

CARTA DEI SERVIZI

CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITA'

**GALLIERA VENETA
CAMPO SAN MARTINO**

COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITA'

BARCHESSA DI LEVANTE



C.D. Galliera Veneta

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

C.D. IL CEDRO

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

C.D. Campo San Martino

Via Forese 1 Campo San Martino PD
tel. 049/9600239 fax 049/9600147

C.A. Barchessa di Levante

Via Roma 190 Galliera Veneta PD
tel. 049/6895028

INDICE GENERALE

PREMESSA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
LA STORIA DELLA COOPERATIVA.....	3
MISSION DELLA COOPERATIVA	4
ATTIVITA' CON IL TERRITORIO	4
ORGANIGRAMMA	5
SERVIZI DELLA COOPERATIVA	5
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ.....	5
MODALITÀ DEL SERVIZIO	5
STRUTTURE (INDIRIZZI).....	6
FUNZIONAMENTO	6
PERSONALE	6
ATTIVITÀ GENERALI.....	6
IL PROGETTO PERSONALIZZATO.....	6
MODALITÀ DI INSERIMENTO.....	7
COMUNITÀ ALLOGGIO	8
MODALITÀ DEL SERVIZIO	8
PERSONALE	8
ATTIVITÀ GENERALI.....	8
I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITÀ ALLOGGIO.....	9
IL PROGETTO PERSONALIZZATO.....	11
MODALITÀ DI INSERIMENTO.....	11
RAGGIUNGIBILITÀ	12
SUGGERIMENTI, RECLAMI, OSSERVAZIONI	13
Modulo reclamo	14
STANDARD DI QUALITÀ' CENTRO DIURNO	15
STANDARD DI QUALITÀ' DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO	17

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.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi ai quali si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: **“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”**

Eguaglianza: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti. La Cooperativa Sociale Fratres fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo individualizzato mediante progetti personalizzati.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio a favore degli utenti, la cooperativa si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia e di obiettività. La cooperativa fa proprio questo principio garantendo la presenza di genitori, volontari, personale e soci all'interno del proprio consiglio di amministrazione.

Continuità: l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa del settore. In tali casi i servizi devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti/famiglie il minor disagio possibile. Esistono precisi momenti di contatto con le famiglie: **trasporto, incontri con i genitori per la presentazione del Progetto Personalizzato (P.P.)**, che consentono di garantire la necessaria continuità fra la vita vissuta dall'utente in casa e le ore trascorse al centro.

Diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra i fornitori pubblici e privati accreditati. La cooperativa fa proprio questo principio promuovendo l'autonomia dell'utente rispettando la scelta delle attività favorendo e stimolando l'autodeterminazione della persona stessa.

Partecipazione: i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. La persona con disabilità può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La cooperativa fa proprio questo principio aprendo a tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato la possibilità di partecipare alla vita societaria dell'organizzazione. La cooperativa inoltre individua gli strumenti più idonei per raccogliere informazioni sulla valutazione degli utenti circa i servizi offerti.

Efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La cooperativa fa proprio questo principio adottando al proprio interno un sistema di gestione per la qualità e definendo in merito quelli che sono gli indicatori di efficacia ed efficienza che intende perseguire.

LA STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Fratres è stata fondata nel 1983, da un gruppo di genitori e di volontari sensibili alla realtà dell'handicap della propria comunità, per dare una risposta ai problemi della disabilità e per favorire, ad ogni livello, l'inserimento sociale di persone con disabilità.

I Soci Fondatori si sono interrogati su come favorire, ad ogni livello, l'inserimento sociale delle persone con disabilità e sulla forma societaria più appropriata da assumere. Il gruppo, a suo tempo, individuò nella “cooperativa” la risposta idonea. Da allora la base sociale della cooperativa è composta da soci lavoratori, soci volontari e soci fruitori, ossia i familiari delle persone che usufruiscono dei servizi offerti.

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 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.

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, coopera attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali ed organismi del terzo settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La cooperativa realizza 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; creare i presupposti perchè possa esprimere i propri interessi, le proprie potenzialità, ancorché limitate o residuali, le proprie preferenze, facendo attività “significative” per sé e per gli altri, e, ove possibile, in compagnia di altre persone integrandosi nel tessuto sociale;
- 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.

