

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ ALLOGGIO

“BARCHESSA DI LEVANTE”



Comunità alloggio Galliera Veneta

Via Roma 190 Galliera Veneta PD
tel.049/9470904 fax. 049/9470403

Cooperativa Sociale Fratres
Carta dei servizi

INDICE GENERALE

PREMESSA	4
LA STORIA DELLA COOPERATIVA.....	4
MISSION DELLA COOPERATIVA.....	4
MISSION COMUNITA' ALLOGGIO "BARCHESSA DI LEVANTE"	5
MODALITA' DI PARTECIPAZIONE.....	5
ORGANIGRAMMA	5
ATTIVITA' CON IL TERRITORIO	6
SERVIZI DELLA COOPERATIVA	6
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ	6
STRUTTURE (INDIRIZZI).....	7
FUNZIONAMENTO.....	7
COMUNITÀ ALLOGGIO	7
<i>Esperienze di gestione di comunità alloggio</i>	<i>7</i>
<i>Destinatari.....</i>	<i>7</i>
<i>Finalità del servizio</i>	<i>7</i>
<i>Personale.....</i>	<i>8</i>
<i>Attività generali</i>	<i>8</i>
<i>I servizi offerti in comunità alloggio.....</i>	<i>9</i>
<i>Modalità di inserimento.....</i>	<i>9</i>
<i>Organizzazione della giornata.....</i>	<i>10</i>
<i>Modalità di visita.....</i>	<i>10</i>
RAGGIUNGIBILITÀ.....	11
SUGGERIMENTI, RECLAMI, OSSERVAZIONI	12
MODULO RECLAMO.....	13
STANDARD DI QUALITÀ'.....	14

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è stata redatta per **far conoscere**:

- la nostra **organizzazione**,
- le tipologie di **servizi offerti**,
- gli standard di qualità,
- gli impegni e i programmi,
- la segnalazione di eventuali disservizi.

La Carta dei Servizi ha come **obiettivi**:

- **garantire e tutelare i diritti degli utenti**;
- **promuovere la partecipazione attiva** delle parti interessate allo scopo di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

LA STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Fratres è stata fondata nel 1983, da un gruppo di genitori e di volontari per dare una risposta ai problemi della disabilità e per favorire, ad ogni livello, l'inserimento sociale di persone disabili.

I Soci Fondatori erano alcuni volontari e genitori di persone disabili, sensibili alla realtà dell'handicap della propria comunità, i quali si sono interrogati per capire quale fosse la risposta più utile da dare a questa realtà e la individuarono nella forma societaria della "cooperativa".

La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo e in rapporto ad essi agisce. Questi valori costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa. Essi sono:

- la mutualità,
- la solidarietà,
- la democraticità,

La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali, fin dalla sua costituzione, al n. APD0023.

La Cooperativa è iscritta all'Albo delle Società Cooperative istituito presso il Ministero delle Attività Produttive, al n. A106573.

E' iscritta alla Camera di Commercio della Provincia di Padova al n. 180707.

Ha ottenuto la certificazione di qualità in base alla norma ISO 9001/2008: Certificato n. 00.290 rilasciato da CISQCERT per l'attività di Progettazione e gestione di centri educativi occupazionali diurni per disabili psicofisici.

La cooperativa ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio ai sensi della L.R. 22/2002 e della D.G.R. 84/2007 per i centri diurni di Galliera Veneta e Campo San Martino, con Decreto del Dirigente Regionale per i Servizi Sociali n. 255 del 24.09.2008.

La cooperativa è stata oggetto di verifica ispettiva da parte dell'ARSS del Veneto per il rilascio dell'accREDITAMENTO istituzionale ai sensi dell'art. 16 della L.R. 22/02 in data 20.03.2009, superata con esito positivo.

MISSION DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale FRATRES conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; **il suo fine è "il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi" ai sensi dell'art. 1, lett.a) della legge 381/91.**

La cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale della comunità, deve cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali ed organismi del terzo settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie all'apporto dei soci, l'autogestione dell'impresa, operando di preferenza nell'ambito territoriale dell'Alta Padovana.

Considerando lo scopo mutualistico, **"la cooperativa ha come oggetto le prestazioni socio-sanitarie, educative, comprese quelle di assistenza domiciliare, o ambulatoriale, o in comunità o simili, ovunque rese, in favore di persone con disabilità, ovvero di persone con ritardo mentale accompagnato eventualmente da handicap fisico, di ogni età, in forma diretta e/o in appalto o convenzione con enti pubblici o privati in genere..."** (art. 3 dello statuto sociale).

