



CARTA DEI SERVIZI



DOPO DI NOI SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R. L. ETS

Sede legale: strada Cavagnari, 3 – 43126 Parma

Ufficio Amministrativo: via XX settembre, 2 – 43017 San Secondo P.se

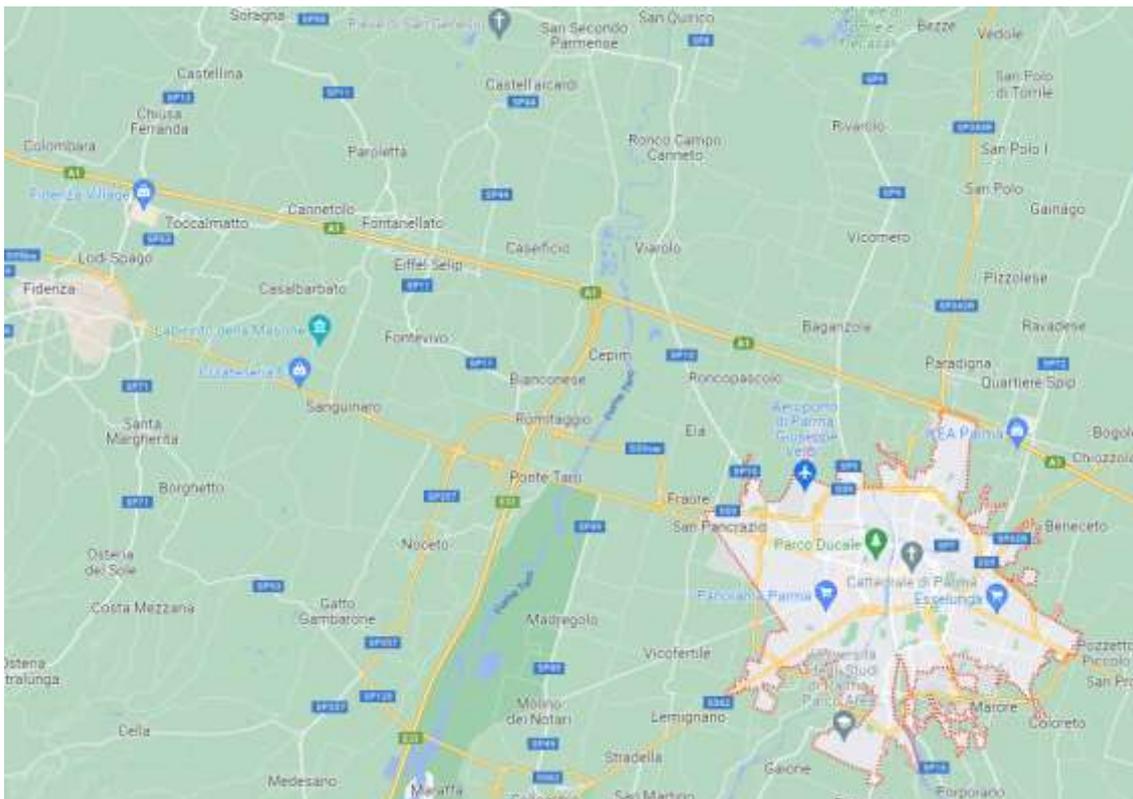
La Carta dei Servizi della Dopo di Noi Cooperativa è un documento di trasparenza che mette a conoscenza l'impegno che ci siamo assunti al fine di garantire un servizio di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro familiari. Ogni Azienda erogatrice di un servizio di pubblica utilità, secondo la normativa vigente, è tenuta ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità. A garanzia del corretto rapporto con il Fruitore ed i Familiari desideriamo esplicitare la nostra filosofia di riferimento, le prestazioni che ci impegniamo ad erogare ed i nostri standard qualitativi e quantitativi, definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità di funzionamento dei Servizi e le condizioni per facilitare la valutazione delle prestazioni erogate da parte degli utenti e dei soggetti che li rappresentano. La Dopo di Noi Cooperativa attraverso questo documento si pone l'obiettivo di contribuire ad avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita dei Fruttori accolti e approfondire il tema del "dopo di noi".



Vi vogliamo presentare il nostro lavoro, i servizi che gestiamo e proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori. I nostri ideali fanno riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio educativa assistenziale. La missione nel corso del tempo si è arricchita sempre di nuovi impegni a favore delle persone, siano essi i fruitori dei nostri servizi sia le persone che qui lavorano. Cerchiamo di coniugare risposte ai bisogni e qualità del percorso di vita, ricercando gli strumenti che consentono di mantenere nel tempo quanto costruito ed impegnandoci ad innovare per guardare al futuro con serenità e fiducia.

La Cooperativa nasce con lo scopo di rispondere all'interrogativo dei famigliari sul problema del *"dopo di noi"* ed impegnandosi su questo tema ricerca soluzioni per la promozione e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociali orientati in via prioritaria alla risposta dei bisogni di accoglienza residenziale, cura e assistenza di persone disabili adulte non autosufficienti. Alla Cooperativa si applicano le norme sulle società a responsabilità limitata. Per la realizzazione degli scopi stabiliti dallo Statuto, la Cooperativa, gestisce centri residenziali con finalità di socializzazione e assistenza, anche con disponibilità di posti per accoglienza temporanea per emergenze di tipo familiare o per sollevare la famiglia per periodi di tempo limitato. Le case residenza possono essere messe a disposizione dalle famiglie, da fondazioni, da enti pubblici, da associazioni, da privati o da chiunque condivida lo scopo della Cooperativa. Gestisce centri socio-educativi e socio-riabilitativi e servizi di integrazione lavorativa. Gestisce centri diurni. Sensibilizza ed anima la comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile all'attenzione ed all'accoglienza delle persone in stato di

bisogno. Promuove l'impegno delle istituzioni a favore delle persone deboli e svantaggiate per l'affermazione dei loro diritti. La Cooperativa stipula convenzioni con Enti Pubblici e Privati finalizzate alla realizzazione degli scopi sociali. Per il raggiungimento dei propri scopi la Cooperativa si impegna ad integrare la propria attività con quella di altri Enti Cooperativi promuovendo e aderendo a Consorzi e ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo.



Il nostro territorio di riferimento: Parma e la sua provincia

CONSULTATE IL NOSTRO SITO INTERNET
<https://cooperativadopodinoi.it>

1 SCOPO E DESCRIZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La CARTA DEI SERVIZI è un documento che descrive i Servizi e i Progetti, che la Dopo di Noi Cooperativa realizza sul territorio di Parma e provincia, le risorse umane messe a disposizione, le regole di accesso e di fruizione dei servizi stessi e le azioni di miglioramento della qualità.

La Cooperativa gestisce:

- Servizio Socio-Riabilitativo Residenziale "Casa dei Tigli" sito in Vicomero di Parma in Via Galantina 11.
- Servizio Gruppo Appartamento "Casa Leda" sito in San Secondo Parmense, Strada per Fontanellato, 10.
- Servizio Socio-Educativo-Occupazionale sito in Castell'Aicardi di San Secondo Parmense in Strada Provinciale per Fontanellato, 10.
- Servizio Gruppo Appartamento "Nuovi Bisogni ICE per persone con disturbo del comportamento" sito in San Secondo Parmense in Via Fosse Ardeatine , 9.

La Carta dei Servizi è un patto tra Cooperativa e Fruttori e società attraverso la quale ci impegniamo formalmente sulla qualità dei servizi erogati e al tempo stesso è *uno strumento a tutela degli utenti* per il miglioramento della qualità delle prestazioni e della qualità della vita.

La Carta dei Servizi, implica un costante monitoraggio della qualità dei servizi erogati, la verifica degli standard garantiti e la definizione degli obiettivi di miglioramento. Costituisce quindi uno strumento efficace per il miglioramento, il controllo della qualità e per l'innovazione.

Vorremmo diventasse uno strumento aperto e partecipato.

In particolare, tra le altre informazioni, nella carta dei servizi vengono descritte le modalità ed i criteri di accesso ai servizi; le regole di vita comunitaria; il richiamo ai regolamenti comunali vigenti per l'eventuale determinazione delle quote di contribuzione a carico dei fruitori; le modalità di erogazione, le caratteristiche organizzative e qualitative degli interventi e delle prestazioni; le attività ed i servizi ricompresi nella retta; le eventuali attività ed i servizi garantiti a richiesta e non ricompresi nella retta, con l'indicazione delle relative tariffe; le modalità di segnalazione, di reclamo e di risarcimento; gli indicatori utili per il miglioramento dei processi di erogazione dei servizi, incluso i reclami.

RIFERIMENTI NORMATIVI

I nostri principali riferimenti normativi sono:

- L. 381/91 disciplina delle cooperative sociali.
- L.104/92 per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".
- L.R. 12/2014 norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale.
- Dgr 564/2000 direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids.
- La Legge 328/2000 intitolata "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".
- Regolamenti CE 178/2002 sulla sicurezza alimentare.
- Regolamento CE 852/2004 sull'igiene alimentare.
- D.L. 193/2007 relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare.
- D.L. 81/2008 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale.
- Dgr 514/2009 in materia di accreditamento socio sanitario e s.m.i. (in particolare, DN 715/2015).
- Legge Regionale Emilia Romagna n°12 del 17 luglio 2014, delibera Giunta Regionale Emilia Romagna n°2113 del 21 dicembre 2015 e determinazione Giunta Regionale Emilia Romagna n°13930 del 28 ottobre 2016.
- Legge delega n° 106 del 2016.
- L. 22 giugno 2016, n. 112 Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare.
- D.L. 3 luglio 2017, n. 117 noto come "Codice del Terzo settore".
- Regolamento EU 2016/679 GDPR in materia di protezione dei dati personali
- Decreto Ministeriale 04/07/2019 "adozione delle linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del terzo settore".
- Legge 227 del 2021 delega al Governo per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di disabilità.

PRINCIPI ISPIRATORI

1.1 Eguaglianza

L'erogazione dei Servizi e la realizzazione dei Progetti osservano il principio dell'uguaglianza che noi perseguiamo attraverso il valore della personalizzazione escludendo ogni forma di discriminazione o preferenza. La risposta ai bisogni alla domanda di assistenza riabilitativa ed educativa fa sempre riferimento alla tipologia dei Servizi messi a disposizione, di cui la Cooperativa è competente, nel rispetto dei Contratti sottoscritti. L'eguaglianza viene, inoltre, garantita dal rispetto delle differenze di ognuno e dai bisogni personali espressi mediante la realizzazione di Progetti Educativi Individualizzati e Piani Assistenziali Individualizzati. Sottolineiamo che il valore dell'eguaglianza è per noi la condizione per cui ogni Fruitore è considerato alla pari di tutti gli altri, nei suoi diritti civili e sociali, affinché gli possano essere garantite pari opportunità di affermazione personale.

