 Ottobre 2012 Intervento su “Le politiche di inclusione sociale:l’esperienza della cooperativa Solei” nell’ambito del “primo seminario di approfondimento: una realtà, un’esperienza le prospettive” organizzato dall’Associazione dei familiari Ami.Ca.di.A. (Amici della Casa di Adele) in occasione della Giornata Mondiale della Salute Mentale, tenutosi il 10 Ottobre 2012 presso il Centro Parrocchiale S. Ippolisto di Atripalda

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il titolare della Comunità è Fondazione Casamica la cui gestione è affidata alla cooperativa sociale Solei. È un servizio dimensionato sul modello “casa” capace di garantire agli ospiti spazi privati che valorizzano al massimo la dimensione soggettiva ed interpersonale. La struttura è su un unico piano, è munita di camere da letto singole e doppie, servizi igienici, sala mensa, giardino e spazi comuni adibiti a laboratori e a sala relax e TV, con capienza massima di 10 persone . Casamica e la Cooperativa Sociale Solei si avvalgono del personale previsto dagli standard gestionali stabiliti dalla Regione Campania (Reg. 4/2014). Nella struttura si conduce un’esperienza di vita comunitaria, vicina al modello familiare, in ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami stabili e duraturi.

La comunità offre agli ospiti un ambiente rassicurante, in cui possono integrarsi:

- Garantendo un’assistenza di base qualificata rispondente ai bisogni primari ed individuali dell’utente;
- Individuando le risorse e le potenzialità apparentemente inesprese di ogni singolo ospite per consentire di proporre risposte adeguate;
- Tutelando e mantenendo i livelli di autonomia, relativo equilibrio e benessere psicofisico;
- Proponendo un’attività di tipo educative e ricreative in laboratori svolti all’interno e all’esterno delle comunità;
- Perseguendo l’integrazione sociale degli utenti e garantendo l’apertura della casa all’esterno.

Al fine di mantenere i livelli di autonomia, gli ospiti vengono coinvolti dal personale della casa, se possibile, nelle diverse mansioni di funzionamento pratico: riordinare le proprie stanze, fare piccole spese, apparecchiare, ecc.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

La Casa Alloggio accoglie soggetti adulti con disabilità psichica che presentano un grado di autonomia medio ed abilità psicosociali sufficientemente acquisite e che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa. Trattasi di persone con necessità di completare un percorso terapeutico da realizzarsi in stretta collaborazione con il servizio sociale dell'Ambito Territoriale ed i servizi del DSM.

ELEMENTI DI PRIORITA'

Sono considerati elementi di valutazione fondamentale i seguenti punti:

- La compatibilità fra i problemi posti dall'utente da inserire e quelli presenti dal gruppo degli utenti già conviventi.
- La capacità e la possibilità da parte della struttura di rispondere ai bisogni dell'utente da inserire e la compatibilità del nuovo ospite con il gruppo di utenti già inseriti.
- Una situazione familiare notevolmente problematica o assenza di familiari di riferimento.
- Avere i genitori in età avanzata, o non averne.
- Essere in via provvisoria in altra struttura residenziale.

LA FINALITA' DEL SERVIZIO

La casa alloggio persegue finalità educative, riabilitative e assistenziali; mira altresì all'integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale di riferimento.

- *Educativa-riabilitativa-assistenziale*: promuove le abilità residue dei disabili che accoglie; ne rivaluta e ne promuove le qualità e le potenzialità; fornisce strumenti di comunicazione per migliorare l'integrazione sociale;
- *Integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale*: mantiene e alimenta i positivi legami ed affetti familiari e con altri soggetti sociali della comunità locale; mantiene i rapporti con l'ambiente d'origine; si pone come struttura "aperta" ossia integrata nel territorio al fine di un reciproco arricchimento su pensieri e problemi relativi alla disabilità.

PRASSI DI INSERIMENTO

PROTOCOLLO D'INGRESSO

Esami ematochimici di routine
ECG e visita cardiologia
RX torace

Consentono di accertare l' idoneità alla vita comunitaria ed ad evidenziare eventuali patologie da tenere sotto controllo

RICHIESTA D'INSERIMENTO

La richiesta di inserimento deve pervenire alla nostra sede da parte dei servizi sociali territoriali di competenza.

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Il servizio richiedente deve fornire, un'adeguata documentazione medica e sociale della persona da inserire, per permettere all'equipe educativa della comunità una prima valutazione di compatibilità.

COLLOQUI

Dopo la prima valutazione dell'equipe multidisciplinare, si effettuano dei colloqui conoscitivi con la persona da inserire, i servizi sociali, ed eventuali figure parentali di riferimento, a cui è data anche l'opportunità di visitare la struttura, previo accordo con il responsabile della comunità.