In particolare i valori che danno senso alla sua organizzazione e ne hanno permesso lo sviluppo sono:

- a) centralità della persona con disabilità e la valorizzazione dei suoi bisogni; il bisogno principale di una persona adulta, terminato il ciclo scolastico e non potendo essere inserita nell'ambiente lavorativo a causa della propria disabilità, è quello di trovare un luogo diverso dalla famiglia, in cui possa realizzarsi, sentirsi Persona. Una persona che possa esprimere i propri interessi, le proprie potenzialità, ancorché limitate o residuali, le proprie preferenze, che aspira a fare cose "significative" per sé e per gli altri, e, potendo, in compagnia di altre persone;
- b) il legame con la comunità locale, inteso come radicamento della cooperativa nel contesto sociale in cui vive ed opera, e come tensione e disponibilità al coinvolgimento dentro la cooperativa dei fruitori, dei lavoratori e dei soggetti di cittadinanza attiva del territorio;

- c) la trasparenza come stile e come metodo sia dei singoli componenti, sia dell'organizzazione, ed è fondata sulla partecipazione democratica alla gestione della cooperativa da parte di tutti i soci, e sull'adozione di forme adeguate di rendicontazione sociale per la comunicazione di obiettivi e risultati;
- d) la formazione permanente per la costante crescita umana e professionale delle persone coinvolte, quale che sia la forma della loro partecipazione alla vita della cooperativa;
- e) la crescita come organizzazione, sia interna, sia nella sua dimensione di sistema-rete di cooperative, sia come movimento di idee e di valori;
- f) una dimensione compatibile con la possibilità di sviluppare tra tutti i soci effettive e positive relazioni di conoscenza e collaborazione, in quanto sono esse che generano rapporti fiduciari che sono la base per la costruzione di servizi di qualità. La cooperativa vivendo questi valori ha contribuito alla diffusione di una cultura della diversità. Ne è la dimostrazione la nascita di tre associazioni di volontariato, la collaborazione con le scuole medie e superiori per la stesura e attuazione di corsi per la formazione di volontari, di corsi per sostegno alle famiglie con persone disabili, la realizzazione di progetti per l'accoglienza e la formazione di ragazzi che scelgono il Servizio Civile Nazionale, la supervisione nei tirocini di formazione delle diverse figure professionali (educatori, psicologi, operatori socio-sanitari).

MISSION COMUNITA' ALLOGGIO "BARCHESSA DI LEVANTE"

L'accoglienza abitativa di persone adulte con disabilità che non sono in grado di continuare a risiedere nel proprio nucleo familiare; si vuole offrire alle persone ospiti di vivere in un ambiente che permetta ad ognuno di vedere rispettata la sua specificità e di integrarsi nel tessuto sociale del territorio.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

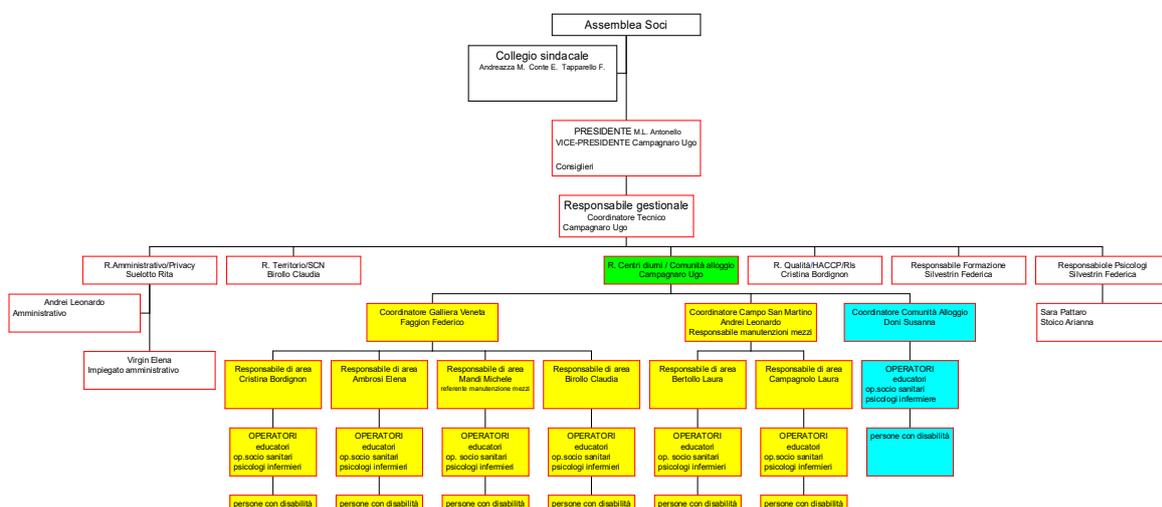
La cooperativa è impresa non profit. La partecipazione attiva alla sua gestione e direzione da parte dei vari portatori di interesse, assume il modello multistakeholders. Attualmente la cooperativa ha come base sociale 70 soci suddivisi in: soci fruitori (28), soci lavoratori (33), soci volontari (7), soci persone giuridiche (2). La cooperativa favorisce la partecipazione dei propri soci e non soci. Il Consiglio di Amministrazione per scelta è stato sempre costituito in modo che ci sia una rappresentanza equilibrata di tutti i soci (40% soci fruitori, 40% soci lavoratori, 20% soci volontari).

L'Assemblea dei Soci elegge ogni tre anni il Consiglio di Amministrazione in cui sono rappresentati tutti i tipi di soci. Quello in vigore al momento è composto di nove consiglieri, e precisamente: 4 soci fruitori (familiari degli utenti), 4 soci lavoratori, 1 socio volontario. Il presidente in carica è la Sig.ra M.L. Antonello (genitore), il vice-presidente è il dott. U. Campagnaro (socio lavoratore). L'Assemblea dei Soci nomina anche un Collegio Sindacale esterno composto da professionisti iscritti all'Albo dei Revisori, che effettua sia il controllo sulla gestione, sia il controllo contabile. Come prassi inoltre, le assemblee ordinarie dei soci (soprattutto quelle per l'approvazione del bilancio e della rendicontazione sociale), sono aperte anche ai familiari che non sono soci, ai lavoratori dipendenti non soci, ai volontari non soci.