1.2 Imparzialità

La Dopo di Noi Cooperativa esclude ogni forma di differenziazione non motivata. Significa senso di giustizia e di obiettività a garanzia della tutela di tutti i bisogni. E' obbligo della Cooperativa esaminare in modo completo, accurato e imparziale tutte le richieste ed esigenze, a prescindere dai soggetti che la formulano, siano essi Privati o Enti Pubblici, che abbiano rilevanza nella formulazione del percorso condiviso. Ci impegniamo all'obbligo di compiere in modo oggettivo ogni atto a favore dei Fruttori e dei Lavoratori e a tenere conto dei relativi risultati: il principio di imparzialità si esplicita sia sul piano dell'organizzazione sia su quello dell'attività.

1.3 Continuità

La Dopo di Noi Cooperativa nasce nel 1993 e ad oggi non ha mai interrotto le proprie attività. La continuità è data dall'esperienza condotta nell'ambito dei servizi socio-riabilitativi ed educativi. Le conoscenze raggiunte sul piano filosofico e operativo si sono sviluppate insieme alla capacità di leggere i cambiamenti intervenuti sul piano sociale e culturale. Le singole persone, che sono espressione di bisogni e diritti, trovano nelle competenze acquisite dalla Cooperativa, in modo congruo e coerente, la risposta ai loro bisogni. Per queste ragioni la Cooperativa assicura la tenuta di un sistema di documentazione utile alla costruzione di percorsi di verifica della qualità dei servizi erogati e a tutela dei diritti dei fruttori.

1.4 Diritto di scelta

La Dopo di Noi Cooperativa garantisce ai Fruttori l'informazione preventiva e viene riconosciuto il diritto di scelta nel caso in cui la Cooperativa abbia la possibilità di offrire più di una opportunità rispetto alle esigenze e i bisogni espressi. In questo modo viene garantito un ruolo centrale e attivo al Fruitore, alla luce dei suoi specifici bisogni, nell'ambito del suo progetto riabilitativo e educativo e nella correttezza delle indicazioni formulate dall'Ente Pubblico o da altri Committenti.

1.5 Partecipazione

La partecipazione alla vita della Cooperativa, che esprime la sua natura e la sua storia nella realizzazione di Servizi, si attua attraverso diverse fasi. Infatti si è costituita e costruita proprio sulla volontà dei soggetti portatori di bisogni di dare risposta alla necessità del "dopo di noi" ovvero trovare serenità nel costruire soluzioni abitative per persone disabili, quindi, è nell'organizzazione della società cooperativa che si esplica il principio della partecipazione, ovvero, tutti hanno il diritto di chiedere di diventare soci facendo di questo principio la caratterizzazione principale dell'organizzazione e

dell'operatività per l'elaborazione condivisa di percorsi di risposta alle richieste. Di conseguenza l'attenzione posta alla partecipazione si realizza anche attraverso momenti formali ed informali di scambi e confronti utili al miglioramento del Servizio e delle relative attività. Momenti formali le Assemblee, le riunioni di équipe; momenti informali pranzi, feste e incontri di scambio di informazioni e confronto.

1.6 Efficienza ed efficacia

Un altro dei principi ispiratori della buona prassi della Cooperativa è rappresentato dall'impegno a realizzare Servizi efficaci relativamente ai bisogni dei Fruttori. A questo fine sono messe in campo tutte le risorse disponibili siano esse umane che strumentali. Abbiamo definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo attraverso i quali seguiamo la capacità di soddisfare le esigenze dei Fruttori. Questo avviene anche attraverso la verifica periodica dei piani di progettazione generale ed individuale.



Il presente documento descrive la Dopo di Noi Cooperativa, i Servizi che vengono erogati ai Fruttori ed in particolare i livelli qualitativi e quantitativi, le caratteristiche organizzative delle prestazioni, i diritti e i doveri degli utenti.

GENERALITÀ

- 2.1 Organigramma Dopo di Noi Società Cooperativa Sociale a r.l. ETS
- 2.2 le regole per l'accesso
- 2.3 le regole per le dimissioni
- 2.4 i documenti disponibili per la vigilanza
- 2.5 le modalità di segnalazione, di reclamo e di risarcimento
- 2.6 le modalità di erogazione, le caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni
- 2.7 le regole di vita comunitaria, emergenza Covid-19 misure contenimento epidemia
- 2.8 le modalità di comunicazione del Fruttore e Familiari e comunicazione con l'esterno
- 2.9 partecipazione dei Familiari nella stesura dei Progetti Individuali
- 2.10 remunerazione del servizio
- 2.11 le prestazioni non ricomprese nel servizio a carico dei fruttori
- 2.12 modalità di gestione degli oggetti e del denaro personali
- 2.13 del deposito cauzionale
- 2.14 personale impiegato
- 2.15 profili professionali in organico
- 2.16 formazione ed aggiornamento del personale in servizio
- 2.17 azioni di sviluppo delle risorse umane
- 2.18 privacy

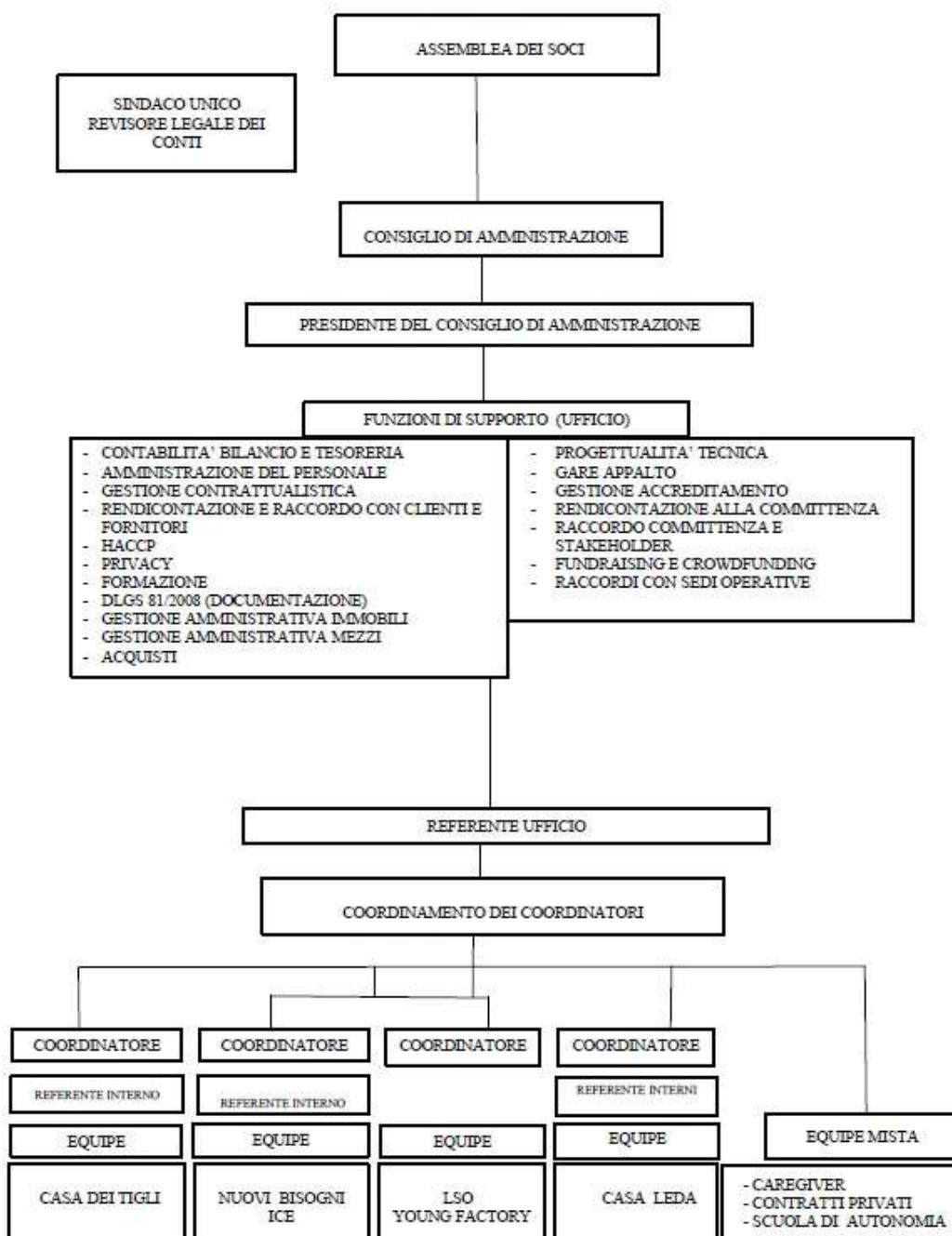
VERIFICA DELLA QUALITÀ

- 3.1 progetti di miglioramento del benessere
- 3.2 adattamento dell'ambiente alla vita
- 3.3 restrizione fisica
- 3.4 contenzione psicologica, relazionale ed emotiva
- 3.5 promozione della qualità della vita e attività
- 3.6 la valutazione dei servizi resi

RESPONSABILITÀ

MAPPA DELLE INTERAZIONI

2.1 ORGANIGRAMMA DOPO DI NOI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE A R.L. ETS



Indirizzo Sede legale PARMA STRADA CAVAGNARI 3 CAP 43126

Indirizzo PEC dopodinoicooperativa@pec.it

Numero REA PR - 181926

Codice fiscale Partita IVA 01837190345

Forma giuridica: cooperativa sociale A

Registro Imprese Data di iscrizione: 19/02/1996

Sezioni: Iscritta nella sezione ORDINARIA

Estremi di costituzione: Data atto di costituzione: 23/06/1993

Iscrizione RUNTS n.8267 del 21.03.2022

Sistema di amministrazione: Consiglio di Amministrazione

Sito web: cooperativadopodinoi.it

ALCUNE INFORMAZIONI

Una società cooperativa è una società costituita per gestire in comune un'impresa che si prefigge lo scopo di fornire innanzitutto agli stessi soci i servizi per il conseguimento dei quali la cooperativa è sorta. Una *cooperativa sociale* è un particolare tipo di società cooperativa. Le cooperative sociali gestiscono servizi socio-sanitari ed educativi, oppure, attività di vario genere finalizzate all'inserimento nel mercato del lavoro di persone svantaggiate.