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 nostra realtà. Collabora con le parrocchie, le pro-loco, le associazioni del territorio e le amministrazioni comunali per lo sviluppo di attività di promozione sociale.

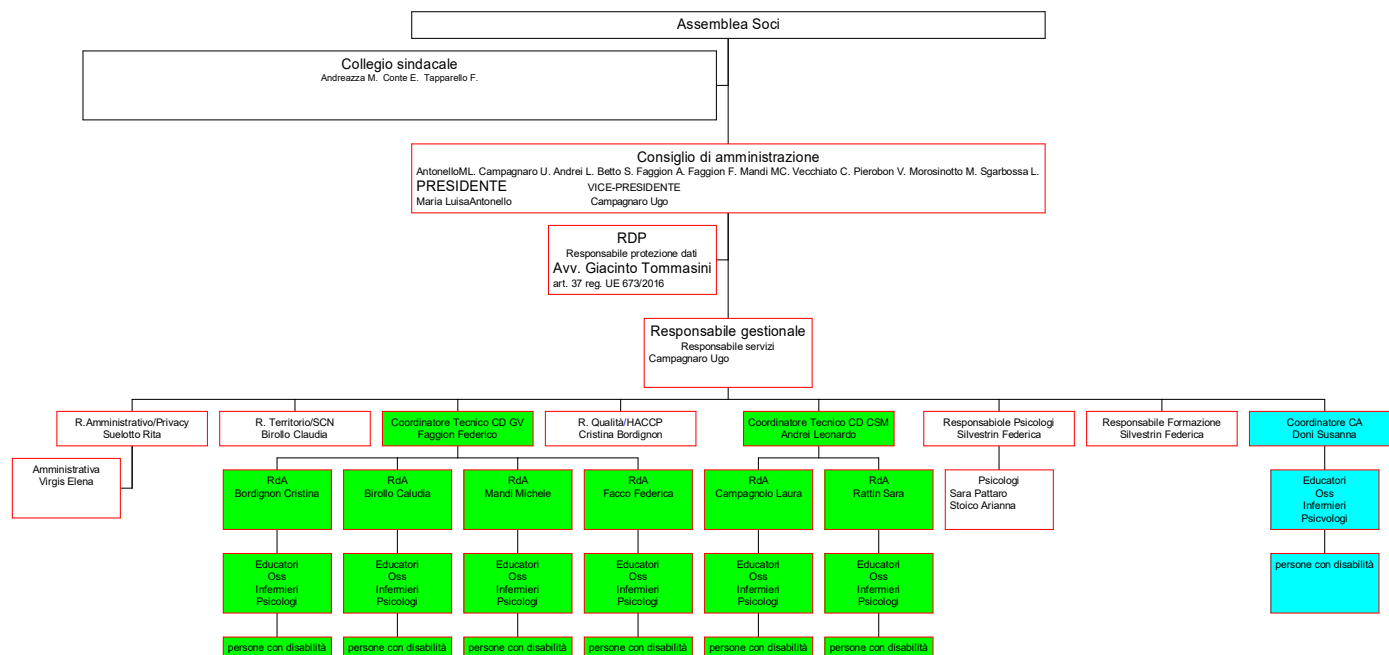
Tiene rapporti continui con i diversi soggetti di terzo settore, le associazioni di volontariato e le cooperative sociali.

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

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.

ORGANIGRAMMA



SERVIZI DELLA COOPERATIVA

CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ

La cooperativa opera in rapporto di convenzione con l'ULSS n. 6 Euganea per la gestione di tre Centri Diurni (C.D.) per persone con disabilità residenti prevalentemente nei comuni del territorio dell'ULSS stessa.

I servizi sono destinati a:

- persone con disabilità in età post-scolare, che necessitano di vivere in situazioni atte a favorire un'adeguata vita di relazione in un ambiente protetto;
- persone con disabilità gravemente compromesse dal punto di vista psichico e motorio, con scarsa autonomia personale e difficoltà di integrazione con l'ambiente che li circonda.