La partecipazione alle assemblee è sempre piuttosto consistente. C'è una presenza di soci pari al 90% circa, del totale; vi prendono parte inoltre un buon numero di persone non socie (circa 30).

Al Consiglio di Amministrazione è affidata la pianificazione e la programmazione della strategie politiche per la gestione della cooperativa. La gestione operativa è affidata ad un Coordinamento Generale seguito dal Responsabile Gestionale e composto dai Coordinatori delle Unità operative, suddivise in aree educative, dal Responsabile della Formazione, dal Responsabile amministrativo, dal Responsabile dei rapporti con il territorio, dai vari Responsabili di Area. Esso definisce i progetti da attuare e le attività secondo le scelte politiche attuate dal Consiglio di Amministrazione.

Organigramma



ATTIVITA' CON IL TERRITORIO

La cooperativa fin dalla sua nascita si è fortemente integrata con il territorio, collabora da sempre con le principali associazioni che si occupano di disabilità: Associazione SOLLEVANTE di Galliera Veneta, GRUPPO DAVID di San Martino di Lupari,, Associazione FELICITA' di Piazzola sul Brenta, associazione SORRIDENDO VINCEREMO di San Giorgio in Bosco.

Promuove percorsi di sensibilizzazione alla diversità all'interno delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado con progetti specifici e corsi di formazione per volontari o semplicemente persone che si vogliono avvicinare alla disabilità. Collabora con le parrocchie, le pro-loco, le associazioni del territorio e le amministrazioni comunali per lo sviluppo di attività di promozione sociale.

Tiene rapporti continui con i diversi soggetti di terzo settore, le associazioni di volontariato, le cooperative sociali, le A.S.P. in particolare del distretto n. 2 .

E' iscritta a Confcooperative Federsolidarietà, al Consorzio Veneto Insieme di Padova e al Consorzio Solidarfidi Veneto.

E' sede per il servizio civile nazionale ed accoglie ogni anno 3- 4 volontari.

E' socia di: Cooperativa Sociale Fratres Fontaniva che gestisce un centro diurno per persone con disabilità e la Cooperativa Sociale Il Portico del Gruppo Polis che gestisce comunità alloggio nella zona di Padova e limitrofi.

SERVIZI DELLA COOPERATIVA

Centro diurno per persone con disabilità

Ha in affidamento la gestione dei Centri Diurni per persone con disabilità di Galliera Veneta, di Campo San Martino e il Cedro con **convenzione novennale approvata con Delibera Aulss 15 "Alta Padovana" n. 553 del 14.06.2007.**

Il Servizio di Centro Diurno come definito dalla Legge 104/92 e dalla legge Regionale n.22 del 16 agosto 2002, è un servizio territoriale rivolto a persone con disabilità di qualsiasi età e con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi da carattere educativo-riabilitativo-assistenziale, oltre ai servizi correlati di trasporto, mensa, pulizia.



Il Servizio prevede una presa in carico globale della persona, offrendo una risposta di tipo assistenziale, educativo, occupazionale e socializzante, e cercando di creare le condizioni per un passaggio da un'area di passività ad una di maggior autonomia ed integrazione della persona stessa. Il servizio è destinato a persone con disabilità che necessitano di vivere in situazioni che favoriscano una vita di relazione in ambiente protetto; persone gravemente compromesse da un punto di vista neuro-psichiatrico e motorio, con scarsa autonomia individuale e difficoltà di integrazione con l'ambiente. Il grado di disabilità molto pronunciato delle persone (si tratta di disabili psichici o psicofisici con un grado di invalidità mai inferiore al 100%), porta nella maggior parte dei casi, a dare priorità al lavoro di tipo assistenziale, più che alle attività di tipo educativo. Il servizio è garantito dalla presenza di personale specializzato, e si basa molto sul rapporto socio-affettivo che si crea fra utenti ed operatori, utenti e utenti, famiglie ed operatori.

La metodologia utilizzata per la realizzazione di un servizio che mantenga al centro delle attività la persona e le sue esigenze, opera sulla base del Progetto Personalizzato (PP).

Le attività principali svolte da professionisti dell'area educativa, psicologica, infermieristica, assistenziale e riabilitativa, sono:

- attività di progettazione e realizzazione di interventi educativi e assistenziali;
- attività di mantenimento e stimolo delle abilità di autonomia;
- attività ludico ricreative e socializzanti;
- attività occupazionali e di laboratori vari;
- attività di psicomotricità;
- attività di integrazione con il territorio;
- attività di sensibilizzazione alla diversità nel territorio;
- accompagnamento, consulenza e sostegno alle famiglie;
- formazione e supporto a diversi gruppi di volontariato nei comuni limitrofi.