I *Soci* possono essere tutti coloro che, non avendo interessi contrastanti con quelli della Cooperativa, intendono perseguirne gli obiettivi partecipando alle attività sociali. Possono essere soci persone fisiche e giuridiche e appartengono alle seguenti categorie: *soci fruitori*, i disabili stessi e i loro famigliari/tutori e i rappresentanti delle loro associazioni. I *soci lavoratori* che prestano la loro attività ricevendo un compenso di qualsiasi natura o entità. I *Soci volontari* che prestano la loro attività gratuitamente esclusivamente per fini di solidarietà. Chi desidera diventare socio deve fare domanda scritta al C.d.A. nella quale dichiara di obbligarsi all'osservanza dello statuto e alle deliberazioni degli organi sociali e si impegna al versamento della quota sociale.

L'*Assemblea dei Soci* è definita come l'"organo della volontà sociale". In effetti essa è chiamata a operare alcune scelte di fondo e ad assumere importanti decisioni: nomina e revoca gli amministratori e il soggetto incaricato del controllo contabile, approva il bilancio annuale e dispone circa la destinazione degli utili o l'imputazione delle perdite, delibera eventuali azioni di responsabilità e approva i regolamenti che stabiliscono i criteri e le regole inerenti lo svolgimento dell'attività mutualistica tra la società e i soci. L'assemblea può deliberare validamente solo nelle materie che sono attribuite alla sua competenza dalla legge e l'elencazione di tali materie deve ritenersi tassativa. Per contro, tutto ciò che non è attribuito espressamente alla competenza dell'Assemblea è materia di spettanza esclusiva degli Amministratori.

Il *Sindaco (il Collegio Sindacale)* e il *revisore legale dei conti* è l'organo di controllo indipendente.

Il *Consiglio di Amministrazione* è l'organo collegiale al quale è affidata la gestione della cooperativa. Il C.d.A. è composto da un numero di consiglieri variabile da 3 a 9 eletti dall'assemblea ordinaria dei soci che ne determina di volta in volta il numero in sede di nomina. Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione della Cooperativa, esclusi solo quelli riservati all'assemblea dei soci dalla legge. Allo stesso è attribuita la competenza sulle materie previste dall'art. 2365, comma 2, del C.C.. Ad oggi il Consiglio di Amministrazione della Dopo di Noi è composto da 8 membri, è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società senza eccezioni di sorta ed ha facoltà di compiere tutti gli atti che ritenga opportuni per l'attuazione dell'oggetto sociale.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione è investito di ogni più ampio potere per la gestione ordinaria della società.

Il *Coordinamento dei Coordinatori* è un organismo di coordinamento delle diverse aree funzionali e ha l'obiettivo della promozione di azioni che favoriscano la pianificazione e la gestione della Cooperativa al fine di migliorarne l'efficienza operativa. Ha funzioni, tra le altre, anche di promuovere attività trasversali tra le diverse Sedi, condividere metodi di lavoro, valutare i bisogni formativi, gestire l'economicità delle risorse.

Funzioni di supporto (Ufficio) è il luogo in cui si svolgono le seguenti attività: contabilità bilancio e tesoreria, amministrazione del personale, gestione contrattualistica, rendicontazione e raccordo con cliente e fornitori, HACCP, Privacy, Formazione, documentazione Dlgs 81/2008, gestione amministrativa immobili, gestione amministrativa mezzi, acquisti. Oltre che impegnarsi nei seguenti ambiti: progettualità tecnica, gare appalto, gestione accreditamento, rendicontazione alla committenza e stakeholder, fundrasing e crowdfunding, raccordi con sedi operative.

PER INFORMAZIONI E CONTATTI SERVIZI:

info@cooperativadopodinoi.it

AREA AMMINISTRAZIONE CONTABILITA' PERSONALE

tel. 0521873189 email amministrazione@cooperativadopodinoi.it

posta elettronica certificata dopodinoicooperativa@pec.it

CENTRO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE "CASA DEI TIGLI"

tel. 0521601886 email casadeitigli@cooperativadopodinoi.it

GRUPPO APPARTAMENTO "CASA LEDA"

tel.0521874062 email casaleda@cooperativadopodinoi.it

GRUPPO APPARTAMENTO "NUOVI BISOGNI ICE"

Disturbi del Comportamento

tel. 0521874023 email nuovibisogni@cooperativadopodinoi.it

LABORATORI SOCIO OCCUPAZIONALI "CASTELLAICARDI"

tel. 0521874062 email castellaicardi@cooperativadopodinoi.it

2.2 Regole per l'accesso ai Servizi

L'accesso ai Servizi da parte dei Fruitori è regolato dai Contratti in essere con l'Ente Pubblico. L'inserimento degli utenti nei Centri è effettuato dai competenti Servizi Sociali. L'accesso e l'accoglienza iniziano con la richiesta dei Servizi Sociali Territoriali dopo aver stabilito accordi con i Fruitori e le loro Famiglie o i Tutori e dopo aver effettuato una visita presso il nostro Servizio individuato. È in questa fase che il nostro Servizio entra in possesso del PEI/PAI, predisposto dall'UVM/UVG e il Servizio territoriale di riferimento di tutte le informazioni utili alla successiva corretta accoglienza e presa in carico. Con la presa in carico definitiva il Fruitore usufruisce di tutti gli interventi necessari a soddisfare i bisogni assistenziali, relazionali, affettivi, educativi e sanitari.

Possono essere accolti Fruitori in deroga all'iter sopra descritto quando l'Ente Pubblico chiede di poter effettuare accoglienze immediate a fronte di emergenze ed in questo caso le fasi istruttorie dei PEI/PAI saranno espletate in tempi successivi.

La Dopo di Noi può stipulare convenzioni con i privati per l'accesso ai propri Servizi e le modalità sono sottoscritte in appositi contratti.

2.3 Regole per le dimissioni.

Le dimissioni dai nostri Servizi possono avvenire per diverse ragioni:

- Cessazione del bisogno
- Modifiche del PEI/PAI in relazione alle mutate condizioni dell'utente e della famiglia.
- In caso di temporanea valutazione di nuovi bisogni ed esigenze. In questo caso potrà essere disposta in accordo con il Fruitore e la sua Famiglia e l'Ente Pubblico la *sospensione del Servizio* che potrà essere successivamente riattivato con la definizione di un nuovo PEI/PAI.

Le dimissioni, ovviamente, si verificano al termine di un'accoglienza definita nel tempo, ad esempio accoglienza temporanea di sollievo o per qualsiasi motivazione e volontà degli interessati. Al termine dell'accoglienza programmata, sono effettuate le dimissioni, che si formalizzano con una comunicazione scritta al Servizio Territoriale di competenza.

2.4 Disponibilità dei Documenti per la vigilanza

La trasparenza e l'imparzialità dell'attività viene anche esercitata dal diritto di accesso ai documenti redatti nell'espletamento del Servizio ed è consentita la visione degli atti a chiunque ne faccia richiesta ed abbia il diritto di visionarli e richiederli.

È assicurata la visione dei Documenti disponibili e richiedibili, in particolare:

1. il registro aggiornato dei Fruitori
2. il registro delle presenze giornaliere dei Fruitori
3. la turnazione degli Operatori
4. il quadro mensile e settimanale delle attività
5. il menù quotidiano e settimanale
6. i piani Operativi per i Servizi
7. i PAI (Piano o Progetto Assistenziale Individuale) e/o le relazioni individuali semestrali
8. i PEI (Piano o Progetto Educativo Individuale) e/o le relazioni individuali semestrali

Alcuni documenti sono esposti e quindi immediatamente visionabili nella bacheca di comunicazione delle informazioni essenziali che interessano in particolare i Fruitori, i loro famigliari e gli Operatori. Gli altri documenti, a tutela della privacy sono

da richiedere al Coordinatore, Responsabile del Servizio, che li custodisce per ragioni di riservatezza ed importanza. In ogni caso la Dopo di Noi Cooperativa garantisce la corretta predisposizione di protocolli formalizzati, secondo quanto previsto dalla normativa vigente, tali da assolvere l'obbligo del debito informativo nei confronti dell'Ufficio di Piano, della Committenza e della Regione Emilia Romagna e della normativa in materia di privacy.

2.5 Segnalazioni, reclami e risarcimenti

La qualità dei Servizi gestiti dalla Dopo di Noi Cooperativa è lo scopo finale di tutte le azioni intraprese dall'Assemblea dei Soci, dal Consiglio di Amministrazione, dalle diverse aree dell'organigramma, dai Coordinatori, dai Soci lavoratori, dal personale dipendente dell'équipe delle diverse sedi operative. Per noi la qualità è la tensione quotidiana di tutti nella ricerca della corrispondenza tra bisogni di cura, assistenziali e socio-riabilitativi e le risposte messe in campo.

La qualità del Servizio rappresenta e coincide anche con la qualità della vita delle persone che vivono e lavorano nei servizi residenziali e diurni. I Servizi residenziali e diurni operano con l'obiettivo di promuovere continue azioni di miglioramento e valutano i seguenti aspetti della vita come indicatori del benessere e delle condizioni di qualità che misurano i livelli che desideriamo garantire, vale a dire:

- rispetto dei tempi e degli spazi individuali all'interno delle sedi: realizzazione di un ambiente il più possibile simile alla propria casa, organizzazione rispettosa dei tempi di vita di ognuno, delle abitudini, dei desideri e delle scelte personali;
- relazioni con le persone importanti sul piano psico-affettivo: permanenza nel proprio contesto sociale di origine e di riferimento socio affettivo relazionale con lo scopo di mantenere in atto rapporti parentali e amicali;
- relazioni sociali e rapporti con l'esterno: rapporto stretto con il territorio mediante la partecipazione alla vita della comunità locale;
- cura della salute efficace con controlli periodici almeno semestrali: qualora si ravvisino significativi mutamenti delle condizioni e dei bisogni delle persone accolte insieme alle famiglie e ai referenti si procederà immediatamente ad una ridefinizione progettuale;
- formazione del personale: è assicurata una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro, selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo e integrazione interprofessionale per migliorare la qualità del servizio e a tutela dei diritti delle persone;
- Congruità dell'erogazione delle prestazioni e degli interventi con quanto scritto nei PAI/PEI.