Modalità del servizio

La cooperativa nella gestione del C.D. persegue il fine di dare risposte diversificate in relazione alle esigenze delle persone che lo frequentano. Quindi si propone di offrire una risposta di tipo:

- assistenziale per garantire il soddisfacimento dei bisogni primari quali: igiene, alimentazione, vestizione, deambulazione, ecc. facendo in modo che la giornata di chi frequenta il centro sia serena e tranquilla;
- educativo per mantenere e/o insegnare le abilità sociali e di autonomia individuale applicabili nei diversi contesti di vita del disabile;
- occupazionale impegnando le persone disabili in modo significativo, scegliendo attività che portano ad un risultato visibile dando la possibilità all'utente di sentirsi utile, di essere considerato "persona che lavora";
- socializzante al fine di favorire lo sviluppo di relazioni significative creando occasioni di incontro, di dialogo, attraverso il coinvolgimento della famiglia e promuovendo scambi con il territorio;
- infermieristica secondo quanto definito dalla Dgr n. 740 del 14 maggio 2015 che prevede da parte dell'ULSS la presenza programmata di infermieri professionali e/o personale della riabilitazione per esigenze dell'utenza ospitata, secondo lo schema tipo di convenzione regionale.

Il centro mira al raggiungimento delle proprie finalità programmando attività diverse svolte in spazi strutturati, denominati aree educative, attraverso l'individuazione di obiettivi specifici per ogni persona e trovando le modalità più adeguate per ottenerli.

Le attività e gli obiettivi sono descritti nei Progetti Personalizzati, e si riferiscono alle seguenti aree:

- 1) autonomia/assistenza
- 2) socio-affettiva e relazionale
- 3) cognitiva
- 4) occupazionale

Cooperativa Sociale Fratres

Carta dei servizi

e in particolare a quanto indicato dalla DGR. 740/2015.

La cooperativa effettua come servizi correlati:

- il servizio trasporto gestito con mezzi propri
- il servizio mensa, garantito con un sistema di HACCP interno e la scelta fra 3 menù giornalieri completi
- il servizio di pulizia.

Strutture (indirizzi)

La Cooperativa Sociale Fratres, per motivi storici, ha la sede legale a Piazzola sul Brenta in via M. Raimondo Bergamin, 5 (PD), mentre le tre Sedi Operative 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

I centri 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 e un bagno per gli addetti alla distribuzione.

Funzionamento

Il Servizio C.D. opera dal lunedì al venerdì, per un totale di 227 giorni all'anno.

I centri sono aperti dalle ore 9.00 alle ore 16.00. La cooperativa apre alle 8.30

Solitamente il centro chiude due settimane ad agosto (2^a-3^a settimana), due settimane nel periodo Natalizio.

Personale

Lo standard di personale necessario è fissato dalla DGR 740/2015 nel rispetto della legge Regionale n.22/2002 che prevede la presenza di:

- Responsabile del servizio
- Operatori Addetti all'Assistenza
- Educatori professionali
- Infermieri
- Psicologi
- Istruttori tecnico pratici
- Personale ausiliario

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

Attività generali

Nell'ambito di erogazione del Servizio C.D. vengono sviluppate **Attività Generali** specificatamente rivolte all'Utenza quali:

- Attività educativa
- Assistenza alla persona
- Animazione
- Attività sportive
- Attività occupazionale
- Integrazione sociale
- Gite e uscite
- Attività ludiche

Le attività generali vengono sviluppate e "personalizzate" in **Attività INDIVIDUALI**, attraverso un preciso **Progetto Personalizzato**.

Il progetto personalizzato

Il **Progetto Personalizzato** redatto da parte dello psicologo di area – *in breve P.P.* – rappresenta lo strumento per eccellenza della programmazione educativa, ciò che permette l'elaborazione di interventi educativi "su misura" per ogni singola persona.

Con tale strumento, si tiene conto delle caratteristiche del soggetto e delle richieste della famiglia per individuare degli obiettivi nelle quattro aree (tutte od alcune) di riferimento, quindi si individuano gli interventi necessari per raggiungere tali obiettivi.

Cooperativa Sociale Fratres

Carta dei servizi

Il P.P. descrive i bisogni, le capacità e le attitudini della persona accolta e stabilisce il programma educativo/assistenziale che sarà realizzato individualmente in un anno di attività. Le équipe con il proprio responsabile di area sono responsabili dell'attuazione dei progetti e degli interventi educativi, frutto del confronto fra le varie figure professionali che a vario titolo prestano servizio al Centro Diurno.

