



COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÀ
PROMOZIONE LAVORO

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Alloggio per persone con disabilità Centro Val D'Illasi “I Diamanti”

Badia Calavena
Via Conca delle Perle, 4
Tel. 045/7810075

E-mail segreteria.centrovaldillasi@promo-lavoro.it

Premessa

La Cooperativa Sociale Promozione Lavoro da 30 anni crede nello sviluppo di servizi innovativi e diversificati, in grado di dare risposte efficaci e concrete alle problematiche della società moderna. Avendo riconosciuto le grandi potenzialità del territorio pedemontano, ha voluto avviare una proclava collaborazione con le autorità locali, da cui ha preso vita il Centro Val d'Ilasi, che si può già definire come tappa fondamentale nella programmazione di una liera socio-assistenziale che permetta di dare risposte a diverse problematiche del territorio.

Il Centro Val d'Ilasi ha come mission principale quello di attivare servizi a tutela delle fasce deboli, anziani, giovani e persone con disabilità, all'insegna di una politica socio sanitaria che si sviluppa e declina con servizi domiciliari, semiresidenziali e residenziali. La nuova struttura sarà composta da: un modulo di comunità terapeutica protetta per adolescenti, un modulo di comunità residenziale per persone con disabilità, un modulo di comunità per i nuovi bisogni emergenti, un centro diurno sanitario per anziani non autosufficienti e diversi servizi ambulatoriali. Si delinea quindi un complesso concentrato sui temi della fragilità e della disabilità, la vera sfida del presente per la nostra sanità.

Per concludere non si può non menzionare l'inestimabile valore aggiunto del Centro Val d'Ilasi, ovvero di essere immerso nel verde e di godere di una vista stupenda, garantendo una elevata qualità della vita agli ospiti, che saranno circondati dalla natura.

La nostra mission

Far sentire "il Calore" di una Casa Grande alla persona con disabilità anche grave (priva dei genitori o con grosse difficoltà). Creare "l'Accoglienza" e "fare Comunità" affinché il passaggio a questa nuova e grande famiglia sia meno ansioso.

Mantenere e consolidare "le Radici" nel luogo dove la persona è nata, dove ha vissuto e dove è diventata adulta. Seguire, stimolare e far crescere la persona, valorizzando al massimo le "sue Potenzialità", condividendole assieme in questo nuovo percorso.

A chi ci rivolgiamo

La nostra unità di offerta, si rivolge a:

- ✓ persone che presentino grave disabilità e condizione di dipendenza con necessità di assistenza continuativa a causa di gravi deficit motori, cognitivi, comportamentali, isolati o associati, ma che sono in grado di mantenere un rapporto con l'ambiente e per le quali sia impossibile la permanenza a domicilio
- ✓ persone che abbiano già completato l'iter diagnostico-terapeutico in strutture specializzate e per le quali siano state valutate autonomie residue che necessitano il supporto di personale specializzato;
- ✓ persone che necessitino di un'accoglienza temporanea per sollevare il nucleo familiare dal carico assistenziale ed emotivo dell'accadimento;
- ✓ persone che necessitino di un'accoglienza temporanea per programmi riabilitativi di mantenimento.

I nostri obiettivi

La Comunità Alloggio si propone di:

- ✓ fornire ospitalità definitiva o temporanea a soggetti maggiorenni, in età compresa fra i 18 e i 65 anni in situazione di disabilità, privi del sostegno familiare o per i quali la permanenza nel nucleo familiare è stata valutata temporaneamente impossibile, garantendo una buona qualità di vita comunitaria attiva;
- ✓ definire percorsi educativi individualizzati, finalizzati ad una presa di coscienza, da parte del disabile, delle proprie potenzialità e dei propri limiti per sviluppare e consolidare la propria identità;
- ✓ attivare le Risorse presenti nella Comunità locale per favorire l'integrazione sociale dei disabili inseriti.

