



# *Cooperativa Sociale Anderlini S.r.l.*

**CENTRO DIDATTICO – ASSISTENZIALE E DI RECUPERO SOCIALE**



## **CARTA DEI SERVIZI**

**Ultimo Aggiornamento: Giugno 2021**

Via S. Zeno, 28 - 37053 Cerea (Verona) – **Tel.:** 0442 80371 **Fax:** 0442 325483  
**e-mail:** info@coopanderlini.it **pec:** coopanderlini@pec.it **C.F. e Partita Iva:** 01338280231



## **INDICE**

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	3
1.1. Che cosa è la Carta dei Servizi .....	3
<b>2. I PRINCIPI ISPIRATORI</b> .....	4
<b>3. MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE ANDERLINI – ONLUS</b> .....	4
<b>4. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI</b> .....	5
4.1. Possibilità di visitare la struttura .....	5
<b>5. TUTELA DELLA PRIVACY</b> .....	5
<b>6. IL CENTRO DIURNO PER DISABILI</b> .....	6
6.1. Funzioni e Scopi .....	6
6.2. Chi può usufruire del servizio.....	6
6.3. Come siamo organizzati .....	6
6.4. Come viene gestito il Centro Diurno .....	7
6.5. Il lavoro educativo.....	7
6.6. Una giornata tipo al Centro Diurno .....	8
6.7. Le attività proposte.....	8
6.8. Chi lavora nel Centro .....	10
6.9. Modalità di lavoro.....	11
6.10. Modalità di accesso .....	11
6.11. Ingresso e periodo di osservazione.....	11
6.12. Il Progetto Personalizzato .....	12
6.13. Dimissioni .....	13
6.14. Questionario di rilevazione della soddisfazione.....	13
<b>7. LA COMUNITÀ ALLOGGIO</b> .....	16
7.1. Accesso, inserimento e accoglienza dell'ospite in struttura .....	16
7.2. Documenti da riprodurre per l'inserimento in Comunità .....	17
7.3. Il Progetto Personalizzato .....	18
7.4. Le attività proposte.....	19
7.5. Giornata tipo della Comunità .....	20
7.6. Modalità di visita .....	20
7.7. Chi lavora in Comunità.....	20
7.8. Dimissioni .....	21
7.9. Questionario di rilevazione della soddisfazione.....	21
<b>8. L'APPARTAMENTO PROTETTO</b> .....	24
8.1. Le attività proposte.....	24
8.2. Chi lavora in Appartamento Protetto .....	25



## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1. Che cosa è la Carta dei Servizi**

La Carta dei servizi è uno strumento con il quale si intende fornire tutte le informazioni relative al Centro Diurno per Disabili (C.D.D), la Comunità Alloggio (C.A.) della Cooperativa Sociale Anderlini e l'Appartamento Protetto.

Secondo le ultime indicazioni di legge (art.13 della Legge 328/2000) la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile per l'accreditamento all'erogazione dei servizi e nella realizzazione di progetti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- Enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento
- Presentare il Centro Diurno e i servizi che offre ai cittadini
- Presentare la Comunità Alloggio e i servizi che offre ai cittadini
- Presentare l'Appartamento Alessandro e i servizi che offre ai cittadini
- Informare sulle procedure per accedere ai servizi
- Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

La struttura redige la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- La sua funzione e il suo scopo
- La sua organizzazione
- Le modalità di funzionamento
- Le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del continuo miglioramento.



## **2. I PRINCIPI ISPIRATORI**

Leggere la storia della Cooperativa Sociale Anderlini è come raccontare la storia di una Cerea fatta di grande spessore e grande rilievo come Alessandro Anderlini, Bruno Bresciani, don Giuseppe De Battisti, uomini che hanno fatto di solidarietà e servizio dei valori unici per essere protagonisti di una crescita sociale ed umana. È infatti grazie ad una geniale intuizione del suo fondatore, che la Cooperativa Anderlini, nata come Colonia Solare, si è trasformata nel corso degli anni, diventando oggi un punto di riferimento per l'intero territorio di quello spirito di solidarietà ed amore verso i diversamente abili che in molti oggi ci invidiano. La Cooperativa Sociale Anderlini, dalla sua istituzione, di strada ne ha fatta tanta ed oggi è riconosciuta tra i più qualificati organismi impegnati ad andare incontro ai problemi e alle esigenze di chi si trova in una situazione di svantaggio, portando avanti un'attività volta alla promozione e all'integrazione sociale dei cittadini.