La cooperativa effettua come servizi correlati:

- il servizio trasporto gestito con automezzi di proprietà e che è erogato a circa il 92% delle persone inserite. Dispone di 16 pulmini di cui 6 attrezzati e 5 autovetture.
- il servizio mensa, garantito da un sistema di HACCP interno e la scelta fra 3 menu giornalieri completi
- il servizio di pulizie

I centri per l'erogazione del servizio sono ubicati nei Comuni di Galliera Veneta e Campo San Martino. Le strutture sono di proprietà dell'A.U.L.S.S. per uno spazio totale, diviso sui tre centri, di circa 1500 mq. Le strutture sono prive di barriere architettoniche secondo quanto definito dalla legge 13/89. Gli spazi interni dedicati alle persone con disabilità sono adeguatamente articolati in base alle attività che vi si svolgono e sono composti da "sale attività collettive", zona mensa, bagni attrezzati, bagno assistito, un bagno per il personale ed un bagno per gli addetti alla distribuzione.



Cooperativa Sociale Fratres Carta dei servizi

I centri DIURNI hanno un'apertura minima di 227 giorni all'anno e operano dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 16,00). Ospitano circa 100 persone con disabilità provenienti da tutto il territorio dell' ex Aulss 15 Distretto n. 2 e una minima parte dal territorio dell'ex Aulss 16 Padova.

Il personale presente risponde agli standard definiti dalla legge 22/2002 ed è composto da educatori ed operatori socio sanitari. La cooperativa dispone di propri infermieri e della presenza costante di 5 psicologi.

Strutture (indirizzi)

La Cooperativa Sociale Fratres, per motivi storici, ha la sede legale a Piazzola sul Brenta in via Grantorto, 18 (PD), gestisce centri diurni per persone con disabilità in tre Sedi Operative che sono collocate rispettivamente a:

CD	Fratres Galliera Veneta	Via Roma 190 Galliera Veneta PD	tel. 049/9470904 fax. 049/9470403
CD	IL CEDRO	Via Roma 190 Galliera Veneta PD	tel. 049/9470904 fax. 049/9470403
CD	Fratres Campo San Martino	Via Forese 1 Campo San Martino PD	tel. 049/9600239 fax. 049/9600147

La comunità alloggio si trova a Galliera Veneta, sempre in via Roma 190, a fianco del centro diurno IL CEDRO



Comunità alloggio

Esperienze di gestione di comunità alloggio

La Cooperativa Sociale Fratres fin dall'inizio della sua attività, ha portato avanti anche esperienze di accoglienza residenziale di persone disabili, e l'entrata della cooperativa Il Portico nella nostra base sociale e della Cooperativa Fratres nella base sociale della cooperativa Il Portico, è il coronamento e il consolidamento di queste esperienze.

Nel corso degli anni, la cooperativa ha attivato esperienze di pronta accoglienza nelle seguenti strutture:

Campo San Martino, via Mateotti, 8	anni 1987-1990
Galliera Veneta, via Buonarotti, 19	anni 1994-1997
San Martino di Lupari, Vicolo Foscolo, 8	anni 1996-2000
Villafranca Padovana, via Torino, 8	anni 1999-2004
(assegnataria di 15 quote di rilievo sanitario e prima comunità alloggio sostituita nel territorio dell'Aulss 15)	
Consolidamento rapporto societario con la Cooperativa Sociale IL Portico	anno 2004
Co-progettazione Comunità "Casa Gialla"	anno 2004

Destinatari

La Comunità Alloggio "Fratres" si propone di accogliere persone con disabilità cognitiva, in particolare del territorio A.U.L.S.S. 6 Euganea, che si trovano in condizioni di non poter rimanere in ambito familiare a causa della riduzione delle capacità familiari di cura (temporaneamente o definitivamente).

L'accoglienza di queste persone in difficoltà nasce dal bisogno che ogni individuo coltiva di avere uno spazio personale, in cui poter esprimere la propria identità e la propria appartenenza. La Comunità alloggio parte da questo assunto fondamentale per costruire un ambiente di vita idoneo a garantire la possibilità ad ogni persona di vivere in un ambiente familiare che permetta ad ognuno di migliorare la qualità della vita.

Finalità del servizio

Le finalità generali che la Cooperativa Fratres attraverso il progetto di Comunità Alloggio si prefigge di perseguire sono le seguenti:

- offrire una risposta residenziale a carattere zonale rivolta ad adulti disabili privi di rete familiare di appoggio o comunque impossibilitati a restare all'interno della loro famiglia di origine;
- favorire la permanenza dei destinatari del progetto nel loro luogo di origine, permettendo loro di mantenere un legame con la propria cultura, il proprio ambiente, la propria rete di relazione ed i servizi del territorio;
- offrire una rete di risposte, non rigidamente prefigurate, ma flessibili, dinamiche ed individualizzate, adeguate ai singoli utenti, alle modificazioni dei bisogni, alla realtà culturale e territoriale, capaci di mettere insieme tutte le risorse che il

Cooperativa Sociale Fratres

Carta dei servizi

- territorio può offrire;
- sostenere l'integrazione sociale degli utenti intesa come processo complesso che considera la persona, il suo ambiente, i suoi stili di vita, la sua identità e la sua storia personale;
 - promuovere un armonico percorso di inclusione sociale, attraverso una gamma il più possibile estesa e personalizzata di interventi, scongiurando così il rischio di isolamento sociale;
 - favorire una diversa cultura ed approccio alla persona disabile, al fine di favorire il riconoscimento e la valorizzazione della condizione di adulto.