INSERIMENTO

Se sussistono i requisiti, l'inserimento avverrà con un periodo di prova iniziale di 15 gg. prorogabili, durante il quale verrà formulato il progetto assistenziale individuale in base ai bisogni espressi dall'utente.

PRASSI DI DIMISSIONI

- Nella casa alloggio gli inserimenti si intendono temporanei, le condizioni per le dimissioni sono le seguenti:
- Completamento con successo del percorso di assistenza individualizzato.
- Disposizione dell'ente inviante in base al rientro nella propria abitazione o collocazione presso altra struttura idonea.
- Perdita da parte dell'ospite dei requisiti che permettono la sua permanenza in comunità (es: assenza di motivazione al percorso in casa alloggio, aggressività perdurante verso i conviventi e/o gli operatori, ecc.).
- Impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (es.: grave deterioramento dello stato di salute che richiede costante controllo medico infermieristico, ecc.)

- La modalità ed i tempi di dimissione dell'ospite vengono concordati con i soggetti coinvolti in base alla gravità della situazione.

DOCUMENTI OSPITI

Per ogni ospite viene tenuto il registro delle presenze e il fascicolo personale socio-assistenziale.

Il fascicolo contiene la carta d'identità, tessera sanitaria, esenzione ticket, codice fiscale, libretto di pensione, verbale d'invalidità, tessera elettorale, esami ematochimici e strumentali, valutazioni specialistiche, eventuale protocollo farmacologico, contratto con l'utente.

Inoltre, al fine di permettere un lavoro di rete e una programmazione condivisa, viene tenuto un diario quotidiano per il passaggio di consegne fra gli operatori, vengono inoltre relazionate le visite familiari e i fatti salienti della vita dell'ospite.

Ai fini dell'accreditamento è stata strutturata la cartella elettronica in sostituzione della Cartella clinica cartacea. Tale Fascicolo rappresenta una collezione sistematica di informazioni sulla salute dell'utente nell'ambito del percorso socio-assistenziale effettuato in struttura, dall'accesso alla sua dimissione. Essa fornisce pertanto un supporto alla gestione informatizzata, uniforme, aggiornata e integrata dei dati anagrafici, sanitari e sociali di ogni ospite.

INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA

La missione della comunità è quella di offrire un ambiente familiare accogliente, di accettazione e di valorizzazione della persona. In questo contesto si sviluppano le abilità sociali del paziente attraverso percorso individualizzato teso all'acquisizione dell'autonomia personale e delle capacità relazionali ed emotive. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di un'equipe assistenziale stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato.

Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'equipe educativo- assistenziale risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato.

Ogni ospite infatti arriva in Comunità con i propri personali disagi psico- relazionali-sociali, risulta necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati alla conoscenza dell'ospite. Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sentire l'ospite in un ambiente familiare, in un ambiente in cui egli conta per la ricostruzione di una propria dignità personale.

La vita comunitaria è utile all'acquisizione di buone abitudini e regole di buona convivenza.

L'equipe educativo assistenziale si pone in questo ambito con l'obiettivo di fornire un contenimento emotivo ed un supporto sociale.

PROGETTO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO

Il Progetto di Assistenza Personalizzato (PAI) è il risultato di un momento valutativo multiprofessionale cui concorrono professionalità sanitarie, assistenziali e sociali in una condivisione di responsabilità, risorse ed obiettivi, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato, con obiettivi di recupero, potenziamento e sviluppo delle abilità del disabile psichico.

Il Progetto PAI viene formulato in seguito ad un primo periodo di osservazione, della durata di almeno 15 giorni, dall'ingresso in struttura dell'ospite (Scala valutazione).

Il PAI viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella personale di ciascun ospite. Partendo da un'analisi completa di tutte le variabili, oggettive e soggettive, che ruotano attorno alla persona con disabilità, quali situazione sanitaria personale, situazione economico/culturale/sociale/lavorativa della persona con disabilità in rapporto anche al proprio contesto familiare e sociale, situazione relazionale/affettiva/familiare, disponibilità personale della famiglia e degli amici, interessi ed aspirazioni personali, servizi territoriali già utilizzati e servizi territoriali cui poter accedere nell'immediato futuro, il Progetto di Assistenza Individualizzato permette di evidenziare:

- I bisogni socio assistenziali;
- Gli obiettivi a breve, medio e lungo termine;
- Il piano operativo, che definisce i contenuti, le azioni, gli strumenti e le modalità di intervento necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- L'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica dei risultati.