## **3. MISSION DELLA COOPERATIVA SOCIALE ANDERLINI – ONLUS**

La Cooperativa Sociale Anderlini, sin dalla sua costituzione nel febbraio 1981, mira a realizzare una filosofia innovativa nella gestione dei servizi diurni e residenziali, riguardanti la persona disabile, orientata al “pensare in positivo”, comunque in senso migliorativo, nell'ottica di favorire la miglior qualità di vita possibile, nel rispetto delle caratteristiche della persona e della sua storia individuale e familiare.

La scelta di un progetto di gestione ricco e articolato ha permesso di fornire un servizio di qualità. Per “qualità” si intende la valutazione attenta dei bisogni dell'utenza e la ricerca di risposte differenziate e il più possibile legate alle singole individualità, con un investimento notevole sulla risorsa educativa finalizzata al recupero e al mantenimento delle abilità (cognitive, motorie, relazionali, ecc.) e soprattutto orientata a ricercare e garantire un alto livello di benessere globale della persona, con opportunità di integrazione sociale e di fruizione di reti formali e informali collocate sul territorio. Il servizio è diventato una realtà visibile e radicata nel territorio attraverso iniziative di apertura del Centro alla cittadinanza, con l'obiettivo di esplicitare la propria identità sensibilizzando alla tematica della disabilità, e di creare opportunità di conoscenza e di scambio con le altre realtà del sociale (associazioni, scuole ..) e più in generale della cittadinanza.



#### **4. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI**

La Cooperativa Sociale Anderlini si trova in Via San Zeno, 28 Cerea (Vr).

Il numero di telefono per contattarci è 0442 80371. È disponibile inoltre il seguente indirizzo di posta elettronica: **info@coopanderlini.it** oppure indirizzo PEC: **coopanderlini@pec.it**.

Altre informazioni e aggiornamenti sulla Cooperativa sono disponibili anche sul sito **www.coopanderlini.it** e su **Facebook**.

##### **4.1. Possibilità di visitare la struttura**

È prevista la possibilità, per i familiari o per chiunque lo desideri, di conoscere le attività del servizio e visitare la struttura previo appuntamento con la Direttrice.

#### **5. TUTELA DELLA PRIVACY**

Gli ospiti e/o tutore legale o amministratore di sostegno vengono informati, tramite modulistica, dei diritti riconosciuti dalla normativa in vigore per la tutela della privacy e dei dati personali sensibili.

Tutto il personale è obbligato a garantire la riservatezza circa i dati personali degli ospiti accolti in Comunità. Le informazioni riguardanti le condizioni di salute dell'utente sono riservate e fornite solo alle persone autorizzate dall'ospite.



## **6. IL CENTRO DIURNO PER DISABILI**

### **6.1. Funzioni e Scopi**

La Cooperativa Sociale Anderlini è nata come “Centro didattico assistenziale e di recupero sociale” come indicato dallo Statuto e da sempre ha offerto un servizio diurno completo di trasporti e di pasti.

L'impronta didattica-educativa-assistenziale rimarrà nel tempo una delle sue caratteristiche rinforzata da una periodica formazione professionale degli operatori-educatori.

Il Centro Diurno, come definito dalla Regione Veneto, è un servizio di accoglienza diurno per persone con disabilità grave e medio grave, con un'età compresa tra i 18 e i 65 anni, con certificazione ai sensi dell'art. 4 L.N. n.104/92. La capacità recettiva è di circa trenta persone ed è organizzato, all'interno, in piccoli gruppi. Offre continuità nei percorsi scolastici, formativi e riabilitativi delle persone con disabilità in età giovane e adulta. Garantisce loro, mediante progetti individuali, una gamma di interventi finalizzati al benessere globale della persona e della sua famiglia.

### **6.2. Chi può usufruire del servizio**

Le persone disabili di età compresa tra i diciotto e i sessantacinque anni, fatto salvo eccezioni specificatamente disciplinate dalla normativa regionale, residenti a Cerea e nei paesi limitrofi.

In base agli standard strutturali previsti dalla Regione Veneto per questa tipologia di servizio ed in base alla nuova autorizzazione al funzionamento ed accreditamento regionale possono usufruire del servizio un massimo di 30 utenti.

### **6.3. Come siamo organizzati**

Orari giornalieri e aperture settimanali: dal lunedì al venerdì con orario 7.30 - 17.30 (trasporti compresi).

*Il Centro è aperto all'utenza per un totale di 40 ore settimanali oltre il trasporto.*

*L'apertura all'utenza del Centro viene garantita per 227 giorni annui.*

Il calendario delle chiusure del Centro Diurno viene comunicato nel mese di gennaio di ogni anno a mezzo comunicazione-lettera.