Personale

Lo standard di personale necessario è fissato dalla Convenzione stipulata con l'AULSS nel rispetto della legge Regionale n.22/2002 che prevede la presenza di:



- Responsabile del servizio
- Operatori Addetti all'Assistenza
- Educatori professionali

All'interno dei centri vi è inoltre la presenza di psicologi che curano il coordinamento, l'adeguatezza dei progetti individualizzati e la formazione del personale.

Attività generali

Le attività all'interno di una Comunità Alloggio costituiscono gli strumenti e le possibilità principali per raggiungere gli obiettivi previsti nel progetto individualizzato al fine di aiutare a migliorare il benessere e la qualità della vita della persona. Esse sono principalmente di carattere educativo-assistenziale e sono condotte da tutte le figure professionali coinvolte.

Una importante distinzione delle attività viene effettuata da due principali macrogruppi: attività di tipo residenziale e attività del territorio.

- Attività di tipo residenziale: interessano le comuni azioni della vita quotidiana e sono indirizzate ad intervenire sul miglioramento delle abilità carenti in ciascuno degli utenti. Nello specifico, gli interventi sono relativi all'area della cura di sé (per le persone coinvolte negli interventi di promozione dell'autonomia diventano centrali i momenti dell'alimentazione, dell'igiene personale, cura di sé), alla sfera cognitiva e gestione degli spazi privati e comunitari (piccole pulizie, attività di preparazione e di riordino).
- Attività nel territorio: hanno lo scopo di far sì che gli utenti abbiano la possibilità di mantenere o di ri-creare, gradualmente, nel territorio una rete che sia un tessuto di relazioni sociali che possa combattere la tendenza al ritiro sociale. Queste attività consistono in partecipazione a gite ricreative e culturali, uscite per commissioni,

La Comunità Alloggio "La Barchessa di Levante" si propone un ambiente il più possibile vicino ad una dimensione familiare. Le attività sono un anche mezzo che permettono di intrecciare gli interventi individualizzati (che ciascuna persona necessita) con iniziative e proposte rivolte all'intero gruppo dei componenti della Comunità. E' importante creare un contesto nel quale ci siano le condizioni per lo sviluppo di dinamiche positive di integrazione tra gli utenti. La partecipazione attiva alla vita di gruppo sarà stimolata ma contemporaneamente cercando di rispettare la possibilità di autodeterminazione e la maggior autonomia possibile della persona.

In orario diurno (dalle 8.30 alle 16.00 e dal lunedì al venerdì) gli utenti frequentano centri diurni per persone con disabilità. La Cooperativa si impegna a mantenere un collegamento con la struttura occupazionale attraverso incontri periodici che saranno finalizzati ad una condivisione del Progetto Personalizzato e alla verifica degli obiettivi previsti.

Per la naturale ubicazione della Comunità, che si trova nel Parco della Villa Imperiale di Galliera Veneta assieme al Centro Diurno gestito dalla stessa Cooperativa Fratres facilitata ed agevola una collaborazione continua sia per uno scambio di informazioni sia per qualsiasi tipo di cambiamento od intervento.

Viene assicurata un'assistenza di natura sanitaria che consiste nel supporto ed accompagnamento degli utenti alle visite di controllo degli specialisti o in occasione di specifici esami medici. L'assistenza viene garantita, in modo tale che, nell'arco dell'intera giornata l'operatore risponda alle necessità di cui l'utente necessita.

Se per malattia, visite mediche o qualsiasi altro motivo l'utente non potesse frequentare una delle realtà esterne alla residenza, è garantita l'assistenza nella Comunità Alloggio anche nelle ore in cui il servizio non è previsto.

I servizi offerti in comunità alloggio

Servizio alberghiero

La comunità alloggio, suddivisa in due piani, dispone di dieci posti letto suddivisi in sei camere, due singole e quattro con due letti. Le dimensioni delle stanze rispettano gli standard previsti per una civile abitazione garantendo l'accessibilità, la movimentazione e l'assistenza degli utenti. Ogni camera è attrezzata con armadi personali a disposizione delle persone e al bisogno di angoli scrivania per lettura o lavoro al computer.

Il primo piano dispone di quattro bagni di cui uno assistito. Nella comunità gli interventi assistenziali sono garantiti attraverso l'organizzazione di alcune attività finalizzate alla rilevazione dei bisogni assistenziali, alla cura ed igiene personale, al trasferimento della persona dal letto/carrozzina attraverso ausili idonei, alla prevenzione dei più comuni problemi della sindrome da immobilizzazione, a garantire sicurezza e a curare il confort ambientale e personale.

Sono inoltre assicurate le attività di assistenza infermieristica legata alla somministrazione delle terapie farmacologiche, al monitoraggio dello stato di salute degli ospiti che spesso rivelano una difficoltà a segnalare lo stato di malessere e di dolore.