Il PAI viene ridiscusso ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'ospite e condiviso nelle sue linee fondamentali con i familiari di riferimento.

MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il Monitoraggio e la valutazione del servizio è finalizzato ad esaminare l'andamento delle attività secondo il programma di lavoro prestabilito e sulla base di indicatori rappresentativi. Il gruppo di lavoro effettua misurazioni sulla soddisfazione dell'utente, focalizzando su quanto i requisiti del servizio, comprese le modalità di erogazione, soddisfino le esigenze dell'utente. A tal fine predispone due volte all'anno la somministrazione di un Questionario di soddisfazione finalizzata alla pianificazione dei programmi, e al miglioramento del servizio. Il grado di soddisfazione degli utenti può essere rapportato al miglioramento della qualità dei programmi, ai suggerimenti, alle idee innovative. Per la valutazione ed il monitoraggio delle attività ed il controllo dei risultati vengono utilizzati appositi strumenti di rilevazione con verifiche a cadenza semestrale. Nello specifico la Casa Alloggio in linea con le indicazioni della Direzione Generale dei prestatori ha adottato il VADO quale strumento di valutazione per

Valutare le Abilità e Definire gli Obiettivi specifici. Lo strumento affronta 28 aree di intervento raggruppate in 4 aree principali:

- 1) Attività socialmente utili, inclusi lavoro e studio
- 2) Rapporti personali e sociali (inclusi i rapporti con i familiari)
- 3) Cura dell'aspetto e dell'igiene
- 4) Comportamenti disturbanti e aggressivi

Attraverso le aree del VADO è possibile ottenere un'attenta valutazione del funzionamento personale e sociale dell'ospite, l'identificazione delle principali aree di disabilità e la definizione degli obiettivi di lavoro su cui attuare specifici piani di intervento. Tali obiettivi, sempre realisticamente raggiungibili, possono essere a breve, a medio e a lungo termine.

Questo metodo di lavoro orienta l'attività degli operatori verso una maggiore sistematicità e una maggiore attenzione ai bisogni socio-riabilitativi dei singoli utenti e consente il monitoraggio e la verifica del progetto individualizzato.

GESTIONE RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI

La persona e la sua famiglia possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente carta.

I suggerimenti, le osservazioni e le segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni previsti possono essere presentati per iscritto, attraverso un modulo predisposto, al coordinatore della struttura, che provvede a protocollarle. Il coordinatore verifica quanto segnalato e fornisce una risposta alla persona interessata, nel termine di 20 giorni.

Le osservazioni e le segnalazioni ricevute sono gestite con la massima riservatezza.

RETTA DI ACCOGLIENZA

La Retta comprensiva di vitto-alloggio e servizio lavanderia è determinata D.G.R.C. n. 666/11 e successive modifiche.

Per il vitto viene somministrato un menu' articolato su quattro settimane, e differenziato in caso di problemi di salute, fornito da una ditta esterna. Dalla retta si intende escluso: tempo libero, farmaci, visite specialistiche, sigarette, acquisto di prodotti per l'igiene personale e i costi relativi ai soggiorni di vacanza.

FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE

La retta di accoglienza verrà fatturata mensilmente e il pagamento sarà effettuato al massimo entro 90gg dalla data della fattura.

E' esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

FIGURE PROFESSIONALI IMPEGNATE

- 1.Coordinatore
- 1.Infermiere professionale.
- 2.Operatori socio – assistenziali
- 2.Operatori socio - sanitari
- 1.Animatore sociale/Educatore
- Volontari

Il servizio di pulizia e di lavanderia è affidato alla Cooperativa Mobility.

Il Coordinatore organizza il personale attraverso una turnazione idonea al soddisfacimento delle necessità individuali e copertura delle 24 ore.

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio svolto, la Casa Alloggio “Ornito” mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio. Tali questionari verranno compilati e consegnati al responsabile della comunità due volte all’anno da parte degli ospiti o persone aventi diritto. I dati così raccolti serviranno per sorvegliare ed eventualmente migliorare la qualità del servizio prestato.

DIRITTI E DOVERI DELL’UTENTE

- *Rispetto della dignità e dei diritti della persona*

L’ospite ha diritto ad essere interpellato con il suo nome e cognome, a ricevere un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.

- *Diritto all’informazione*

L’utente o altra figura riconosciuta avente diritto ha il diritto di conoscere l’organizzazione della comunità che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.

- *Identificazione del personale*

Il paziente identifica il personale che lo ha in cura attraverso la divisa indossata e dal cartellino identificativo.