#### **6.4. Come viene gestito il Centro Diurno**

Le prestazioni socio-educative e assistenziali sono assicurate da educatori e operatori socio sanitari che, lavorando in équipe, realizzano interventi educativi individualizzati, pensati per ogni singolo ospite; le singole attività e la complessiva organizzazione del servizio sono orientate ad aiutare gli ospiti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché ad acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni. Il lavoro educativo tende ad avvalersi del contributo delle singole famiglie e ad integrarne il ruolo formativo.

#### **6.5. Il lavoro educativo**

Il lavoro educativo svolto considera la persona in modo globale e tende valorizzare le diverse dimensioni della persona (psicomotoria, cognitiva, emotiva, affettiva, relazionale, sessuale, sociale) e ad operare avendo di mira il benessere complessivo.

Il lavoro opera su tre livelli:

##### **a) *La Relazione***

L'utente, attraverso la relazione con l'operatore può giungere a:

- Una migliore comprensione ed espressione di sé e dei propri bisogni
- Maggiore accettazione di sé nel riconoscimento dei propri limiti e capacità
- Crescita del grado di autostima e della capacità di operare delle scelte e realizzare obiettivi
- Una migliore comprensione dei diversi contesti in cui agisce e delle regole che li caratterizzano.

##### **b) *Il mantenimento e lo sviluppo delle abilità potenziali***

Dopo un'adeguata osservazione e conoscenza della persona nella sua globalità e complessità, si definiscono obiettivi e strategie atte a:

- Incrementare il possesso di strumenti cognitivi e in generale il repertorio comportamentale
- Potenziare l'interazione con l'ambiente circostante
- Aumentare la probabilità di risposte ambientali-relazionali positive.



### c) L'integrazione sociale

Questo livello di lavoro si esplica nel trovare le modalità per:

- Accompagnare la persona in un percorso di appropriazione dei luoghi e contesti che il territorio offre
- Avvicinare il cittadino al mondo dei disabili attraverso iniziative di sensibilizzazione culturale e, quindi, di riduzione del pregiudizio.

### 6.6. Una giornata tipo al Centro Diurno

08.00 - 09.30	Arrivo e Accoglienza
09.30 - 12.00	Attività di Laboratorio secondo programmazione settimanale, compreso pausa merenda
12.00 - 13.30	Pranzo
13.30 - 15.00	Ripresa attività pomeridiana
15.00 - 16.00	Riordino laboratori Preparazione al rientro (autonomie personali)
16.00 - 17.30	Rientro a casa

Il Direttore con gli educatori, ogni anno, a settembre, definisce il programma delle attività settimanali.

### 6.7. Le attività proposte

Le attività sono *strumenti* attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati. Le attività hanno una frequenza settimanale e possono essere di due tipi:

- *Le attività strutturate* per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti, vengono gestite per tutto l'anno dagli stessi educatori che stendono un progetto iniziale e programmano un piano di verifiche periodiche e una valutazione finale.





Le attività strutturate possono essere rivolte ad un singolo o ad un gruppo. Alcuni esempi sono: laboratori artistici, giornalino, attività di cucina, uscite sul territorio, falegnameria, teatro, musica ...

- *Le attività parzialmente strutturate* sono le attività della vita quotidiana quali, ad esempio, l'accoglienza mattutina, il pranzo e la cura dell'igiene personale. Tra queste ci sono anche i momenti liberi durante i quali gli ospiti possono ritrovarsi a piccoli gruppi o con l'operatore, possono usufruire delle stanze libere, come palestra e laboratorio artistico per il gioco o il disegno libero. Questi momenti liberi sono inoltre occasioni per i colloqui individuali, in cui riflettere insieme su desideri e bisogni, oltre che condividere le preoccupazioni e i disagi.

La programmazione delle attività viene stesa dal coordinatore assieme agli educatori e cambia periodicamente a seconda dei bisogni rilevati nelle persone, dei continui corsi di formazione del personale e conseguentemente dei progetti innovativi proposti; viene poi presentata agli ospiti e lasciata a disposizione per conoscenza di tutti.