Essendo ripartita su più piani, vi è la presenza di un impianto di movimentazione verticale (ascensore) di dimensioni tali da permettere l'accesso e la movimentazione di un carrello di servizio, di una carrozzina per disabili, e di almeno un accompagnatore. E' garantita la disponibilità di un sistema tecnologico o di chiamata (campanelli) per la comunicazione tra le persone con disabilità ed operatori in relazione alle necessità legate all'assistenza.

Servizio mensa

I pasti vengono acquistati da una ditta esterna. Il referente della comunità provvede settimanalmente alla compilazione del menù della settimana successiva tenendo presente le particolari diete, gusti personali, caratteristiche degli alimenti. Il servizio di ristorazione è costantemente monitorato controllando, oltre alla rispondenza di quanto ordinato, la temperatura e l'igiene. La distribuzione è gestita dagli operatori. Nei giorni di domenica, i pasti potranno essere eventualmente ed in parte preparati dagli operatori presso il locale cucina nel rispetto delle norme igienico sanitarie previste dalla normativa vigente.

Anche se non vi è l'obbligo di legge la cooperativa si impegna ad informare e formare il proprio personale sul sistema di autocontrollo HACCP (L.R. n. 41/2003 del 29 dicembre 2004) e a seguirne le indicazioni.



Servizio di lavanderia

La cooperativa assicura i servizi di lavanderia, guardaroba e stireria degli indumenti degli ospiti tramite gli operatori in servizio presso la comunità, con il coinvolgimento degli ospiti secondo quanto definito nel progetto personalizzato.

Per il lavaggio di lenzuola, teli, tendaggi, coperte, ecc.; è utilizzata la formula della biancheria a noleggio presso lavanderie sanitarie specializzate che forniscono i centri diurni gestiti dalla stessa cooperativa sociale Fratres.

Pulizie

Il servizio di pulizie è garantito dalla presenza di personale ausiliario e secondo uno specifico programma giornaliero, settimanale, mensile e trimestrale e/o da personale fornito da una ditta specializzata di nostra fiducia.

La pulitura e disinfezione è realizzata con appositi detergenti e con l'ausilio di un disinfettanti chimici.

La pulizia dei pavimenti è effettuata utilizzando una macchina pulitrice "lava - asciuga".

Il lavaggio degli della posateria, piatti, bicchieri ed utensili del servizio mensa è effettuata con lavastoviglie industriale.

Amministrazione e contabilità

La funzione amministrativa è svolta presso i locali del Centro Diurno in prossimità della Comunità Alloggio.

Modalità di inserimento

Per la modalità di **inserimento** alla comunità alloggio la cooperativa fa riferimento alle indicazioni operative fornite dall'AULSS.

Per accedere alla Comunità va presentata domanda all'assistente sociale di riferimento, la quale attiva l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD), che si impegna ad attivare la procedura di valutazione. L'inserimento è subordinato all'effettiva disponibilità del posto nella struttura individuata.

Cooperativa Sociale Fratres

Carta dei servizi

Eventuali richieste che arrivano direttamente alla Cooperativa Fratres, vengono indirizzate al Settore Sociale dell'AULSS, in quanto titolare degli inserimenti e coordinatore di tutte le diverse opportunità.

La domanda di ammissione viene presentata alla cooperativa da parte dei servizi sociali e viene concordata gli stessi il momento in cui effettuare la conoscenza della PdC e far pervenire tutte le informazioni riguardanti lo stesso.

Nella fase di pre-ingresso l'assistente sociale concorda con la persona e la sua famiglia la visita della struttura, per avere modo di conoscere e vedere direttamente gli ambienti che li dovrà ospitare. La psicologa, e tutto il personale presente all'incontro hanno così modo di approfondire la sua conoscenza e di avere ulteriori informazioni sulla base delle quali effettuare una valutazione ancor più puntuale e precisa in merito alla opportunità dell'ingresso. Attraverso il succedersi di queste visite viene attuato anche un percorso di accompagnamento all'ingresso allo scopo di incrementare la conoscenza reciproca.

Nel corso di questo periodo viene formulato dall'equipe un percorso di inserimento in relazione alle caratteristiche da questo presentate, individuandone la tempistica e le modalità. L'ipotesi di inserimento dell'ospite nella struttura viene condivisa con l'utente e la sua famiglia. L'obiettivo generale di questo percorso è il distacco graduale e se in questa fase vengono rilevate delle difficoltà o delle problematiche, la progressione delle fasi viene dilatata e, in ogni caso, calibrata sulle esigenze della persona.

Dall'ingresso dell'ospite ha inizio il periodo di osservazione della durata di sei mesi. Durante tale periodo vengono mantenuti frequenti rapporti con la famiglia e con l'ente inviante.

Verificata la compatibilità, con l'ausilio delle informazioni raccolte, l'equipe individua gli obiettivi e le attività funzionali al loro raggiungimento da inserire nel progetto personalizzato.