- *Diritto alla riservatezza*

L’utente ha diritto alla segretezza sull’inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in comunità.

Il nostro documento per la privacy prevede l’uso dei dati personali: l’ospite o il tutore firma il modello che autorizza la comunità al trattamento ai fini istituzionali dei dati personali.

- *Tutela dei diritti*

L'Utente o altra persona avente diritto ha diritto ad esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti .

- *Reclami*

L'utente o altra persona riconosciuta avente diritto ha diritto ad esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta.

E' a disposizione una cassetta in accettazione dove possono essere imbucati i modelli debitamente compilati e firmati.

- *Divieto di fumo*

E' severamente vietato fumare negli ambienti comunitari e nelle camere da letto.

COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet del consorzio Rete Solidale e attraverso altri canali di informazione.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

PROGRAMMA SOCIO-ASSISTENZIALE-EDUCATIVO

LUNEDI-MERCOLEDÌ-VENERDÌ		MARTEDÌ-GIOVEDÌ	
ORARIO	PROGAMMA	ORARIO	PROGAMMA
7.30	SVEGLIA	7.30	SVEGLIA
8.00	IGIENE PERSONALE	8.00	IGIENE PERSONALE
8.30	COLAZIONE	8.30	COLAZIONE
9.00	ATTIVITÀ LAVORATIVA (GIARDINAGGIO , CURA DI PICCOLI ANIMALI) CURA DELL'AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO LABORATORIO DI LAVANDERIA	9.00	LABORATORIO ARTIGIANALE PICCOLA CERAMICA PICCOLI MANUFATTI CURA DELL'AMBIENTE USCITA IN CITTÀ
13.00	PRANZO	13.00	PRANZO
14.00	RIPOSO	14.00	RIPOSO
16.00 18,00	ANIMAZIONE LABORATORIO TEATRALE,DI BALLO E DI CANTO USCITA IN CITTÀ	16.00 18,00	LABORATORIO CULTURALE VISITE FAMIGLIE ED AMICI USCITA IN CITTA'
		19.30	CENA
19.30	CENA	20.30	VIDEO PROIEZIONE
20.30	VIDEO PROIEZIONE FILM	22.00	RIPOSO NOTTURNO
22.00	RIPOSO NOTTURNO		

SABATO		DOMENICA	
ORARIO	PROGRAMMA	ORARIO	PROGAMMA
8.00	SVEGLIA	8,30	SVEGLIA
8.30	IGIENE PARSONALE	9,00	IGIENE PERSONALE
9.00	COLAZIONE	9,30	COLAZIONE CONSUMATA AL BAR
9.30	CURA DELL'AMIENTE INTERNO ED ESTERNO	10,30	PARTECIPAZIONE ALLA SANTA MESSA
11.00	RELAX CON LETTURA DI QUODIDIANI USCITA IN CITTA'	13,00	PRANZO IN SEDE O DAI FAMILIARI
13.00	PRANZO	14,30	RIPOSO
14.30	RIPOSO	16,30	USCITA ATTIVITA' VARIE
16.30	VIDEO PROEZIONE USCITA	19,30	CENA
19.30 20.30	CENA VISIONE TV	20,30	VISIONE DEL TELEGIORNALE E ANIMAZIONE CON MUSICA

Il sopra indicato programma può subire delle variazioni in itinere nel rispetto dei bisogni dell'ospite e delle esigenze che emergono.

La attività laboratoriali sono finalizzate alla valorizzazione delle risorse individuali e alla stimolazione delle capacità sociali.

Per gli ospiti viene realizzato un intervento di sostegno psicologico. Inoltre durante l'arco dell'anno vengono organizzate gite fuori città e fuori regione e vacanze estive.

LABORATORI

1. CURA DELL'AMBIENTE

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- rendere capace l'ospite di provvedere al riordino e alla pulizia degli ambienti in cui lavora.

I suoi contenuti sono:

- condurre praticamente, con l'aiuto dell'operatore, il riordino degli ambienti della comunità.

2. ATTIVITA' TEATRALE, CANTO E BALLO

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Riconoscimento e conseguente utilizzo delle potenzialità del linguaggio verbale per esprimere i propri vissuti e le proprie emozioni.
- Favorisce la comunicazione, la relazione, l'apprendimento di contenuti motori atti a favorire le potenziali funzioni della persona e l'integrazione intra ed interpersonale.
- Soddisfa le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive.

I suoi contenuti sono:

- Ascolto musica radio, stereofonica e video.

Il suo metodo è:

- Momenti pratici di musica e movimenti.