In risposta al DGR n.740 del 2015, le **attività essenziali** proposte all'interno del Centro Diurno della Cooperativa Anderlini sono:

- *Attività nell'area delle autonomie* volte al mantenimento e sviluppo delle autonomie personali e sociali:
  - Cura e igiene della persona
  - Riordino e pulizia degli ambienti utilizzati
  - Trasmissione di regole di comportamento sociale
- *Attività integrative e socializzanti*, con l'obiettivo di sviluppare/mantenere le capacità cognitive e favorire lo sviluppo di relazioni significative nell'ambiente quotidiano, in famiglia, nel territorio:
  - Collaborazione con altre realtà del territorio (scuole, parrocchie, cooperative sociali)
  - Inclusione sociale nel territorio di appartenenza
  - Uscite didattiche sul territorio
  - FestInsieme



- *Attività socio ricreative, espressive ed espressivo-occupazionali*, con l'obiettivo di stimolare la libera espressione e la creatività, al fine di favorire il benessere psico fisico della persona, la collaborazione, la capacità organizzativa e il rispetto di ritmi e tempi:
  - Laboratorio decorativo e creativo con gesso, cera, tessuti, legno e tanto altro
  - Laboratorio di sartoria
  - Laboratorio di falegnameria
  - Laboratorio Occupazionale con assemblaggi semplici di guarnizioni
  - Laboratorio di Lettura
  - Laboratorio di Musicoterapia e Arte
  - Laboratorio di Teatro
  - Laboratorio di Cucina
  - Animazione musicale
  - Attività periodica in palestra
  - Animazione ludico-motoria
- *Attività infermieristica:*
  - Assistenza infermieristica (Screening Covid19)
- *Trasporto per l'accesso al Centro Diurno.*
- *Vitto presso il Centro Diurno.*

## **6.8. Chi lavora nel Centro**

Le figure professionali operanti nel Centro Diurno sono di seguito elencate.

- **Direttore/Coordinatore:** è responsabile del Centro e garante del corretto funzionamento dell'intera struttura sul piano economico, su quello progettuale e organizzativo-gestionale. Garantisce che il lavoro degli operatori sia corrispondente al progetto educativo individuale, ai bisogni della persona e agli standard di qualità previsti dalla cooperativa.
- **Educatori:** contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo individualizzato e degli ospiti del Centro, sia in fase di progettazione che in fase di gestione, e si occupano sia dei compiti legati all'accudimento che dei compiti di valutazione periodica. Gli educatori curano la stesura e l'aggiornamento della cartella e dei progetti educativi.



- **Operatori Socio Sanitari (OSS):** sono addetti all'assistenza dell'ospite, supportano gli educatori nelle attività e vengono coinvolti nei momenti organizzativi e formativi degli educatori.
- **Ausiliari addetti al servizio di pulizia:** si occupano della pulizia ordinaria e straordinaria del Centro.
- **Impiegata Amministrativa:** si occupa di tutta la parte amministrativa.

### **6.9. Modalità di lavoro**

Ogni settimana l'équipe operativa, cui partecipano tutti gli operatori e il Coordinatore, si incontra per momenti di condivisione e confronto su aspetti organizzativi del servizio e aspetti educativi della gestione degli ospiti. Le figure professionali che svolgono attività nel servizio vengono invitate periodicamente a partecipare a riunioni di piccolo e grande gruppo. Durante l'anno è garantita, al personale in servizio, la possibilità di formazione e di aggiornamento per un adeguato numero di ore.

### **6.10. Modalità di accesso**

La richiesta di inserimento di un utente nel servizio semiresidenziale (Centro Diurno) avviene su segnalazione dei *servizi sociali territoriali*. Alla richiesta di inserimento segue l'incontro con i servizi sociali territoriali (UVMD, Unità Valutativa Multi Dimensionale) nel quale si valutano i bisogni della persona che ha presentato domanda e si identificano obiettivi e interventi appropriati che costituiranno, poi, parte centrale del Progetto Educativo Personalizzato.

### **6.11. Ingresso e periodo di osservazione**

La persona disabile e i suoi familiari effettuano un primo incontro con il Direttore, presso il Centro. L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa. In questo incontro il coordinatore fa visitare la struttura e illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e gli altri ospiti presenti.



Ai familiari viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi del Centro e copia del Patto Educativo di Corresponsabilità.

I familiari e il potenziale ospite possono chiedere tutte le informazioni necessarie, esprimere le loro esigenze e le loro preoccupazioni; il coordinatore può acquisire una conoscenza più diretta della persona disabile e della sua famiglia e raccogliere le prime informazioni. Il primo incontro viene chiuso specificando che si apre il periodo di osservazione che dura almeno quattro settimane.

L'ospite viene accolto al Centro e affidato all'operatore di riferimento.

Durante il periodo di osservazione vengono rilevati e registrati i dati relativi alla persona sia dal punto di vista clinico che dal punto di vista comportamentale e relazionale, che progressivamente vengono raccolti nel fascicolo personale. Tutti gli operatori sono chiamati a partecipare alla fase osservativa e a compilare la scheda di valutazione ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute) per quanto di loro competenza. Il Direttore si assicura che la compilazione dell'ICF sia sempre svolta adeguatamente.