Organizzazione della giornata

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l'esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturale. A seguito uno schema degli orari della giornata tipo

- ore 7.00 - 8.30 alzata, igiene personale, colazione
- ore 8.30 - 9.00 accompagnamento al Centro diurno
- ore 9.00 - 16.00 attività c/o al centro diurno
- ore 16.00 - 19.00 riposo - attività previste- igiene personale - organizzazione cena
- ore 19.00 - 20.00 cena
- ore 20.00 - 21.00 ascolto musica, visione programmi televisivi o partecipazione ad attività di animazione.
- ore 21.00 igiene personale e ritiro nelle proprie stanze

Sono inoltre garantiti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.



Modalità di visita

Il presidio è aperto alle visite, alle telefonate e alle lettere di familiari e amici nel rispetto necessario dei tempi e del diritto alla tranquillità della comunità. Gli orari di apertura della Comunità intesa come luogo "aperto" tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli operatori di svolgere con cura alcune funzioni del proprio lavoro.

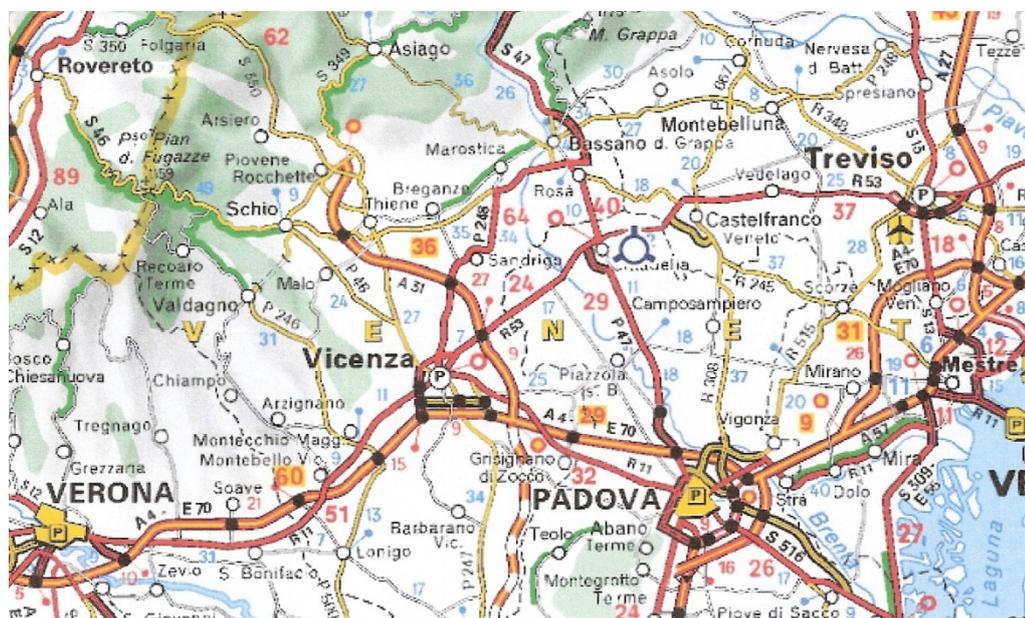
Le visite sono da concordarsi con il coordinatore della struttura di volta in volta tramite telefonata; per motivi organizzativi per la ricezione delle telefonate è preferibile l'orario pre - serale (17.00/19.00).

Per informazioni dettagliate inerenti il percorso progettuale degli Ospiti è necessario fissare un appuntamento con il Coordinatore del servizio.

Si prevede una riunione almeno annuale con tutti i familiari atta a confrontarsi sull'andamento del servizio e a condividere le attività.

Raggiungibilità

La comunità si trova al centro del paese di Galliera Veneta, per raggiungerla è possibile prendere il bus della linea Vicenza Castelfranco, la fermata dista 50 metri dall'entrata. La fermata del treno dista 1 Km circa. (vedi mappa alla fine)



RECAPITO STRUTTURA: 049 9470565

RECAPITO COORDINATORE: 3311475054

SUGGERIMENTI, RECLAMI, OSSERVAZIONI

La partecipazione attiva delle persone con disabilità e delle loro famiglie alla vita della cooperativa è ritenuta di estrema importanza e si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, cooperazione, trasparenza, tempestività e puntualità delle informazioni.

A tale scopo la cooperativa invita i genitori a farsi soci della stessa e a partecipare alla vita associativa della cooperativa che da sempre ha voluto un Consiglio di Amministrazione che rappresentasse i vari portatori di interesse della stessa: genitori, operatori e volontari.

Per **osservazioni, richieste, indicazioni**, ecc., i genitori possono telefonare in Comunità agli operatori con cui abitualmente vi è un rapporto.

Le famiglie possono richiedere informazioni al Responsabile Gestionale, al Coordinatore, agli Operatori di riferimento, ai Genitori che fanno parte del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, alle Assistenti Sociali e alle Associazioni che collaborano con la cooperativa.

La **segnalazione di eventuali disservizi** può avvenire verbalmente rivolgendosi al Coordinatore della Comunità. La segnalazione di un reclamo può inoltre seguire le modalità di seguito indicate:

a) lettera scritta al Presidente Maria Luisa Antonello
c/o Cooperativa Sociale Fratres,
via Roma, 190 35015 Galliera Veneta (PD);

b) reclamo verbale al Responsabile Gestionale Dott. Ugo Campagnaro
chiedendo, obbligatoriamente la stesura dell'apposito modulo (fax-simile allegato alla prossima pagina).