Organizzazioni di feste musicali e danzanti

Quest'attività permette, di scoprire e utilizzare "strategie" e modalità espressive che risultano significative per il contesto quotidiano.

La musica e il ballo offrono la possibilità di esprimersi e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso linguaggi non verbali.

3. LABORATORIO CULTURALE

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Favorire il mantenimento e l'utilizzo delle competenze strumentali apprese (lettura, scrittura, calcolo).
- Migliorare la qualità della comprensione e della comunicazione.
- Favorire la discussione sui propri problemi e vissuti.
- Migliorare la capacità di espressione e verbalizzazione delle proprie emozioni.
- Ampliare e migliorare la comunicazione e la relazione interpersonale.
- Stimolare l'interazione con il gruppo e la capacità collaborativi.
- Aumentare il proprio bagaglio di conoscenze.

I suoi contenuti sono:

- Proposta di una tematica che viene approfondita e studiata (es. conoscenza di sé e della propria storia familiare, diritti della persona, conoscenza del territorio e dei suoi servizi ecc.).

I suoi metodi sono:

- Utilizzo di spiegazioni orali e scritte inerenti ai vari argomenti.
- Utilizzo di schede appositamente realizzate per la comprensione dell'argomento.
- Esercitazioni e verifica dell'apprendimento.
- Lettura di quotidiani o riviste, discussione su fatti di cronaca o di attualità.

4. LABORATORIO PICCOLO GIARDINAGGIO

Cura del giardino intorno alla casa e degli spazi esterni.

I suoi metodi sono:

1. Utilizzo e conoscenza di attrezzi da lavoro.
 - Acquisizione del ritmo lavorativo
 - Collaborazione con i compagni

Contenuti:

- Educazione al lavoro, mantenimento delle abilità manuali e lavorative;
- Concretezza del fare;
- Imparare sperimentando;
- Sviluppo di abilità: esplorazione, osservazione, manipolazione.

5. LABORATORIO PET THERAPY

Metodi utilizzati:

- Pulizia della cuccia
- Alimentazione degli animali
- Toilette degli animali
- Visite dal veterinario

Contenuti:

- Miglioramento della qualità della vita grazie all'assistenza di animali amici.
- Cognitivi: miglioramenti di alcune capacità mentale, memoria e pensiero induttivo.
- Comportamento: rilassamento corporeo e acquisizione di regole.
- Psico-sociali: miglioramento delle capacità relazionali ed integrazione.

6. LABORATORIO ARTIGIANALE DI PICCOLI MANUFATTI

Quest'esperienza ha le seguenti finalità :

- Sviluppare attenzione, precisione, capacità di mantenere un ritmo lavorativo;
- Favorire l'acquisizione di un metodo ordinato di lavoro;
- Sviluppare l'abitudine alla collaborazione;
- Sostenere l'autostima;
- Migliorare la motricità fine;
- Migliorare il coordinamento oculo-manuale;

I suoi contenuti sono:

- realizzazione di tegole artigianali decorate, oggetti di carta, decupage ed altro

I suoi metodi sono:

- Scelta dell'oggetto da realizzare ;
- scelta dei materiali e della tecnica;
- Esecuzione dell'oggetto;
- Verifica della realizzazione con il supporto dell'operatore.

SERVIZIO INFORMAZIONI

E' possibile rivolgersi al personale della segreteria amministrativa dal lunedì al venerdì negli orari:

9.00 – 13.00 / 15.00 – 18.30 chiamando al numero telefonico: 089/ 25 82 245

Allegato n. 1

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile utente/familiare, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti. La preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito (o consegnato) direttamente al Coordinatore del Centro. La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:

1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = buono, 4 = ottimo

1. Come valuta l'organizzazione del servizio?

1 2 3 4

2. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori?

1 2 3 4

3. Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore?

1 2 3 4

4. Come valuta gli incontri con l'educatore ?

1 2 3 4

5. Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo individualizzato ed alle attività svolte dal suo familiare nel Centro?

1 2 3 4

8. Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto educativo individualizzato?

1 2 3 4

9. Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

1 2 3 4

10. Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal suo familiare e quali ritiene sia utile proporre?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

11. Ritiene soddisfacente la programmazione generale delle attività del Centro?

1 2 3 4

12. Giudica valido il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?

1 2 3 4

13. Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate, esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

.....
.....
.....
.....

Data _____

FIRMA _____

Allegato n. 2

**Al responsabile della Casa Alloggio
“ORNITO”**

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI

Io sottoscritto/a _____ Residente a _____

Via _____ Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art.7 e 10 del D.Lgs.n.196/2003 “codice in materia di protezione dei dati personali”.

Data _____

FIRMA _____