## **6.12. Il Progetto Personalizzato**

Nella fase successiva all'osservazione l'équipe operativa definisce il Progetto Individualizzato d'intervento, con il programma riabilitativo/abilitativo e di socializzazione per l'ospite.

Annualmente il progetto educativo viene ridefinito e condiviso, attraverso colloqui individualizzati, con l'ospite e i suoi familiari.

Durante la realizzazione del progetto, ogni due mesi e comunque ogni qualvolta ci sia un cambiamento significativo, l'educatore di riferimento verifica e monitora l'andamento del progetto individuale e compila, se necessario, le schede di riadeguamento.

Sono altresì previsti degli incontri individuali con obiettivi di verifica e monitoraggio con la persona disabile, con i suoi familiari e con l'ente segnalante. Tali incontri hanno una cadenza variabile e concordata al momento della stesura del progetto. Una volta all'anno l'équipe operativa verifica il Progetto Individualizzato e sulla base di quanto emerso, viene redatto, dall'operatore di riferimento, il progetto individualizzato relativo all'anno seguente.



### **6.13. Dimissioni**

Le dimissioni si rendono attuabili in caso di:

- Progetto di invio e inserimento in altro servizio o progetto esterno alla struttura dietro decisione dell'equipe multidisciplinare.
- Motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie).

In tutti i casi in cui si rendono necessarie le dimissioni occorre, sulla base della segnalazione per iscritto del motivo delle dimissioni, definire le modalità e i tempi con cui attuarle.

### **6.14. Questionario di rilevazione della soddisfazione**

La struttura, per garantire il buon funzionamento e il continuo miglioramento, ritiene opportuno coinvolgere gli utenti e i loro familiari nella misurazione della qualità dell'offerta.

Per questo motivo, una volta all'anno, nel mese di maggio, viene consegnato un questionario di rilevazione della soddisfazione alle famiglie dei frequentanti, le quali, oltre alla compilazione possono formulare anche proposte e suggerimenti.

I dati raccolti attraverso il questionario di gradimento servono al Direttore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio.

(vedi *Allegato A*)



(ALLEGATO A)

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO  
del CENTRO DIURNO**

*Gentile 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 essere 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? (Caratteristiche della struttura, servizio di pulizia e igiene, attrezzature, spazi, etc.)

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

2. Ritieni che il SERVIZIO ASSISTENZIALE sia adeguato rispetto i bisogni del suo familiare?

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

3. Come valuta la disponibilità di ascolto degli operatori?

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

4. Come valuta la disponibilità di ascolto del coordinatore?

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

5. Quanto ritieni di essere informato rispetto gli EVENTI che interessano l'organizzazione della struttura?

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

6. Ritieni di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo ed alle attività svolte dal suo familiare nel Centro?

SI [ ]    NO [ ]



7. Come valuta il lavoro EDUCATIVO svolto con il suo familiare?

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

8. Rispetto alle attività proposte, ritiene utile proporle altre?

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

9. Sarebbe disponibile a contribuire alla spesa per attività alternative e innovative?

SI [ ]    NO [ ]

10. Come valuta il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?

1 [ ]    2 [ ]    3 [ ]    4 [ ]

11. 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

\_\_\_\_\_



## 7. LA COMUNITÀ ALLOGGIO

La comunità alloggio per persone con disabilità nata nell'anno 2000, offre un ambiente stimolante ed accogliente, connotato da relazioni il più possibile di tipo familiare. Le persone, grazie all'affiancamento ed aiuto di personale qualificato, possono trovare risposta ai propri bisogni primari ed affettivi, sviluppando le proprie autonomie personali, relazionali e sociali.

La presenza di ambienti ampi ed attrezzati favorisce l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento di abilità, che possono concretizzarsi nella collaborazione alle attività di gestione domestica della comunità, nella partecipazione attiva ad iniziative culturali e di socializzazione, all'interno della comunità e/o negli spazi esterni, nell'adesione ad attività di tempo libero organizzate anche da gruppi ed associazioni operanti nel paese, nel mantenimento e recupero di uno stato di benessere psico-fisico.

La struttura può accogliere, in regime residenziale, 20 ospiti adulti, con disabilità psico-fisica non gravemente invalidante.

### 7.1. Accesso, inserimento e accoglienza dell'ospite in struttura

- **Presa in carico dell'ospite:** Possono accedere al Servizio persone adulte dai 18 ai 65 anni con disabilità psico-fisiche parzialmente invalidanti e con problemi comportamentali.