Tutti i soggetti portatori di interesse: utenti quando possiedono il linguaggio verbale, la Famiglia o le figure giuridiche di tutela, i Referenti dei Servizi territoriali, Medici specialisti quando possibile, MMG, Assistenti sociali, i lavoratori partecipano alla valutazione del Servizio realizzato in due modalità formalizzate:

- incontri formali in cui sono compilati i rispettivi registri
- compilazione di una scheda di gradimento del Servizio che considera le diverse dimensioni della qualità individuati

La Carta dei Servizi è distribuita a tutti i famigliari o ai tutori/amministratori di sostegno, ai lavoratori, affinché possano conoscere e avere consapevolezza delle componenti del Servizio realizzato e per essere pienamente partecipi alla vita dei Servizi essendo nelle condizioni di esprimere una valutazione. I diritti che sono realizzati riguardano il rispetto della dignità della persona che è esplicitato nel riconoscimento del Fruitore di una persona portatrice di bisogni e di desideri materiali e psicologici, di volontà in qualsiasi modo espressa e di servizi che devono essere

congruente e corrisposti al più alto grado di qualità. Particolare attenzione è posta dal Coordinatore e dal Supervisore affinché non si verifichino soprusi o invadenze di qualsiasi tipo nella vita delle persone. Ogni Operatore stesso deve svolgere una funzione di tutela.

Le Famiglie o i Tutori/Amministratori di Sostegno e quando è possibile gli stessi Fruttori hanno il diritto e il dovere di segnalare in qualsiasi momento eventuali incongruità e disservizi non rispettosi della dignità della persona con disabilità e non coerenti con il Progetto Individualizzato annuale o al Piano Assistenziale e con i livelli di erogazione delle prestazioni. In Generale le *segnalazioni* e i *reclami* possono riguardare le modalità di erogazione, le caratteristiche organizzative e qualitative degli interventi e delle prestazioni.

Per quanto riguarda la gestione delle *segnalazioni*, che sono considerate di norma gestibili nel quotidiano da parte del Coordinatore e dagli Operatori, gli strumenti utilizzati sono commisurati all'entità delle osservazioni e gli strumenti che il Servizio utilizza sono i seguenti:

- il quaderno di registrazione degli eventi quotidiani nel quaderno delle consegne individuali utilizzato ad ogni cambio turno;
- modulo registro degli incontri con Familiari, Tutori/Amministratori di Sostegno e il modulo registro delle équipe periodiche;
- compilazione volontaria del modulo Scheda di Valutazione del Servizio, da richiedere al Coordinatore del Servizio.

Per quanto riguarda i *reclami*, che si intendono essere formulazioni di lamentele più importanti e circostanziate, questi devono avvenire in forma scritta, non anonima, e devono far riferimento a fatti ben descritti e dettagliati. Il *reclamo* deve essere indirizzato al Consiglio di Amministrazione che provvederà, in tempi congrui, a farsi carico della rimostranza e se fondata a provvedere a porre immediati correttivi e a risolvere il problema evidenziato dando comunicazione a tutti gli interessati delle azioni intraprese. Le comunicazioni di risposta ai *reclami* avvengono sempre in forma scritta ai diretti interessati.

Per maggiore chiarezza:

- la segnalazione è formulata al Coordinatore o agli Operatori;
- il reclamo è formulato al C.d.A. sempre in forma scritta, non anonima, a mezzo lettera.

La Dopo di Noi Cooperativa ha stipulato un'adeguata copertura assicurativa per fronteggiare i danni a cose o a persone e per i quali la Cooperativa è responsabile civile ai sensi della normativa in materia. La Cooperativa si impegna a fornire i Servizi con continuità come programmati salvo gravissime cause di forza maggiore. Le interruzioni di servizio per forza maggiore non danno luogo a responsabilità in capo a Dopo di Noi Cooperativa. Per quanto riguarda eventuali *risarcimenti* a fronte di danni a persone o a cose si applicano le norme e le disposizioni del Codice Civile e delle leggi in materia.

E' a disposizione di tutti una cassetta delle lettere dove poter inserire lettere di lamentele o valutazioni del servizio.

2.6 Le modalità di erogazione, le caratteristiche organizzative e qualitative degli interventi e delle prestazioni e delle case

I Servizi si distinguono in Residenziali e Semi Residenziali (diurni), domiciliari e si distinguono, inoltre, in base alla normativa, per tipologia di utenza. Di norma è l'Ente Pubblico che, valutato il bisogno del Fruitore, fa richiesta alla Cooperativa di inserimento nel Servizio individuato per caratteristiche e piano operativo.

I **servizi Residenziali** in generale realizzano e assicurano in tutte le giornate dell'anno:

- Assistenza diurna e notturna
- Prestazioni di tipo alberghiero: colazione, pranzo, merenda, cena, lavanderia, biancheria piana, stiratura biancheria e indumenti personali, pulizia ambienti
- Assistenza ai Fruttori nell'espletamento delle normali attività e funzioni
- Attività terapeutiche riabilitative educative
- Interventi di tutela della salute personale
- Attività di socializzazione
- Attività ricreative e culturali per promuovere forme di integrazione sociale
- Custodia dei beni personali
- Trasporti per le diverse attività
- Costruzioni di reti che facilitino l'integrazione sul territorio
- Rapporti costanti coi Familiari
- Accompagnamento e affiancamento dei Fruttori presso i presidi ospedalieri
- Adeguato sostegno materiale e morale al Fruitore e ai Familiari
- Utilizzo di modulistica appropriata al servizio
- Assistenza spirituale e religiosa
- Predisposizione ed attuazione di un programma di attività educative
- Predisposizione del programma di attività giornaliera
- Predisposizione del piano gestionale, orario del servizio, schema dei turni
- Formazione e aggiornamento degli operatori
- Trasparenza e informazione a tutti gli organi di vigilanza e controllo
- Programmi di miglioramento della qualità della vita
- Programmi di miglioramento della qualità della vita a persone con disturbi del comportamento e comportamenti pericolosi per se e per gli altri
- Adozioni di protocolli volti alla riduzione dell'uso terapeutico di presidi di protezione fisica, adozione di protocolli per la gestione del dolore

I **servizi diurni** in generale assicurano secondo il calendario di funzionamento dal lunedì al venerdì e per almeno 230 giorni l'anno:

- Assistenza diurna
- Trasporti casa laboratori e viceversa (quando non vengono effettuati dai familiari) o da altri servizi
- Prestazioni di tipo alberghiero: colazione, pranzo, merenda, biancheria piana, igiene ambienti
- Assistenza ai Fruttori nell'espletamento delle normali attività e funzioni
- Attività terapeutiche riabilitative educative
- Attività ricreative e culturali per promuovere forme di integrazione sociale
- Trasporti per le diverse attività
- Costruzioni di reti che facilitino l'integrazione sul territorio
- Rapporti costanti coi Familiari
- Utilizzo di modulistica appropriata al servizio
- Predisposizione del piano gestionale, orario del servizio, schema dei turni
- Formazione e aggiornamento degli operatori
- Trasparenza e informazione a tutti gli organi di vigilanza e controllo

- Socializzazione ed integrazione in ambito laboratoriale lavorativo mediante la realizzazione di semplici composizioni e oggettistica varia
- Sperimentazione delle abilità acquisite attraverso creazione di oggetti anche complessi
- Utilizzo di diverse arti pittoriche e plastiche con l'utilizzo di diversi materiali.
- Arte terapia, laboratori teatrali
- Restituzione della dimensione adulta attraverso il lavoro e il sostegno "terapeutico"
- Attività concordate presso il domicilio

La Dopo di Noi Cooperativa e le sue risorse umane assicurano il rispetto della dignità dei Fruttori e dei loro Familiari. Rispetta l'intimità degli affetti e delle relazioni, non discrimina per credenze sociali e religiose. Cerca nella qualità della comunicazione lo stimolo per promuoverne il benessere. Oltre alla relazione e alla conoscenza della persona viene posta attenzione all'aspetto esteriore della persona e alla cura del vestiario che è personale e funzionale ad ogni stagione. Il pasto è un importante momento di convivialità e socializzazione. I pasti vengono consumati tutti assieme e gli alimenti sono preparati all'interno delle Sedi, viene rispettata la normativa HACCP che è la normativa sulla sicurezza alimentare, vengono adottate diete anche con la consulenza di specialisti.

Verifica dello stato di benessere globale del Fruttore

La verifica dello stato di benessere generale dei Fruttori è quotidianamente monitorato dagli Operatori in Servizio insieme al Coordinatore e contestualmente viene monitorato in modo globale in sede di équipe periodica secondo i seguenti ambiti: benessere emozionale, relazioni interpersonali, benessere materiale, sviluppo personale, benessere fisico, autodeterminazione, inclusione sociale e soddisfacimento dei propri diritti.

Gli aspetti presi in considerazione sono i seguenti:

- lo stato di benessere generale;
- lo stato di salute;
- il grado di partecipazione alla cura di sé;
- il grado di adesione alle attività programmate e non programmate;
- il grado di adeguatezza dei comportamenti relativamente ai diversi contesti sociali frequentati;

Finalità e obiettivi dei Servizi

Di seguito sono individuate le finalità e gli obiettivi dei Servizi:

- fornire accoglienza residenziale;
- offrire accoglienza diurna;
- approfondire gli elementi costitutivi e fondamentali della costruzione della qualità della vita;
- approfondire il senso dell'abitare nella residenzialità sostitutiva della propria casa e la capacità di convivere in armonia;
- aumentare il senso di appartenenza al Servizio dei Fruttori e dei loro famigliari;
- individuare puntualmente il mutare dei bisogni in particolare in riferimento al mutamento dell'età, dei contesti e delle patologie;

- affinare la capacità di osservazione per cogliere progressivamente gli elementi dell'invecchiamento individuando, quando possibile, opportunità riabilitative di prevenzione;
- affinare le capacità comunicativa degli Operatori con i Fruttori;
- aumentare il lavoro di rete sia interno alla cooperazione sia con il territorio.

Azioni strategiche

La Cooperativa non intende perdere i valori e le motivazioni che l'hanno costruita e che hanno costruito il Servizio nel tempo, perciò, volendo essere al contempo rivolta al futuro, individua alcune strategie, che indicano l'orientamento della sua presenza attiva sia nella realizzazione della qualità progressiva della vita e sia nella proposizione dei valori e della visione della cooperativa sociale stessa.

- **Innovazione continua del Servizio:** la Dopo di Noi Cooperativa, nell'ambito delle reti di cui fa parte, si impegna costantemente nel rinnovamento sistematico della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in coerenza con la dinamica della domanda di cura e nella consapevolezza della necessità di risposte più articolate, personalizzate e diverse nel tempo.
- **Sviluppo dell'assetto organizzativo del Servizio** per assicurare il rispetto dei tempi e dei luoghi di vita della quotidianità sia che consideriamo l'abitare sia che consideriamo il tempo di giorno dedicato alle attività.
- **Gestione delle professionalità e qualificazione professionale:** i Servizi, attraverso il proprio Coordinatore e le altre figure presenti nell'organigramma, con il supporto della formazione e aggiornamento in servizio, del lavoro di équipe nello scambio quotidiano, della rete di cui la Cooperativa fa parte, pone la massima attenzione alle risorse umane e alle professionalità che esprimono.
- **Promozione dell'Impresa sociale a prevalenza solidaristica:** la Cooperativa, nell'ambito della rete di cui fa parte, opera fattivamente affinché presso il pubblico più ampio possibile aumenti la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale nel rispondere con efficacia ai bisogni sociali già acquisiti e a quelli emergenti sulla base della logica della mutualità, del cambiamento e dello sviluppo, della partecipazione e della costruzione del bene comune.