Questi provvederanno a riportare il tutto al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa il quale è tenuto a:

- mantenere la riservatezza;
- fornire, se possibile, immediata risposta,
- valutare eventuali suggerimenti.

Le famiglie vengono informate di quanto operato dalla Cooperativa e delle iniziative proposte attraverso la partecipazione all'assemblea dei soci che si svolge di norma nel mese di maggio di ogni anno. Questa assemblea è aperta a tutti i genitori informati attraverso lettera. Durante questa assemblea vengono presentate le relazioni sull'operato dell'anno appena concluso e il bilancio economico. In questa sede è possibile chiedere chiarimenti al Presidente e al responsabile del servizio, fare proposte ed esporre esigenze di ordine comune. Le famiglie sono inoltre chiamate a dare una valutazione del servizio attraverso la compilazione di un **Questionario** allo scopo di rilevare la soddisfazione dell'Utente e della sua famiglia.

Lo spoglio dei Questionari viene effettuato con la presenza di un consigliere rappresentante i genitori.

La cooperativa ritiene soddisfacente un risultato positivo pari all'75% in tutti gli ambiti analizzati.

Il risultato dell'analisi dei Questionari viene presentato durante l'Assemblea Annuale e messo a disposizione dell'AULSS.

MODULO RECLAMO

Spett.le Cooperativa Sociale Fratres
Alla cortese attenzione della Direzione

Cognome.....Nome.....

Via.....N.....Città.....

Tel.....E-mail.....

In qualità di

Persona che riceve il servizio

Familiare (o chi ne fa le veci) della persona che riceve il servizio

Committente

Altro (specificare).....

Intendo avanzare

SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

RECLAMO

OGGETTO:.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Io sottoscritto/a.....esprimo il consenso al trattamento dei dati personali sopra riportati ai fini strettamente necessari alle attività correlate all'oggetto della presente segnalazione/suggerimento/reclamo.

Data.....

Firma.....

Spazio riservato alla cooperativa

Ricevuto il.....da.....

Si trasmette l'oggetto a: Sig.....

del centro.....

Risposta.....D

ata risposta.....

Firma del Responsabile del servizio.....

STANDARD DI QUALITÀ'

La cooperativa si prefigge, sin dalla sua origine, standard minimi di qualità. Tali fattori sono da ritenersi gli obiettivi minimi che il servizio può fornire e che costituiscono oggetto di valutazione delle prestazioni erogate. Tali criteri devono essere facilmente e immediatamente misurabili dai familiari degli utenti e dagli stessi, onde consentire una rapida valutazione di eventuali disservizi.

Area	Elemento di qualità	Indicatore
Centralità della persona	Personalizzazione degli interventi	Presenza di un progetto individualizzato verificato costantemente
	Attenzione all'aspetto sanitario	Presenza di un infermiere per la somministrazione dei farmaci. Presenza di una cartella sanitaria aggiornata
	Attenzione alle esigenze individuali	Osservazione costante e registrazione di quanto individuato Attenzione e rilevazione degli elementi significativi della relazione operatore/utente
Risorse umane	Presenza del lavoro di equipe	Un incontro ogni 15 giorni
	Professionalità degli operatori	Garanzia del titolo di studio idoneo
		Formazione costante
	Adeguatezza rapporto numerico	Rispetto della convenzione
Chiarezza del rapporto di lavoro	Presenza di un contratto, di un regolamento interno, di un mansionario specifico	
Struttura	Accreditamento L.R. 22/2002	Rispetto della normativa
	Sicurezza della struttura	Rispetto della normativa
Integrazione con il territorio	Integrazione con le figure del territorio	Presenza di volontari
	Sensibilizzazione del territorio	Partecipazione alle feste del paese Promozione di una manifestazione all'anno
		Porte aperte a gruppi di persone che vogliono conoscere la realtà della comunità
Coinvolgimento della famiglia	Condivisione del progetto personalizzato	Un incontro con l'equipe ogni volta che viene steso il progetto personalizzato
	Coinvolgimento dei familiari sulle strategie della cooperativa	Presenza di almeno un familiare della comunità all'interno del consiglio di amministrazione della cooperativa
	Coinvolgimento nella gestione del tempo libero	Uscite concordate nei fine settimana
	Valutazione della soddisfazione	Somministrazione ai familiari di questionari anonimi (in genere si ritiene soddisfacente una valutazione positiva pari o superiore al 75%)
Analisi della soddisfazione dell'utente attraverso metodologie validate da uno psicologo (specialmente in riferimento a nuove attività)		
Servizi	Mensa	Presenza di un menù a più scelta
	Lavanderia	Presenza di vestiario/biancheria, arredo casa pulito
	Trasporto	Presenza di mezzi attrezzati a misura della disabilità presente
	Pulizie	Presenza di un programma dettagliato e rispetto di quanto descritto al suo interno
Rapporti con l'ULSS di riferimento	Corresponsabilità con l'ente pubblico	Disponibilità ad incontrare su richiesta le assistenti sociali di riferimento degli Utenti; tempo di attesa max 8 giorni Partecipazione ad incontri richiesti dall'ulss in varia misura
	Efficienza del servizio offerto	Rendicontazione annuale sull'andamento del servizio completa