L'inserimento e l'accoglimento degli ospiti in comunità alloggio viene definito in UVMD (Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale), previa valutazione con SVaMDI, alla quale partecipano il Coordinatore Responsabile di Struttura, l'Assistente Sociale, Responsabile Area Disabilità e altre figure professionali e familiari e/o altre figure di riferimento.

È possibile l'accoglimento, regolamentato da convenzione, di persone disabili per brevi periodi, sotto forma di Accoglienza Programmata e Servizio Sollievo per l'aiuto alla famiglia che si trova in un momento di particolare difficoltà.

Il Consiglio di Amministrazione può esaminare anche la possibilità di inserire persone disabili con il Servizio di Accoglienza Programmata e/o Servizio Sollievo a seguito di trattativa privata.





Nel momento in cui si è deciso di procedere con l'inserimento, questo è pianificato e condiviso con l'utente e i suoi familiari.

L'inserimento dovrà tener conto della persona nella sua globalità e pertanto avrà per ogni utente caratteristiche e modalità differenti. Nella comunità l'ospite viene accudito in tutti i suoi bisogni, per 24 ore al giorno.

- **Modalità di inserimento:** Nella settimana precedente l'inserimento, in accordo con il Coordinatore della struttura, i familiari vengono invitati a visitare la comunità e informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto. Viene consegnata loro copia della Carta dei Servizi e del Patto Educativo di Corresponsabilità.

Nel giorno fissato per l'ingresso, il nuovo ospite (accompagnato dai familiari e/o dalle figure di riferimento) viene accolto dal Direttore che lo presenta agli ospiti e al personale presente. Il Direttore prende in consegna documenti, indumenti, farmaci, denaro e altri oggetti personali portati dall'ospite e la documentazione informativa consegnata precedentemente compilata dai familiari.

Mediante apposita modulistica adottata in comunità, verranno rendicontate mensilmente ai familiari o a chi di competenza (amministratori di sostegno, tutori) le spese personali dell'ospite.

## **7.2. Documenti da riprodurre per l'inserimento in Comunità**

➤ **Documenti personali dell'ospite:**

- Tessera Sanitaria S.S.N. (in originale).
- Tessera esenzione ticket (in originale).
- Codice Fiscale (in originale).
- Carta d'identità (in originale).
- Fotocopia del verbale di invalidità.
- Fotocopia del certificato di gravità ai sensi della l.104/92.
- Fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (se in possesso).
- Dati anagrafici e recapiti del tutore/curatore/amministratore di sostegno.
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili.
- Dichiarazione di consenso e schede informative fornite dal Direttore.



➤ **Documentazione socio-sanitaria:**

- Scheda informativa sanitaria compilata e firmata dal medico.
- Scheda terapia farmacologica in corso compilata e firmata dal medico.

### **7.3. Il Progetto Personalizzato**

All'entrata in comunità, l'ospite è seguito con particolare attenzione e vengono effettuati accertamenti clinici con il medico di base della comunità con esami di routine e stesura della cartella clinica in stretta collaborazione con i familiari, in modo di avere una situazione clinica dettagliata ed esaustiva.

La prima fase dell'inserimento è dedicata alla facilitazione dell'ambientamento dell'ospite, alla comunicazione con gli altri ospiti e con le figure professionali presenti.

Approfondendo la conoscenza del soggetto attraverso uno stretto raccordo con la famiglia di provenienza, le sue capacità, le sue esigenze, si formula un Progetto Personalizzato mirato.

Annualmente il progetto educativo viene ridefinito e condiviso attraverso colloqui individualizzati con l'ospite e i suoi familiari.

Durante la realizzazione del progetto, ogni due mesi e comunque ogni qualvolta ci sia un cambiamento significativo, l'educatore di riferimento verifica e monitora l'andamento del progetto individuale e compila, se necessario, le schede di riadeguamento.

Sono altresì previsti degli incontri individuali con obiettivi di verifica e monitoraggio con la persona disabile, con i suoi familiari e con l'ente segnalante.

Tali incontri hanno una cadenza variabile e concordata al momento della stesura del progetto.

Una volta all'anno l'équipe operativa verifica il Progetto Personalizzato e sulla base di quanto emerso, viene redatto, dall'operatore di riferimento, il progetto individualizzato relativo all'anno seguente.