LE NOSTRE SEDI

- A CHI SONO RIVOLTE
- LE STRUTTURE
- ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' E OBIETTIVI



SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE “CASA DEI TIGLI”

Tipologia di Utente

Il Servizio di “Casa dei Tigli” attivo dall'aprile del 1997 ha accolto in questi anni persone con disabilità, uomini e donne, giovani ed adulti con deficit importanti. Le diverse persone attualmente residenti presentano diagnosi complesse che hanno sviluppato nel tempo disabilità multifattoriali compromettendo tutte le aree di funzionamento: in particolare l'area dell'autonomia generale, della motricità, della manualità, del linguaggio e della comprensione. Il Servizio Centro Socio Riabilitativo Residenziale di “Casa dei Tigli”, essendo una delle prime esperienze in provincia di Parma in fatto di residenzialità, si è sviluppato nel tempo e quindi, progressivamente, è migliorata la capacità di gestione della residenza, la capacità di accoglienza e di risposta ai bisogni individuali. Sono presenti sei Fruttori in accoglienza stabile ed opera in *regime di accreditamento definitivo* con Contratto di Servizio stipulato con l'Ufficio di Piano di Parma. L'Accreditamento è l'autorizzazione necessaria per attivare i servizi socio sanitari e sociali nella Regione Emilia Romagna e richiede precise garanzie sulla continuità assistenziale, sulla qualità, sulla gestione unitaria dei servizi. La finalità è assicurare un elevato standard qualitativo dei servizi e delle strutture e regola i rapporti tra committenti pubblici e la Cooperativa che eroga i servizi. Il contratto di Servizio è stipulato con L'Ufficio di Piano del Comune di Parma.



Struttura

Il Centro ha sede presso l'edificio, già scuola dell'infanzia di proprietà del Comune di Parma sito a Vicomero, dotato di area con giardino e cortile con sviluppo architettonico in un solo piano. Alcuni interventi di ristrutturazione compiuti anni or sono hanno consentito di raggiungere i requisiti di agibilità ed igienico-sanitari necessari per ottenere l'Autorizzazione al Funzionamento ai sensi della Deliberazione della Giunta Regionale 564/200 con atto della Giunta del Comune di Parma n. 612/46 del 22 maggio 2003. È inoltre stata ottenuta l'Autorizzazione Sanitaria con atto del Dirigente del Servizio Ambiente U. O. Igiene e Sanità del Comune di Parma n. 20/97 del 6 maggio 1997. I locali del Centro sono così costituiti:

- un locale riservato agli Operatori con una postazione VDT utilizzata per attività di archivio documentazione, relazioni e progetti;
- spogliatoio addetti;

- un locale ad uso cucina attrezzato per la preparazione dei pasti;
- un locale sala da pranzo attrezzato per la consumazione dei pasti;
- un locale dedicato ad attività ricreative e socializzazione;
- n. 3 servizi igienici, di cui uno riservato al personale e due utilizzati dai fruitori, tutti adeguatamente dotati di finestratura, sistema automatico di erogazione dell'acqua, sistema automatico di erogazione di sapone liquido, riscaldamento;
- n. 4 camere da letto (di cui 3 singole);
- un locale adibito a lavanderia;
- un locale posto all'esterno dell'edificio adibito a custodia per il deposito di attrezzi e altri prodotti per la pulizia della casa.

Tutti i locali sono adeguatamente strutturati per quanto riguarda le normative vigenti sulle barriere architettoniche. I locali dispongono di impianto di riscaldamento e di produzione di acqua calda e condizionamento per il benessere microclimatico. I locali sono muniti dei numeri di telefono dei servizi pubblici del soccorso di emergenza. E' presente la segnaletica per le uscite di emergenza e le planimetrie per segnalare il percorso di abbandono dei locali.

Organizzazione delle attività assistenziali ed educative e obiettivi del Servizio

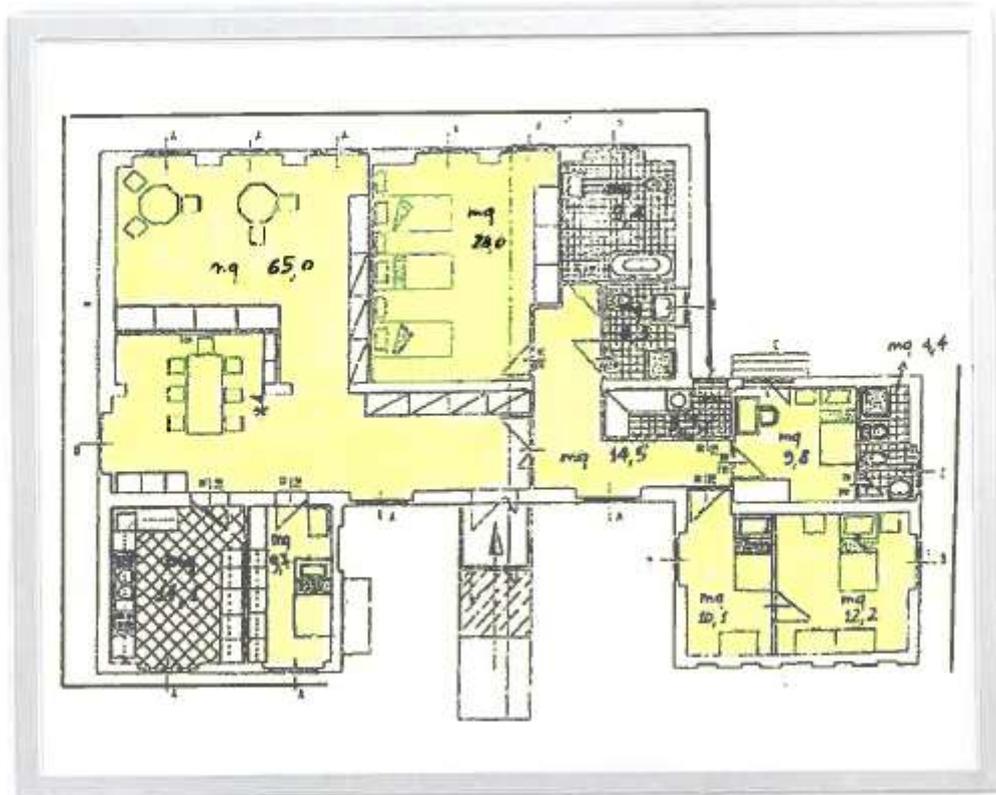
Le attività assistenziali-educative-riabilitative hanno una frequenza quotidiana o settimanale. Possono essere attività individuali o di gruppo. Lo schema settimanale delle attività è visibile a tutti poiché viene esposto nella bacheca dell'ufficio. Le attività vengono programmate negli incontri di équipe ed in base alle esigenze e i desideri dei Fruitori. L'attività del fisioterapista è attività continuativa per tutti per il benessere che apporta.



Obiettivi:

- approfondire gli elementi costitutivi e fondamentali della costruzione della qualità della vita;
- approfondire il senso dell'abitare nella residenzialità sostitutiva della propria casa;
- individuare puntualmente il mutare dei bisogni in particolare in riferimento al mutamento dell'età e dei contesti;
- affinare la capacità di osservazione per cogliere progressivamente gli elementi dell'invecchiamento individuando, quando possibile, opportunità riabilitative di prevenzione;
- affinare le capacità comunicative degli Operatori con i Fruitori;
- aumentare il lavoro di rete e delle opportunità create dalla Cooperativa negli altri servizi.

Pianta Centro Socio Riabilitativo Residenziale Casa dei Tigli



SERVIZIO RESIDENZIALE GRUPPO APPARTAMENTO "CASA LEDA"

Tipologia di Utente

Il Servizio di "casa Leda" attivo dall'ottobre del 1999 ha accolto in questi anni persone disabili, uomini e donne, giovani ed adulti con deficit psicomotori e con deficit importanti quali esiti clinici di patologie prevalentemente neurologiche rese complesse dalla presenza di problematiche di tipo psichiatrico e quindi comportamentale. Negli anni sono state accolte molte persone anche per periodi determinati e molto spesso per aiutare le famiglie nel lavoro di cura del proprio figlio/a e concedere loro un tempo di sollievo. Le diverse persone attualmente residenti presentano diagnosi che hanno sviluppato nel tempo difficoltà multifattoriali compromettendo tutte le aree di funzionamento: in particolare l'area dell'autonomia generale, della motricità e della manualità e della comprensione. Il Servizio Residenziale Gruppo Appartamento di "Casa Leda", si è sviluppato nel tempo e quindi progressivamente è migliorata la capacità di gestione della casa, la capacità di accoglienza e di risposta ai bisogni individuali. Attualmente, sono presenti sei Fruttori in forma definitiva ed è in grado su programmazione di permettere accoglienze temporanee di sollievo.

Struttura

Il Gruppo Appartamento ha sede al primo piano dell'ex scuola di Castell'Aicardi, oggetto di una profonda ristrutturazione, di proprietà dell'Amministrazione Comunale di San Secondo Parmense, sito nella frazione di Castell'Aicardi, in Strada Provinciale per Fontanellato, 10.

I locali del Gruppo Appartamento sono così suddivisi:

- n. 1 cucina soggiorno dove sono preparati e consumati i pasti;
- n. 4 stanze da letto, 2 doppie e 2 singole
- n. 1 stanza operatori;
- n. 3 bagni, di cui 2 ad uso dei fruitori e 1 ad uso esclusivo del personale;
- ampia area verde ad uso esclusivo.

I locali dispongono di impianto di riscaldamento e di produzione di acqua calda e raffreddamento. I locali sono muniti dei numeri di telefono dei servizi pubblici del soccorso di emergenza, è presente la segnaletica per le uscite di emergenza e le planimetrie per segnalare il percorso di abbandono dei locali.



Organizzazione delle attività e obiettivi del Servizio

Le attività assistenziali-educative-riabilitative hanno una frequenza quotidiana o settimanale. Possono essere attività individuali o di gruppo. Lo schema settimanale delle attività è visibile a tutti poiché viene esposto nella bacheca dell'ufficio. Le attività vengono programmate negli incontri di équipe ed in base alle esigenze e i desideri dei Fruitori.