I nostri principi guida

- ✓ *L'ospite al centro di ogni attenzione*

Ogni attività proposta dal Centro Val D'Illasi e dalla Comunità alloggio, cerca di fornire una risposta di qualità ai bisogni dell'ospite e della sua famiglia.

Cooperativa Promozione Lavoro Carta dei Servizi

✓ *Integrazione con le risorse esterne*

Le principali risorse esterne della struttura sono i familiari, gli amici, e le associazioni di volontariato. La Comunità alloggio presta particolare attenzione all'integrazione di tali risorse con il personale, i progetti e le attività svolte, e cerca di ridurre nell'ospite-utente il senso di isolamento che lo colpisce quando abbandona la propria abitazione.

✓ *Lavoro d'equipe*

E' il cuore operativo del Centro e della Comunità, si realizza in tutti i vari livelli dei soggetti operanti in esso.

✓ *Lavoro per obiettivi e progetti*

Tutti gli interventi attuati dal servizio sono organizzati in base agli obiettivi che un'equipe di professionisti ha stabilito dopo un'attenta analisi dei bisogni presenti.

Il personale e la struttura organizzativa della Comunità alloggio

La gestione e l'organizzazione delle attività quotidiane è affidata ad una equipe di lavoro così composta:

- Coordinatore di servizio con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e valutazione dei singoli progetti individuali, di collaborazione tra i servizi educativi, sociali, sanitari, le famiglie e di integrazione con il territorio.

Educatori con compiti di organizzazione e programmazione delle attività educative e di animazione.

Operatori addetti all'assistenza in grado di garantire l'erogazione dei servizi assistenziali diretti alla persona.

E' garantita inoltre una riunione settimanale di coordinamento e attività di supervisione a cadenza mensile. Tutto il personale addetto alla funzione educativo-assistenziale è in possesso della qualifica professionale conseguita con gli appositi corsi, riconosciuti dallo Stato o dalla Regione.

2. La Comunità Alloggio per disabili

La struttura, i nuclei, gli spazi

La moderna struttura, di nuova realizzazione, si trova nel Centro Storico di Badia Calavena ed è facilmente raggiungibile sia in automobile che a piedi (c'è un

Cooperativa Promozione Lavoro Carta dei Servizi

passaggio pedonale che costeggia il comune e collega la struttura alla piazza del paese).

La Comunità Alloggio si trova al primo piano del Centro Val D'Ilasi.

E' composto da:

- un ampio soggiorno;
- un cucinino di nucleo;
- un ufficio di coordinamento;
- un ripostiglio;
- un bagno per il personale;
- un bagno assistito;
- dieci camere da letto a due posti;
- al piano terra ed al seminterrato sono collocati i servizi generali quali lavanderia, cucina e si trovano anche gli spogliatoi ed il magazzino che la Comunità alloggio ondivide con il Centro Polivalente.

In ogni camera sono presenti i servizi igienici personali, dotati di lavandino e wc; ogni camera inoltre è dotata di un sistema di chiamata di emergenza.

3. Modalità di ammissione, accoglienza, conclusione della permanenza

L'ammissione

La Comunità alloggio per Disabili può accogliere fino ad un massimo di 20 utenti.

Gli interessati devono fare richiesta al distretto socio sanitario che attiverà tutto il percorso di analisi della domanda e di costruzione del Progetto individuale.

Nel frattempo chi fosse interessato, può entrare in contatto con noi fissando un appuntamento tramite l'Ufficio Cortesia con il responsabile della Comunità. Durante tale incontro conoscitivo vengono fornite tutte le indicazioni necessarie ed è possibile visitare la struttura.

Possono accedere alla struttura:

- ✓ persone che presentino grave disabilità e condizione di dipendenza con necessità di assistenza continuativa a causa di gravi deficit motori, cognitivi, comportamentali, isolati o associati, ma che sono in grado di mantenere un rapporto con l'ambiente per le quali sia impossibile la permanenza a domicilio.