Ogni attività generale, assume quindi, all'interno del P.P. una valenza ed una peculiarità diverse in base alla valutazione del tipo di intervento da effettuare con la singola persona, sia questo di tipo assistenziale che di tipo educativo,

Il P.P. viene stilato all'inizio di ogni anno ed è previsto un continuo monitoraggio in itinere dei programmi educativi/assistenziali che possono essere revisionati e riadattati, in seguito a cambiamenti o ad osservazioni svolte successivamente.

Il P.P. viene presentato e condiviso formalmente con i famigliari. Durante l'anno sono previsti colloqui con i familiari allo scopo di condividere sistematicamente le strategie educative adottate e di conoscere eventuali cambiamenti nella vita familiare e/o nuovi bisogni.

La verifica del P.P. rappresenta una fase essenziale, attraverso la quale si valuta il raggiungimento e la significatività degli obiettivi prefissati. Permette infatti, di sintetizzare il percorso effettuato e di predisporre il nuovo piano di intervento annuale.

Per questo motivo almeno sei volte all'anno, formalmente, il gruppo educativo di base, coordinato dal Responsabile di Area, si ritrova per confrontare, verificare, motivare l'azione educativa svolta nel centro (il Centro Diurno in questi giorni rimane chiuso).

Modalità di inserimento

Per la modalità di **inserimento** al C.D. la cooperativa fa riferimento alle indicazioni operative fornite dall'ULSS 6 Euganea.

Il percorso di inserimento è suddiviso principalmente in 4 fasi:

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

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.

L'inserimento avviene a seguito della richiesta di ammissione predisposta dall'Assistente Sociale referente e presentata dal Direttore dei Servizi Sociali dell'ULSS alla Cooperativa.

L'Assistente Sociale procede con la presentazione del caso e viene individuato e concordato un percorso di accoglienza da presentare successivamente alla famiglia.

L'accoglienza è strutturata nelle seguenti fasi:

- consegna del Materiale informativo della Cooperativa alla famiglia;
- un primo incontro con la famiglia e successivamente con la persona con disabilità.
- un inserimento graduale nel tempo (solo mattina, fino a pranzo, l'intera giornata);
- un periodo di osservazione di almeno tre mesi, in cui sia possibile rivalutare e/o confermare gli elementi emersi dalla presentazione del caso;
- incontri di verifica con l'Assistente Sociale alla fine del periodo di osservazione ed eventualmente con la famiglia.

L'ammissione definitiva al centro è attuata dopo aver riscontrato che *a livello individuale e/o familiare l'inserimento è positivo e risponde ai bisogni espressi e che a livello generale non sia turbato l'equilibrio globale del centro, in particolare valutando che l'inserimento utente sia compatibile con la vita relazionale e sociale degli altri.*

L'ammissione si concretizza con la stesura da parte dell'équipe interna del Progetto Personalizzato (P.P.) che viene condiviso con la famiglia della persona accolta.

Apposito regolamento ULSS, allegato, norma la gestione delle assenze.

Per il rientro dopo 5 giorni di assenza continuativi, non comunicati in precedenza, è richiesto il certificato medico. Le assenze di ogni tipo vanno giustificate e comunicate tempestivamente.

In attesa dell'apposito regolamento ULSS sui Centri Diurni.

COMUNITÀ ALLOGGIO

La Comunità Alloggio “Barchessa di Levante” 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.

Modalità del servizio

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

- offrire una risposta residenziale a carattere locale rivolta ad adulti con disabilità 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 territorio può offrire;
- sostenere l'integrazione sociale 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 con disabilità, 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 ricreare, 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) le persone sono impegnate in attività in sede, esterne, o possono frequentare i 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.

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, facilita ed agevola una collaborazione continua sia per uno scambio di informazioni sia per qualsiasi tipo di cambiamento od intervento.

Viene assicurato un supporto ed accompagnamento delle persone con disabilità 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 della persona.

Se per malattia, visite mediche o qualsiasi altro motivo la persona non potesse frequentare una delle realtà esterne alla residenza, è garantita l'assistenza nella Comunità Alloggio.