Tra i temi su cui viene posta attenzione segnaliamo:

- approfondire gli elementi costitutivi e fondamentali della costruzione della qualità della vita;
- approfondire il senso dell'abitare nella dimensione della micro-comunità sostitutiva della propria casa e della propria famiglia;
- aumentare il senso di appartenenza dei Fruitori, dei loro famigliari o Tutori;
- individuare puntualmente il mutare dei bisogni in particolare in riferimento al mutamento dell'età, dei contesti e delle patologie;
- affinare la capacità di osservazione per cogliere progressivamente gli elementi dell'invecchiamento individuando, quando possibile, opportunità riabilitative di prevenzione;
- affinare le capacità comunicative degli Operatori con i Fruitori;
- aumentare il lavoro di rete sia interno alla cooperazione sia con il territorio.

Pianta Gruppo Appartamento Casa Leda



SERVIZIO LABORATORIO SOCIO OCCUPAZIONALE CASTELL'AICARDI

Tipologia di Utenza

Il Servizio accoglie settimanalmente giovani e adulti sia maschi che femmine disabili del territorio di San Secondo Parmense e dei Paesi limitrofi, nell'ex scuola Elementare della frazione di Castell'Aicardi a San Secondo. Il servizio funziona per 230 giorni all'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 17:00. Le attività sono svolte in modi e tempi diversi con lo scopo di salvaguardare gli spazi e soprattutto l'omogeneità dei gruppi. Tutti gli interventi sono formalizzati da Progetti Individualizzati e concordati con il Servizio Sociale Territoriale. Utilizzano il Servizio persone che si trovano nelle seguenti situazioni:

- in situazione di carenza di opportunità socializzanti e di integrazione;
- in carenza e/o privi di qualsiasi intervento ed aiuto educativo-assistenziale a carattere diurno;
- nella necessità di fruire di Servizi socio-educativo-riabilitativo-ricreativo diversi da quelli abitualmente utilizzati;
- nella necessità di integrare le opportunità abitualmente fruite con altre di tipo laboratoriale e di socializzazione in genere in particolare per i giovani;
- integrazione del percorso dello sviluppo evolutivo arricchendo le proposte della scuola.

Struttura

I locali in uso sono al piano rialzato di un edificio di due piani (ex scuola elementare di Castell'Aicardi); si trovano in Strada Provinciale per Fontanellato, 10 San Secondo Parmense (PR); l'edificio è di proprietà dell'Amministrazione Comunale di San Secondo Parmense dato alla Cooperativa in comodato d'uso gratuito per 20 anni. I locali come sono attualmente, sono stati sottoposti ad importante ristrutturazione terminata nel 2008 e che hanno reso la struttura moderna e funzionale. I locali si trovano a circa 1,5 dal centro del paese. Non sono isolati ma inseriti nella frazione di Castell'Aicardi. La struttura è ampia e risponde ad ogni esigenza dei fruitori, vicinanza al paese, ma immersa nella natura dove sono possibili attività all'aria aperta come giardinaggio e cura dell'orto che fornisce anche un minimo approvvigionamento di verdure fresche. Il centro del paese ed il negozio che costituiscono altra sede di attività sono raggiungibili comodamente in pochi minuti. La sede è costituita dai seguenti locali:

- ingresso;
- locale adibito a sala da pranzo;
- cucina allestita con mobili ed elettrodomestici;
- n. 1 locale per laboratori manuale-espressivo;
- n. 1 locale per laboratori del legno di costruzione piccoli oggetti;
- n. 4 bagni, di cui 2 attrezzati ad uso dei fruitori e 2 ad uso esclusivo del personale;
- n. 1 locale adibito a spogliatoio;
- n. 1 locale adibito a infermeria;
- n. 1 locale adibito a ripostiglio;
- n. 1 locale cantina (seminterrato) adibita a magazzino;
- n. 1 locale adibito a relax e riposo;
- n. 1 locale adibito all'avviamento al lavoro
- area giardino e orto antistante l'edificio.

L'uscita dai locali è predisposta con porta antipanico con scivolo sul lato ovest e un'altra porta con tre gradini sul lato sud dell'edificio.

I locali dispongono di impianto di riscaldamento e di produzione di acqua calda e raffreddamento. I locali sono muniti dei numeri di telefono dei servizi pubblici del soccorso di emergenza, è presente la segnaletica per le uscite di emergenza e le planimetrie per segnalare il percorso di abbandono dei locali.

Finalità e obiettivi del Servizio

Si richiamano di seguito le Finalità e gli Obiettivi generali caratterizzanti il Progetto Socio-educativo-riabilitativo-occupazionale.

- realizzare percorsi di autonomia nel piccolo gruppo e per mezzo di attività manuali e ludico-espressivo;
- realizzare percorsi di autonomia nella cura di sé e del proprio corpo;

- realizzare percorsi di autonomia e di acquisizione di nuove abilità nella gestione di sé nel gruppo attraverso il “fare”;
- preparare e sostenere percorsi individualizzati di socializzazione ed integrazione sociale in un’ottica di terapia occupazionale e di preavviamento lavorativo;
- messa in pratica delle competenze acquisite nel tempo;
- saper assumere un ruolo attivo all’interno del gruppo e un proprio spazio nel processo produttivo di semplici oggetti e nella quotidianità condivisa;
- vivere lo spazio occupazionale e ludico-espressivo nella sede delle attività avente regole condivise di orari e di programmazione delle fasi di lavorazione nella produzione di oggetti;
- scoperta e riscoperta del ruolo di adulto in attività svolte in un luogo capace di rappresentare il “lavoro” ed entro il quale percepire la propria identità di persona impegnata positivamente in un ruolo sociale riconosciuto.

Tipologia di attività

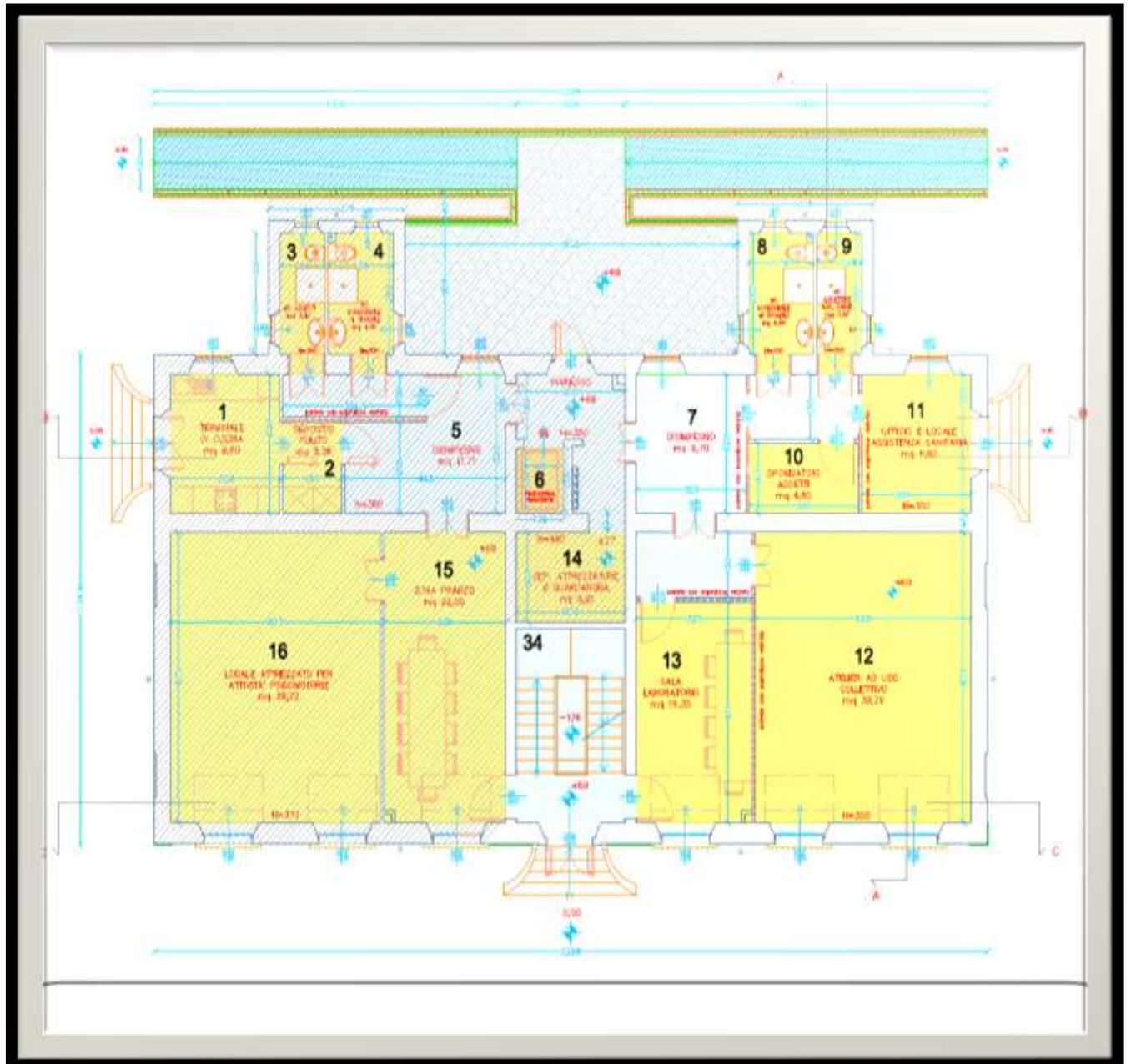
- attività di laboratorio a carattere manuale-espressivo e abilitativo;
- attività di apprendimento a carattere relazionale e comunicativo;
- attività relative alla corporeità con l’ausilio della musica;
- attività definite di arte terapia;



- attività di educazione al lavoro;
- attività di teatro dei burattini;
- attività di cura delle persona;
- attività ricreative e di socializzazione.