Cooperativa Promozione Lavoro *Carta dei Servizi*

- ✓ persone che abbiano già completato l'iter diagnostico-terapeutico in strutture specializzate e per le quali siano state valutate autonomie residue che necessitano il supporto di personale specializzato.
- ✓ persone che necessitino di un'accoglienza temporanea per sollevare il nucleo familiare dal carico assistenziale ed emotivo dell'accudimento.
- ✓ persone che necessitino di un'accoglienza temporanea per programmi riabilitativi di mantenimento.

Le rette, che variano a seconda della condizione di inserimento vengono definite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Per le rette dell'anno in corso si rimanda ad allegato specifico della presente Carta dei Servizi.

Se viene confermata l'ammissione, i familiari vengono convocati per produrre le certificazioni necessarie all'inserimento e per fornire informazioni riguardanti la storia e le abitudini della persona in modo che, per quanto possibile, venga ricreata una modalità assistenziale in continuità con quella precedente. Ai familiari viene consegnato in questa sede, il Regolamento della struttura, la carta dei servizi qualora non ne fossero già in possesso e un elenco delle professionalità di riferimento alle quali rivolgersi in caso di necessità.

L'accoglienza

Al termine della prima fase di ammissione, che riguarda aspetti più burocratici ed amministrativi, il candidato ospite verrà incontrato dal responsabile della Comunità, in una apposita visita domiciliare per valutare la persona nel proprio ambiente di vita. Sulla base di quanto emerso dalla visita verranno stabiliti i modi e i tempi più adeguati affinché l'inserimento presso la struttura si svolga positivamente.

Per raggiungere tale obiettivo si consiglia ai familiari di personalizzare il più possibile la camera dell'ospite e di essere particolarmente presenti durante la fase dell'inserimento.

Al momento dell'ingresso, l'accoglienza viene effettuata dal coordinatore della Comunità che hanno già conosciuto l'ospite e i familiari. Verrà poi scelto un operatore specifico da affiancare all'ospite, con l'obiettivo di diventare un punto di

Cooperativa Promozione Lavoro **Carta dei Servizi**

riferimento affettivo, di accompagnarlo durante l'ambientamento e nelle fasi successive della sua permanenza.

Infatti l'operatore che noi definiamo "Tutor", partecipa anche alle Unità Operative Interne (U.O.I) dove viene stilato il P.P (Progetto personalizzato). E' consigliabile, inoltre, che i familiari forniscano al responsabile di nucleo cartelle cliniche, esami storici dell'ospite e riferiscano eventi clinici passati rilevanti.

L'accoglimento definitivo della persona è subordinato al superamento del un periodo di prova, di norma di 30 giorni, salvo diversa indicazione. I tempi e le modalità della prova saranno, di volta in volta, concordati con tutti i soggetti coinvolti. A distanza di una settimana e poi di un mese, i familiari vengono convocati dallo psicologo per condividere insieme l'esperienza effettuata e per valutare opportuni interventi che rendano l'ambientamento il più individualizzato possibile.

Dimissioni

Le dimissioni di un ospite possono essere richieste: dall'ospite (o da chi ne ha la tutela), dal Servizio Sociale Comunale e/o dell' Ulss competente e/o dalla Direzione del Centro Val D'Illasi secondo le modalità indicate nel Regolamento Interno.

4. I servizi offerti e i diversi momenti di vita in Struttura

L'assistenza nella quotidianità

L'obiettivo di tutte le attività assistenziali è favorire il benessere dell'ospite, attraverso la valorizzazione delle capacità residue per lo svolgimento delle attività di vita quotidiana. Tale impegno diventa veicolo fondamentale per lo sviluppo di relazioni sociali significative. L'igiene personale viene garantita quotidianamente, mentre il bagno assistito completo viene effettuato settimanalmente, con prestazioni minime di pedicure e manicure. La qualità dell'assistenza agli ospiti è verificata quotidianamente grazie ad un confronto continuo tra operatori nel momento del passaggio delle consegne e durante le riunioni d'equipe che si svolgono a cadenza mensile.

E' sempre a disposizione il coordinatore, per eventuali chiarimenti e richieste legate all'assistenza.