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.

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 9.00 - 16.00 accompagnamento alle attività diurne in sede, esterne o in altri centri

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.

Il progetto personalizzato

Il **Progetto Personalizzato** redatto da parte dello psicologo di area – *in breve P.P.* – rappresenta lo strumento per eccellenza della programmazione educativa, ciò che permette l'elaborazione di interventi educativi "su misura" per ogni singola persona.

Con tale strumento, si tiene conto delle caratteristiche del soggetto e delle richieste della famiglia per individuare degli obiettivi nelle quattro aree (tutte od alcune) di riferimento, quindi si individuano gli interventi necessari per raggiungere tali obiettivi.

Il P.P. descrive i bisogni, le capacità e le attitudini della persona accolta e stabilisce il programma educativo/assistenziale che sarà realizzato individualmente in un anno di attività. L'equipe con il proprio coordinatore, è responsabile dell'attuazione dei progetti e degli interventi educativi, frutto del confronto fra le varie figure professionali, che a vario titolo prestano servizio. Ogni attività generale, assume quindi, all'interno del P.P. una valenza ed una peculiarità diverse in base alla valutazione del tipo di intervento da effettuare con la singola persona, sia questo di tipo assistenziale che di tipo educativo,

Il P.P. viene stilato all'inizio di ogni anno ed è previsto un continuo monitoraggio in itinere dei programmi educativi/assistenziali che possono essere revisionati e riadattati, in seguito a cambiamenti o ad osservazioni svolte successivamente.

Il P.P. viene presentato e condiviso formalmente con i famigliari. Durante l'anno sono previsti colloqui con i familiari allo scopo di condividere sistematicamente le strategie educative adottate e di conoscere eventuali cambiamenti nella vita familiare e/o nuovi bisogni.

La verifica del P.P. rappresenta una fase essenziale, attraverso la quale si valuta il raggiungimento e la significatività degli obiettivi prefissati. Permette infatti, di sintetizzare il percorso effettuato e di predisporre il nuovo piano di intervento annuale. Per questo motivo almeno sei volte all'anno, formalmente, l'equipe si ritrova, opportunamente coordinata, per verificare, motivare l'azione assistenziale, educativa e socializzante svolta.

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. 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.

Verifica 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.

RAGGIUNGIBILITÀ

I servizi di GV si trovano al centro del paese di Galliera Veneta, per raggiungerli è possibile prendere il bus della linea Venezia Castelfranco, la fermata dista 50 metri dall'entrata. La fermata del treno dista 1 Km circa.



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 o dei Centri Diurni. 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' CENTRO DIURNO

La Cooperativa ha definito gli standard generali di qualità attraverso specifiche modalità di erogazione dei servizi offerti direttamente alla persona ed attività che indirettamente ne influenzano la qualità.