Pianta dei Laboratori Socio Occupazionali di Castell'Aicardi



SERVIZIO GRUPPO APPARTAMENTO “NUOVI BISOGNI ICE”

Tipologia di utenza

Il progetto nasce nel 2015 e vuole assicurare a persone affette da autismo e con importanti problemi e disturbi del comportamento, attraverso percorsi sperimentali considerando che non esistono risposte già predisposte, di vivere in una struttura, che più si avvicina all'idea di casa, che risponda ai bisogni espressi dalle famiglie che non sono più in grado di provvedere alla cura e all'assistenza dei propri figli. Quindi in via prioritaria il servizio è predisposto per accogliere persone con gravi disturbi del comportamento all'interno di un contesto protetto, ma anche rivolto alla loro integrazione e di conseguenza inclusione sociale. Il comportamento problema nell'opinione scientifica condivisa, nella maggior parte dei casi, non è parte di una patologia, ma è conseguenza dei deficit dovuti alla patologia, è espressione di disagio ed è plasmato o sviluppato inconsapevolmente dall'ambiente in cui la persona vive, pertanto viene ritenuto sensibile al cambiamento e alla modificazione positiva. Il Disturbo del comportamento è caratterizzato da una condotta continuata di violazione di norme sociali. I sintomi possono variare dall'aggressione fisica etero o/e auto, verbale, al comportamento distruttivo, stereotipato, ossessivo e ripetitivo. La forma più grave è rappresentata dalla pericolosità per la persona, per gli altri o per le cose e l'ambiente. Ciò determina, inoltre alla persona un impedimento all'apprendimento di abilità o di avere interazioni sociali per cui si trova ad essere inappropriato al contesto sociale.

Struttura

Il Gruppo Appartamento Nuovi bisogni ICE ha sede presso un appartamento di civile abitazione di un condominio di proprietà dell'Amministrazione comunale di San Secondo Parmense, sito nel centro del paese in Via Fosse Ardeatine, n. 9 è in uso alla Dopo di Noi cooperativa con contratto di comodato gratuito. L'appartamento essendo molto grande ospita 6 utenti. Gli ambienti sono ampi e disposti in modo da garantire riservatezza e privacy. Per favorire la vita comunitaria gli ambienti sono confortevoli e spaziosi tali da poter permettere agevoli passaggi non avendo barriere architettoniche all'interno. Sono garantiti spazi di fruizione personale quando un utente ha bisogno di serenità, quiete o per le visite dei propri familiari. Le soluzioni per le camere da letto sono diverse: camera da letto singola o camere da letto fino ad un massimo di due posti di grandi metrature e ampie finestre con balcone. Questo permette ai fruitori e ai loro familiari di poter scegliere la sistemazione ideale e desiderata. La parte diurna è suddivisa in due ampie stanze: sala da pranzo e soggiorno con arredi funzionali e divani, televisori, pc e impianto per l'ascolto della musica. Vi è anche una camera-ufficio per il personale impegnato.

L'appartamento dista a poche centinaia di metri dalla piazza principale, dalla chiesa, dal municipio, dalle scuole e dalla casa della salute. Tutti i fruitori per la soddisfazione dei loro bisogni possono raggiungere questi luoghi con passeggiate. L'integrazione con il paese permette di fruire nel tempo libero di bar, parrucchieri e centri estetici, palestre private o messe a disposizione dalle scuole, piscina. Sono a disposizione dell'équipe pulmini e mezzi attrezzati per il trasporto e lo spostamento nei tragitti più lunghi. Ricca è l'offerta di iniziative che le diverse associazioni locali promuovono e con alcune di queste la cooperativa collabora fattivamente o comunque partecipa con iniziative volte alla promozione, sensibilizzazione sui temi dell'inclusione sociale delle persone disabili e di chi è in situazione di fragilità.

I locali del Gruppo Appartamento sono così suddivisi:

- un soggiorno;
- n. 1 cucina dove sono preparati i pasti del pranzo e della cena;
- n. 3 stanze da letto;
- n. 1 stanza operatori;
- n. 3 bagni, di cui 2 ad uso dei fruitori (di cui 1 attrezzato) e 1 ad uso esclusivo del personale;
- n. 1 sala da pranzo, dove è presente una postazione VDT;
- n. 1 ingresso che mette in comunicazione il soggiorno con l'uscita;
- n. 2 cantine utilizzate come ripostiglio;
- n. 1 garage utilizzato come deposito.

L'uscita dai locali, comune a tutto l'edificio, è costituita da alcuni gradini di modesta entità. Ad essi si affianca una pedana, piattaforma montascale, a ridotta pendenza che serve a facilitare il passaggio dei fruitori in carrozzina.

I locali dispongono di impianto di riscaldamento e di produzione di acqua calda autonomo e di raffreddamento rispetto agli altri appartamenti dell'edificio, mentre l'impianto di messa a terra dell'impianto elettrico è comune. I locali sono muniti dei numeri di telefono dei servizi pubblici del soccorso di emergenza e di tutta la segnaletica prevista per le uscite di emergenza.

Tipologia di attività , finalità e obiettivi

- piscina e acquaticità
- attività di carattere motorio
- attività di tempo libero idonee
- ippoterapia
- danza
- mantenere un raccordo di monitoraggio e verifica periodica con i servizi e le figure specialistiche di riferimento coinvolte nel progetto
- mantenere le relazioni familiari e di contesto sociale

- riduzione dei comportamenti problema (riduzione degli atteggiamenti distruttivi o pericolosi)
- azioni di contenimento del danno (riduzione dei rischi)
- sperimentazione di nuove relazioni interpersonali positive
- valorizzare opportunità sociali presenti sul territorio
- aiutare le famiglie nella cura e gestione dei propri figli



Pianta Gruppo Appartamento Nuovi Bisogni ICE



I PRINCIPI DI CONVIVENZA



2.7 Le regole di vita comunitaria

Le regole di vita comunitaria sono necessarie per garantire serenità nel condividere spazi e tempi di vita quotidiana. La Dopo di Noi Cooperativa rispetta le esigenze individuali di ogni singolo fruitore, ma allo stesso tempo, considera la viva socialità e i momenti condivisi un'esperienza molto importante per esprimere affettività e relazioni significative. Le regole di vita comunitaria riguardano i fruitori e tutti coloro che visitano le Sedi dei nostri Servizi che sono luoghi aperti, ospitali, ma in cui vivono persone con bisogni di cura e assistenza e che per questo hanno necessità di maggiori attenzioni e tutele. Le regole di vita sono semplici e sintetiche, fondate sul rispetto reciproco, sul rispetto delle cose e sul riconoscimento dei ruoli:

- il rispetto del ruolo degli operatori e del coordinatore
- l'impegno ad astenersi da atti di violenza fisica e verbale, l'impegno ad evitare comportamenti che possano agitare e creare disagio agli altri
- il rispetto delle regole sulla privacy, obbligo di non divulgare informazioni inerenti altre persone in carico alla Dopo di Noi Cooperativa
- il rispetto degli orari e delle attività così come sono illustrati nell'apposita bacheca
- la discrezione nel visitare e stare negli spazi individuali dei fruitori
- il divieto di fumare all'interno delle strutture
- l'applicazione tutte le misure di prevenzione e protezione per il rischio contagio da COVID-19 previste dalla normativa attualmente in vigore

L'operatività delle sedi si caratterizza per la flessibilità organizzativa, pertanto, quando si programmano permessi concordati per visita a Familiari è opportuno attenersi agli orari prefissati per l'uscita ed il rientro. La Cooperativa valorizza la partecipazione dei fruitori e dei Volontari alla gestione del servizio, al fine di instaurare un clima di relazioni che stimoli l'acquisizione di comportamenti autonomi e di mutuo aiuto e per questo motivo, ad esempio, nella condivisione comunitaria tutti possono dare il loro contributo alla gestione domestica.

2.8 Le modalità di comunicazione con il fruitore e i Familiari e della comunicazione dei fruitori con l'esterno

La Dopo di Noi Cooperativa garantisce la comunicazione tra i fruitori e le loro Famiglie. Ogni atto o mezzo utile a favorire la comunicazione viene adottato. Grazie alle nuove tecnologie, oltre ai modi tradizionali, le comunicazioni possono avvenire grazie a software che consentono di effettuare gratuitamente videochiamate o chiamate. La Cooperativa è disponibile a creare indirizzi di posta elettronica per lo scambio di foto e video. La conoscenza approfondita e continuativa con le persone disabili rende possibile leggere il bisogno di comunicare coi familiari come bisogno affettivo primario e queste modalità intendono soddisfare i desideri e i bisogni dei fruitori.

I fruitori comunicano con l'esterno in diversi modi:

recandosi, accompagnati in luoghi desiderati dai fruitori stessi: cinema, piscina, teatro, concerti, pranzi o cene; con il telefono aiutati dagli Operatori. Ogni atto o mezzo utile a favorire la comunicazione viene adottato. Il centro del paese è raggiungibile comodamente in pochi minuti.

L'integrazione con il paese e la città permette di fruire nel tempo libero di bar, negozi, piscina. Sono a disposizione dell'équipe pulmini e mezzi attrezzati per il trasporto e lo spostamento nei tragitti più lunghi. I fruitori vivono e partecipano a tutte le iniziative culturali che il territorio offre, siano esse fiere, iniziative dei commercianti, spettacoli e manifestazioni tradizionali. Ricca è l'offerta di iniziative che le diverse associazioni locali promuovono e con alcune di queste la cooperativa collabora fattivamente o comunque partecipa con iniziative volte alla promozione, sensibilizzazione sui temi dell'inclusione sociale delle persone disabili e di chi è in situazione di fragilità.

2.9 Partecipazione dei Familiari nella stesura dei Progetti e delle Verifiche Individuali

Il Familiare, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno sono coinvolti nella definizione del Programma Individualizzato annuale. Il documento di Progettazione Individualizzata viene sottoscritto dal familiare o dalle figure di tutela sostitutive e viene inserito nella Cartella Fruitore. Sono individuate le linee guida di seguito evidenziate:

- La partecipazione dei Familiari nella stesura dei Progetti e delle Verifiche Individuali assume validità per qualsiasi atto documentato che riguardi il singolo Fruitore.
- La documentazione che compone la Cartella Fruitore il PAI/PEI può avere sia origine esterna sia origine interna.
- Tutti gli Operatori sono autorizzati a conoscere i dati sensibili individuali di ciascun Fruitore, pertanto hanno libero accesso a tutte le Cartelle Fruitori e, perciò, agli archivi.
- Gli archivi delle Cartelle Fruitori sono predisposti in apposito luogo e conservati in un armadio apposito con chiusura a chiave in possesso degli incaricati del trattamento dei dati.
- Gli Operatori, pertanto, devono essere sempre a conoscenza della patologia e dei dati biografici sensibili essenziali utili ad inquadrare l'esito e la relativa stabilizzazione del quadro clinico originato dall'instaurarsi del deficit e poter operare efficacemente.
- In caso di utilizzo dei dati sensibili nella stesura di relazioni ad uso esterno o in incontri con Referenti esterni viene utilizzata la massima cautela e riservatezza.
- Tutti i documenti di origine interna contengono la data e la firma di chi ha effettuato la stesura ed il trattamento dei dati.
- Il Coordinatore del Servizio sui documenti di origine esterna, prima di inserirli in cartella deve apporre la firma e la data di archiviazione.
- Le verifiche individuali vengono visionate, controllate ed aggiornate ogni sei mesi sia dagli Operatori Referenti sia dal Coordinatore del Servizio.