Cooperativa Promozione Lavoro Carta dei Servizi

Il nostro impegno per la salute degli ospiti

Servizio Medico

Il servizio medico si pone come obiettivo fondamentale la salute degli ospiti attraverso il processo di prevenzione, diagnosi e cura.

Per raggiungere tale obiettivo, il medico (un medico di base del territorio che accetta come assistiti gli ospiti della Comunità alloggio) visita su richiesta del coordinatore, tutti gli ospiti che lo necessitano, compila ed aggiorna le cartelle cliniche, emette eventuali certificazioni mediche e invia l'ospite alle strutture specialistiche per l'esecuzione di esami strumentali specifici. In caso di ricovero ospedaliero, il medico resta in contatto con il personale dell'ospedale di riferimento.

Durante la notte e nelle giornate festive e prefestive, la struttura fa riferimento al servizio di continuità assistenziale (guardia medica).

Servizio Infermieristico

Il servizio infermieristico si pone come obiettivo fondamentale la prevenzione e la cura delle patologie che stanno alla base della non autosufficienza dell'ospite.

Per perseguirlo, gli infermieri si confrontano quotidianamente in maniera continua e reciproca con il medico e si incontrano mensilmente per approfondire al meglio le problematiche sanitarie degli ospiti. Inoltre collaborano con le altre figure professionali per la prevenzione e il trattamento dei decubiti ed eseguono un controllo preciso sulla conservazione dei farmaci e dei presidi.

L'assistenza infermieristica è prevista come reperibilità dell'infermiere presente nel Centro Val D'Ilasi.

Il Recupero Funzionale

Servizio di fisioterapia

Il Servizio di Fisioterapia si pone come obiettivo fondamentale il recupero funzionale del potenziale residuo dell'ospite per poter garantire la miglior qualità di vita possibile, compatibilmente con lo stato di disabilità.

Il fisioterapista viene chiamato su precise disposizioni inserite nel PP o su necessità individuali.

Servizio di Logopedia

Cooperativa Promozione Lavoro

Carta dei Servizi

Il Servizio di Logopedia si pone come obiettivo fondamentale il mantenimento delle capacità residue dell'ospite rispetto al linguaggio, alla comunicazione, alla deglutizione.

L'ospite viene valutato secondo protocolli operativi e test specifici e viene seguito in un percorso riabilitativo che lo aiuti a superare la propria disabilità. La logopedista viene chiamata su precise disposizioni inserite nel PP o su necessità individuali.

La cura della vita affettiva e relazionale

Servizio di Psicologia

Il Servizio di Psicologia ha come obiettivo il benessere degli ospiti visto come possibilità di utilizzare ancora le proprie competenze affettive e relazionali nel rapporto con gli altri, con i familiari e il personale.

Lo psicologo è a disposizione su precise disposizioni inserite nel PP o su necessità individuali.

Perché non sia solo assistenza...

Servizio educativo-animativo

L'obiettivo primario di tale servizio è di mantenere vivo il patrimonio individuale di ciascun ospite, fatto di capacità sensoriali, cognitive e di socializzazione.

Gli interventi educativi e di animazione sono svolti da un educatore professionale, e contemplano l'integrazione con il territorio, in particolar modo con i servizi e le associazioni presenti sul territorio e legati alla cura delle disabilità.

Il bello della tavola

Il momento del pasto è molto importante nella quotidianità dell'ospite, per questo il nostro obiettivo è renderlo il più piacevole possibile.

Il menù viene attentamente valutato da persone esperte che tengono in considerazione gli apporti nutrizionali dei vari cibi e le preferenze individuali dell'ospite. E' presente ogni giorno, la triplice scelta delle portate e nelle occasioni particolari, quali festività, viene proposto un menù particolare.

La cucina è esterna ed è comune e offre i propri servizi a tutto il Centro.

L'attenzione per gli ambienti

Cooperativa Promozione Lavoro Carta dei Servizi

Servizio di pulizie

L'obiettivo del servizio è quello di rendere l'ambiente piacevole e salubre dal punto di vista igienico.