#### **7.4. Le attività proposte**

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

Nella comunità vengono svolte attività con finalità riabilitativa ed educativa:

- *Attività nell'area delle autonomie* volte al mantenimento e sviluppo delle autonomie personali, domestiche e sociali:
  - Benessere e Cura di sé
  - Riordino e pulizia degli ambienti interni ed esterni e dei propri indumenti
  - Trasmissione di regole di comportamento sociale
  
- *Attività integrative e socializzanti*, con l'obiettivo di sviluppare/mantenere le capacità cognitive e favorire lo sviluppo di relazioni significative nell'ambiente quotidiano, in famiglia, nel territorio:
  - Inclusione sociale nel territorio di appartenenza (parrocchie, cooperative sociali, feste di paese, realtà presenti sul territorio, uscite al bar e al mercato)
  - Soggiorno estivo
  - FestInsieme
  
- *Attività socio ricreative, espressive ed espressivo-occupazionali*, con l'obiettivo di stimolare la libera espressione e la creatività, al fine di favorire il benessere psico fisico della persona, la collaborazione, la capacità organizzativa e il rispetto di ritmi e tempi:
  - Laboratorio Occupazionale con assemblaggi semplici di guarnizioni
  - Attività di Joga
  - Attività di bocce e basket con il CSI
  - Laboratorio di Teatro
  - Laboratorio di Cucina
  - Animazione musicale
  - Animazione ludico-motoria
  
- *Attività di Assistenza medica di base e Infermieristica*: avviene mediante un costante monitoraggio degli aspetti sanitari, con la presenza settimanale del Medico di Base referente per la comunità e la presenza giornaliera di un Infermiere Professionale.



## 7.5. Giornata tipo della Comunità

Ore 7.00	Sveglia, igiene personale e/o doccia secondo schema
Ore 8.00	Colazione, assunzione terapia farmacologica del mattino
Ore 9.00	Attività di Laboratorio secondo programmazione
Ore 12.00	Pranzo e relax
Ore 16.00	Merenda, igiene personale degli ospiti e/o doccia secondo schema
Ore 17.00	Attività di Laboratorio secondo programmazione
Ore 19.00	Cena e a seguire Attività serali, tv
Ore 22.00	Riposo

## 7.6. Modalità di visita

I familiari possono accedere in comunità nella fascia oraria compresa dalle 9.00 alle 21.00 il Sabato e la Domenica, dopo preavviso telefonico e accordi con il Direttore.

I rientri in famiglia, in occasione di festività o in altre occasioni, vanno concordati precedentemente con il Direttore della struttura.

Ogni altra persona voglia accedere in comunità per mantenere i contatti con gli ospiti, si dovrà accordare con il Direttore per definire modi e tempi della visita, al fine di garantire la continuità della programmazione settimanale prevista per ogni ospite.

## 7.7. Chi lavora in Comunità

Le figure professionali operanti in Comunità sono di seguito elencate.

- **Direttore/Coordinatore:** è responsabile della Comunità e garante del corretto funzionamento dell'intera struttura sul piano economico, su quello progettuale e organizzativo-gestionale. Garantisce che il lavoro degli operatori sia corrispondente al progetto educativo individuale, ai bisogni della persona e agli standard di qualità previsti dalla cooperativa.
- **Educatori:** contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo individualizzato e degli ospiti della Comunità, sia in fase di progettazione che in fase di gestione, e si occupano sia dei compiti legati all'accudimento della persona che dei compiti di valutazione periodica. Ogni operatore della Comunità è di norma riferimento per due/tre



ospiti. Gli operatori curano la stesura e l'aggiornamento della cartella e dei progetti educativi (PPI).

- **Operatori Socio Sanitari (OSS):** sono addetti all'assistenza dell'ospite, supportano gli educatori nelle attività e vengono coinvolti nei momenti organizzativi e formativi degli educatori.
- **Ausiliari addetti al servizio di pulizia:** si occupano della pulizia ordinaria e straordinaria della Comunità.
- **Impiegata Amministrativa:** si occupa di tutta la parte amministrativa.
- **Il medico di Medicina Generale:** è presente una volta la settimana presso la comunità e ogniqualvolta venga chiamato.
- **Infermiere Professionale:** è presente in struttura con orario giornaliero.

## **7.8. Dimissioni**

Le dimissioni si rendono attuabili in caso di:

- Progetto di invio e inserimento in altro servizio o progetto esterno alla struttura dietro decisione dell'equipe multidisciplinare
- Motivi personali, familiari e sanitari (ad esempio l'aggravarsi delle condizioni sanitarie)

In tutti i casi in cui si rendono necessarie le dimissioni occorre, sulla base della segnalazione per iscritto del motivo delle dimissioni, definire le modalità e i tempi con cui attuarle.