Progetto Personalizzato	◆ stesura nel primo mese dell'anno ◆ verifiche P.P. minimo ogni 6 mesi ◆ sei incontri di equipe all'anno ◆ supervisione da parte di psicologi specializzati ◆ équipe multidisciplinare
Incontri con i genitori	◆ possibilità di incontrare in ogni momento (previo appuntamento) il responsabile del CD: - tempo di attesa max 8 giorni ◆ 100% di genitori incontrati ◆ incontro con i genitori almeno 1 volta all'anno
Accrescimento della soddisfazione dell'utente	◆ somministrazione ai familiari di questionari anonimi (in genere si ritiene soddisfacente una valutazione positiva pari o superiore al 85%) ◆ analisi della soddisfazione dell'utente attraverso metodologie validate da uno psicologo (specialmente in riferimento a nuove attività) ◆ analisi dei bisogni espressi dalle famiglie, registrazione all'interno dei Progetti Personalizzati e nel limite del possibile loro soddisfazione ◆ registrazione puntuale di ogni suggerimento e lamentela e loro analisi ◆ possibilità per i familiari di fare richieste e dare informazioni in ogni momento attraverso l'operatore di riferimento durante il trasporto o telefonicamente chiedendo dell'operatore di riferimento dell'équipe
Mensa	◆ possibilità di scelta tra 3 o più opzioni per ogni componente del menù a scelta libera ◆ possibilità di diete particolari ◆ assistenza degli operatori del centro ◆ prassi igieniche di assistenza ed educative a favore degli utenti ◆ valutazione precisa ed attenta del fornitore pasti confezionati
Trasporto	◆ operatore di riferimento in ogni pulmino e/o mezzo di trasporto ◆ accompagnamento al bisogno ◆ manutenzione dei mezzi precisa e puntuale ◆ possibilità di spostamento orari in base alle necessità della famiglia ◆ possibilità di spostamenti/uscite durante la giornata passata al centro ◆ mezzi attrezzati in base agli ausili degli utenti
Sistema HACCP	◆ consulenza di un tecnico specializzato ◆ verifica dell'adeguatezza del piano di autocontrollo una volta all'anno ◆ raccolta mensile ed analisi delle schede di rilevazione ◆ analisi batteriologiche con 3 tamponi per ogni sede ogni sei mesi ◆ analisi batteriologiche per la verifica della potabilità dell'acqua 1 volta all'anno ◆ formazione del personale al momento dell'assunzione ◆ aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale
Sicurezza e soccorso	◆ consulenza di un tecnico specializzato ◆ riunione annuale fra medico del lavoro, responsabile del servizio di prevenzione e protezione, Presidente e il rappresentante dei lavoratori ◆ valutazione costante dei rischi ◆ formazione degli operatori al momento dell'assunzione ◆ aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale ◆ presenza di presidi antincendio costantemente aggiornati
Partecipazione delle famiglie alla vita della Cooperativa	◆ presenza dei genitori all'interno del Consiglio di Amministrazione ◆ possibilità di partecipare alla vita della Cooperativa attraverso l'adesione a socio ◆ possibilità di partecipare all'assemblea per l'approvazione del bilancio anche a quanti non sono soci

Cooperativa Sociale Fratres
Carta dei servizi

	◆ organizzazione di una festa annuale aperta a tutte le famiglie ◆ accoglimento di tutti i reclami da parte del Consiglio di amministrazione e risposta scritta entro e non oltre i 30 giorni
Miglioramento del servizio	◆ aggiornamento costante per un minimo di 12 ore annue del personale su tematiche educativo-assistenziale ◆ metodologia precisa relativa alla risoluzione dei problemi ◆ individuazione e implementazione di obiettivi di miglioramento ◆ analisi annuale dell'efficacia e dell'efficienza del servizio offerto ◆ partecipazione al progetto qualità del Consorzio Veneto Insieme ◆ mantenimento della certificazione del Sistema di gestione per la qualità in base alla Norma UNI EN ISO 9001/2015
Rapporti con il territorio	◆ partecipazione all'associazione Airone di Cittadella ◆ sostegno "educativo" al Gruppo DAVID di San Martino di Lupari ◆ sostegno all'associazione FELICITÀ di Campo San Martino ◆ sviluppo di progetti in collaborazione con il Gruppo David di San Martino di Lupari ◆ sviluppo di progetti in collaborazione con l'associazione SORRIDENDO VINCEREMO ◆ sviluppo di progetti in collaborazione con l'associazione SOL-LEVANTE ◆ partecipazione attiva al Consorzio Veneto Insieme di Padova ◆ adesione a Conf-Cooperative e al settore Federsolidarietà ◆ partecipazione a momenti sociali "paesani" su invito ◆ promozione di momenti ludici aperti al pubblico ◆ uscite strutturate in paesi limitrofi ai centri
Rapporti con l'ULSS di riferimento	◆ Partecipazione a "Patto per lo sviluppo" ◆ disponibilità ad incontrare su richiesta le assistenti sociali di riferimento degli Utenti; tempo di attesa max 8 giorni ◆ partecipazione ad incontri richiesti in varia misura dall'ULSS ◆ partecipazione progetti (DRG) gestiti direttamente dall'ULSS ◆ redicontazione annuale sull'andamento del servizio completa di.: - elenco presenze - relazione sull'andamento tecnico-professionale ed organizzativo-gestionale del servizio - bilancio di esercizio dell'anno precedente e rendiconto economico - elenco nominativo del personale impiegato con qualifiche, profili professionali, tipologia di rapporto di lavoro

STANDARD DI QUALITÀ' DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO

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 supervisione 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
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