Le procedure di sanificazione prevedono la rimozione accurata di tutto lo sporco visibile e l'eliminazione della carica batterica dalle varie superfici.

Il servizio viene svolto quotidianamente in tutti i locali del Centro, senza essere di ostacolo a tutte le attività assistenziali.

Servizio di lavanderia e guardaroba

L'obiettivo di tale servizio è garantire agli ospiti, la possibilità di avere quotidianamente gli indumenti puliti e in ordine.

Il servizio di guardaroba riguarda la biancheria e gli indumenti personali degli ospiti, mentre la biancheria piana è affidata ad una lavanderia industriale esterna.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì.

Servizio di manutenzione

L'obiettivo di tale servizio è garantire il funzionamento del Centro, la sicurezza degli ospiti e di tutte le persone che frequentano la struttura, nonché il rispetto delle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza.

Per questo il manutentore si occupa della manutenzione continua degli impianti, degli ausili, e della verifica e riparazione dei guasti rilevati.

Il manutentore è presente in struttura dal lunedì al venerdì.

Anche la burocrazia ha il suo bello...

L'assistente sociale è a disposizione nella fase di inserimento e per tutte le pratiche burocratiche successive all'ingresso.

L'obiettivo di tale servizio, che vede **nell'Ufficio Cortesia** il suo fulcro, è fornire un primo contatto positivo con il Centro.

Ogni persona che frequenta la struttura può trovare presso di esso informazioni riguardanti i servizi offerti e le modalità di accesso ad essi.

Tra i compiti principali dell'Ufficio Cortesia vi è la gestione delle telefonate e della posta che risultano essere importanti per la qualità della vita degli ospiti in struttura.

E' inoltre punto di raccolta per segnalazioni di eventuali disservizi e per suggerimenti utili al miglioramento continuo della qualità offerta.

Cooperativa Promozione Lavoro **Carta dei Servizi**

Esso si occupa delle pratiche amministrative di tutti gli utenti e del personale del Centro Val D'Ilasi, organizza le visite mediche programmate degli ospiti in collaborazione con l'area sanitaria.

L'ufficio cortesia è aperto dal lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

5. La partecipazione e la soddisfazione del cliente

Il successo del nostro servizio è misurato dalla soddisfazione e dalla partecipazione dei nostri clienti-ospiti.

In quest'ottica la collaborazione fra familiari operatori, ospiti e volontari, diventa fondamentale e necessaria per rendere l'esperienza di vita in comunità il più serena possibile.

L'ospite anche se non più nella propria abitazione, ha diritto di potersi affidare ad una comunità che lo rispetti e che lo faccia partecipare, per quanto possibile alla creazione del proprio presente e del proprio futuro.

La tutela dei suoi diritti, non è più solo un puro riconoscimento formale delle sue garanzie, ma attribuisce allo stesso un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La partecipazione si articola attraverso:

- riunioni semestrali con i familiari degli ospiti, dove la direzione relaziona sull'operato dell'organizzazione e accoglie eventuali osservazioni. In Tali occasioni vengono eletti, secondo le normative vigenti , se necessario, i rappresentanti dei familiari .
- osservazioni e suggerimenti vanno presentate per iscritto tramite un apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Cortesia. Ogni segnalazione viene vagliata dal direttore, il quale si impegna a dare una risposta entro 7 giorni dalla presentazione. Il Centro garantisce il rispetto della riservatezza di qualsiasi comunicazione decisione ed intervento che riguardi ospiti e familiari.
- il questionario di soddisfazione che viene somministrato sia agli ospiti in grado di compilarli sia ai familiari; il questionario vuole rilevare il livello di gradimento verso i servizi offerti; i dati vengono poi elaborati, presentati ai familiari e agli utenti ed utilizzati per la riprogettazione dei servizi .

Cooperativa Promozione Lavoro
Carta dei Servizi

- Restituzione ai familiari dei progetti elaborati durante le Unità Operative Interne per coinvolgerli attivamente nel percorso previsto dall'equipe.