## **7.9. Questionario di rilevazione della soddisfazione**

La struttura, per garantire il buon funzionamento e il continuo miglioramento, ritiene opportuno coinvolgere gli utenti e i loro familiari nella misurazione della qualità dell'offerta.

Per questo motivo, una volta all'anno, nel mese di Maggio, viene consegnato un questionario di rilevazione della soddisfazione alle famiglie dei frequentanti, le quali, oltre alla compilazione possono formulare anche proposte e suggerimenti.

I dati raccolti attraverso il questionario di gradimento servono al Coordinatore per formulare annualmente il piano di miglioramento degli standard di gestione del servizio.

(vedi *Allegato B*)



(ALLEGATO B)

**QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO  
della COMUNITA' ALLOGGIO**

*Gentile 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 essere 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? (Caratteristiche della struttura, servizio di pulizia e igiene, attrezzature, spazi, etc.)

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

2. Quanto ritiene adeguato il SERVIZIO ASSISTENZIALE rispetto i bisogni del suo familiare?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

3. Come valuta la disponibilità di ascolto degli operatori?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

4. Come valuta la disponibilità di ascolto del coordinatore?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

5. Quanto ritiene di essere informato rispetto gli EVENTI che interessano l'organizzazione della struttura?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

6. Come valuta l'organizzazione e la programmazione del tempo libero del fine settimana?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]



7. Ritieni di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo ed alle attività svolte dal suo familiare nel Centro?

SI [ ] NO [ ]

8. Come valuta il lavoro EDUCATIVO svolto con il suo familiare?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

9. Rispetto alle attività proposte, ritieni utile proporle altre?

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

10. Sarebbe disponibile a contribuire alla spesa per attività alternative e innovative?

SI [ ] NO [ ]

11. Come valuta il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?

1 [ ] 2 [ ] 3 [ ] 4 [ ]

12. 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

\_\_\_\_\_



## 8. L'APPARTAMENTO PROTETTO

L'appartamento "Alessandro", adiacente la comunità alloggio e composto da una zona cucina-living, due camere da letto, per un totale di cinque posti letto, e un bagno, fa parte dei Piani di Zona del Distretto 3 Ulss 9 Scaligera (dichiarati presso il Comune di Cerea, Verona).

L'obiettivo generale del progetto appartamento è l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità, favorendo esperienze di vita autonoma. Si seguono, pertanto, percorsi personalizzati che tengono conto della situazione di partenza di ognuno e delle possibili competenze da raggiungere procedendo con gradualità e proponendo, via via, attività sempre più complesse, ma fattibili.

### 8.1. Le attività proposte

In appartamento vengono proposte e svolte attività di promozione delle autonomie e attività di integrazione e socializzazione. Tutte le attività, e le loro programmazioni, vengono comunque definite tenendo presente il Progetto di Vita di ciascuno.

In particolare, si propongono:

➤ Attività di educazione all'autonomia, volte al mantenimento e sviluppo delle autonomie personali e sociali:

- benessere e cura di sé
- autonomia domestica (attività di cucina, riordino e pulizia degli ambienti e dei propri indumenti)
- autonomia personale (uso e gestione dei beni di consumo e organizzazione del proprio tempo)
- Laboratorio occupazionale con assemblaggi semplici di guarnizioni

➤ Attività integrative e socializzanti, con l'obiettivo di sviluppare/mantenere le capacità cognitive e favorire lo sviluppo di relazioni significative nell'ambiente quotidiano, in famiglia, nel territorio:

- Inclusione sociale nel territorio di appartenenza (parrocchie, cooperative sociali, feste di paese, realtà presenti sul territorio, uscite al bar e al mercato, FestInsieme)
- Soggiorno estivo





## **8.2. Chi lavora in Appartamento Protetto**

Le figure professionali operanti in Appartamento Protetto sono di seguito elencate.

- **Direttore/Coordinatore:** è responsabile dell'Appartamento e garante del corretto funzionamento dell'intera struttura sul piano economico, su quello progettuale e organizzativo-gestionale. Garantisce che il lavoro degli operatori sia corrispondente al progetto educativo individuale, ai bisogni della persona e agli standard di qualità previsti dalla cooperativa.
- **Educatori:** contribuiscono alla realizzazione del progetto educativo individualizzato e degli ospiti dell'Appartamento, sia in fase di progettazione che in fase di gestione, e si occupano sia dei compiti legati all'accudimento della persona che dei compiti di valutazione periodica.
- **Operatori Socio Sanitari (OSS):** sono presenti se necessari a seconda del progetto personalizzato dell'ospite e sono addetti all'assistenza dell'ospite e supportano gli educatori nelle attività.