2.10 Remunerazione del servizio

La remunerazione del Servizio è assicurata dai contratti in essere con gli Enti Pubblici e dalle rette di contribuzione dovute dagli utenti/comune calcolate sulla base dei costi di riferimento stabiliti dalla normativa e, comunque, la disciplina e la determinazione annuale delle quote a carico degli utenti compete alle singole Amministrazioni Comunali di provenienza dei Fruitori ospiti nelle strutture e dalle eventuali altre rette di contribuzione dovute dai Fruitori in virtù di contratti, accordi e normative. Le prestazioni erogate fanno riferimento alla normativa regionale sull'accreditamento e all'accordo quadro e general contractor tra cooperativa e CSS e gli altri contratti in essere. Il sistema di remunerazione definito dalla normativa vigente è onnicomprensivo pertanto la Cooperativa per la prestazione dei servizi erogati sulla base dei contratti di servizio o accordi quadro non prevede ulteriori introiti da parte dei Fruitori, Familiari/Tutori a patto che non sia espressamente stabilito da contratti e accordi con l'Ente Pubblico.

In caso di convenzione con il Privato, l'erogazione del servizio, sarà disciplinata da appositi contratti stipulati tra le parti.

2.11 Le prestazioni non ricomprese nel servizio a carico dei Fruitori

Restano a carico dell'Utente o dei familiari/tutori le seguenti spese:

- costi per i pasti nei centri diurni non accreditati per cui la Cooperativa emetterà regolare fattura trimestralmente;
- spese sanitarie e costo dei farmaci;
- costi per eventuali gite e/o soggiorni di vacanza e soggiorni climatici;
- attività complementari richieste dai Fruttori o dalle Famiglie;
- spese per abbigliamento, vestiario e beni voluttuari;
- altre spese non ricomprese e specificate nelle convenzioni contratti con l'Ente Pubblico.

2.12 Modalità di gestione degli oggetti e del denaro personali

I Fruttori generalmente non portano con sé oggetti di valore. In genere si tratta, invece, di piccoli oggetti di modesto valore, ma di alta importanza affettiva: ad esempio portafoto e impianti stereo, radio, macchine fotografiche, rasoi elettrici, indumenti, ecc. Nel caso di incapacità di gestione da parte del Fruttore interviene l'Operatore per aiutarlo a trattarli nel modo migliore. Per quanto riguarda il denaro personale, fornito dalla famiglia, viene affidata la gestione agli Operatori, che quando possibile, decidono insieme ai Fruttori gli acquisti da fare. La Cooperativa periodicamente presenta le rendicontazioni alle figure di tutela o ai famigliari. La Dopo di Noi Cooperativa favorisce e supporta, nel rispetto della normativa vigente, l'esercizio dei diritti legali dei fruttori e di quanto possa essere riferito alle necessità individuate: rendicontazione mensile ai fini tributari e all'Autorità Giudiziaria. Su richiesta dei Fruttori, dei Familiari/tutori, per esigenze anche emotive, possono essere predisposte cassette di sicurezza o mobiletti con serrature per la custodia degli oggetti di particolare valore economico o affettivo.

2.13 Deposito Cauzionale e Assicurazione di Responsabilità Civile

Non viene chiesto alcun deposito cauzionale e nessuna assicurazione per responsabilità civile a carico dei Fruttori. Qualora l'Ente Pubblico domandi la riscossione della retta dovuta dal Fruttore alla Cooperativa, il Consiglio di Amministrazione provvederà a darne tempestiva comunicazione corredata di tutte le informazioni necessarie.

2.14 Personale impiegato

L'organico della Dopo di Noi Cooperativa si compone di circa 38 operatori assunti a tempo indeterminato e qualche volta a tempo determinato se si tratta di sostituzioni, tutti quindi dipendenti della Cooperativa. Il contratto applicato è il CCNL delle Cooperative Sociali.

Il personale impiegato risponde ai requisiti di professionalità ed esperienza previste dalla normativa vigente e rispetta il rapporto assistenziale predeterminato dalle norme in materia di Accreditamento, Contratti di Servizio, Accordi quadro.

Sono presenti Educatori, Operatori Socio Sanitari, Coordinatori e Responsabili del Servizio e Infermiere ove previsto.

Le diverse équipe operano raccordandosi con i Servizi Sociali, Sanitari e Riabilitativi del territorio.

LE RISORSE UMANE



2.15 Profili Professionali in organico

Nei Servizi sia Residenziali sia Semiresidenziali operano i seguenti profili professionali:

1. Coordinatore/Responsabile del Servizio.
2. Educatore
3. Operatori Socio Sanitari.
4. Infermiere Professionale.
5. Volontario

L'identità del lavoro professionale e del lavoro sociale si è costruita nel tempo ed è definita sinteticamente dalla normativa di settore. L'insieme dei compiti e delle competenze dell'Operatore sociale sia esso Educatore sia Operatore Socio Sanitario sia Infermiere viene definito in termini di Profilo appunto perché delinea come viene esercitata la professionalità dell'Operatore socio-assistenziale-educativo in virtù delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali. Al personale messo a disposizione della Cooperativa è assicurato il rispetto dei contratti di lavoro di riferimento, inclusa la contrattazione di secondo livello e tutte le relative indennità.

I Compiti del Coordinatore

Assicura la qualità della vita ed il benessere complessivo degli utenti dal punto di vista bio-psicosociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari.

Competenze

Sa interpretare i bisogni e le domande di assistenza degli utenti di riferimento, assicurando la progettazione dei servizi in coerenza con la rete territoriale e processi di lavoro congruenti. Sa elaborare la proposta di programma pluriennale ed annuale del servizio ed il relativo sistema di valutazione. Sa coordinare i diversi processi e procedure generali del servizio in una logica di insieme, assicura in particolare il governo complessivo e la qualità del percorso assistenziale ed una gestione efficiente dei diversi servizi generali quali la fornitura pasti, pulizie generali, lavanderia, manutenzione ordinaria e straordinaria. E' in grado di concorrere all'elaborazione e alla gestione del budget del servizio per l'area di propria competenza. E' in grado di utilizzare metodologie di lavoro integrate e multi professionali all'interno del servizio, nella rete dei servizi, con le parti sociali e le reti informali. Sa gestire gruppi di lavoro e riunioni. E' in grado di promuovere lo sviluppo professionale dei collaboratori del servizio, utilizzando gli strumenti della valorizzazione delle risorse umane nell'ambito delle scelte dell'ente. Sa utilizzare i sistemi informativi e curare l'informatizzazione del servizio per documentarne le attività. Sa valutare i bisogni formativi e di sviluppo delle competenze propri e degli operatori. E' in grado di assicurare una verifica costante della qualità dell'intervento e di promuovere e gestire azioni e processi di miglioramento. Sa aggregare persone, promuovere dinamiche di gruppo e integrare funzioni e unità organizzative intorno ad obiettivi condivisi e processi trasversali. Sa gestire processi decisionali complessi, condividendo responsabilità con altri e decentrando le decisioni. Sa sostenere e promuovere la motivazione dei collaboratori. Sa utilizzare metodologie di comunicazione, negoziazione e relazione complesse controllando la propria emotività. E' in grado di intrattenere relazioni positive e collaborare con i diversi soggetti interni ed esterni coinvolti nella vita del servizio (utenti, famiglie, operatori, committenti, volontari, esponenti della comunità locale...). E' in grado di gestire le relazioni con il personale della struttura in particolare per quanto concerne i meccanismi di incentivazione e sanzione. E' in grado di gestire il proprio ruolo con eticità e riservatezza. Conosce l'organizzazione ed il funzionamento del sistema dei servizi sociali e sanitari, dal punto di vista giuridico ed organizzativo. Conosce i principali bisogni ed esigenze dell'utenza di riferimento dal punto di vista bio-psico-sociale. Conosce le teorie ed i sistemi di programmazione, gestione e valutazione di un servizio alla persona. Conosce le

teorie, i metodi e le tecniche di gestione e sviluppo delle risorse umane. Conosce i principi e gli strumenti per la programmazione economico-finanziaria ed il controllo di gestione. Conosce le teorie, i metodi e le tecniche di rilevazione e valutazione della qualità dei servizi. Conosce i metodi e le tecniche del lavoro sociale, con particolare riferimento al lavoro per progetti personalizzati ed ai principali strumenti di valutazione multidimensionale.

Conosce le funzioni ed il ruolo degli operatori che a qualsiasi titolo svolgono attività all'interno del Servizio. Il Coordinatore, anche in ottemperanza della normativa di settore, risponde della programmazione complessiva delle attività, della programmazione individualizzata, della loro organizzazione interna, del loro coordinamento con i Servizi sociali Pubblici centrali, con il Servizio Sociale territoriale e quando necessario con i Servizi Sanitari territoriali, nonché della verifica dei programmi attuati. Coerentemente e conseguentemente al compito affidatogli, il Coordinatore risponde direttamente della congruità della realizzazione di quanto previsto dai Contratti di Servizio e/o dalle Convenzioni sottoscritte con l'Ente Pubblico.

I Compiti dell'Educatore

L'Educatore è l'operatore che, nell'ambito del progetto elaborato dall'équipe, si occupa degli aspetti specificamente educativi e riabilitativi che possono condurre all'inserimento o reinserimento psico-sociale di un soggetto in difficoltà. In base a una specifica formazione professionale l'Educatore opera nell'ambito dei nostri servizi socio-educativi e riabilitativi. Svolge attività con i Fruitori, collaborando a progetti educativi che hanno lo scopo di guidare progressivamente l'individuo verso uno sviluppo equilibrato della personalità, stimolando le potenzialità di crescita, di inserimento e di partecipazione sociale dei singoli soggetti. L'Educatore, infatti, programma, gestisce e verifica interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in difficoltà, per il raggiungimento di livelli sempre più avanzati di autonomia e contribuisce a promuovere e organizzare strutture e risorse sociali e sanitarie, al fine di realizzare un progetto educativo integrato:

- programma, organizza, gestisce e verifica le proprie attività professionali all'interno delle équipe con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e delle loro famiglie, dei gruppi di appartenenza e della collettività;
- opera sulle famiglie e sul contesto sociale dei Fruitori allo scopo di favorirne il reinserimento nella comunità.

I Compiti degli Operatori Socio Sanitari

Assistenza diretta e aiuto domestico alberghiero:

- assiste la persona, in particolare non autosufficiente, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, alla riattivazione e al recupero funzionale;
- realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita;
- cura la pulizia e l'igiene ambientale.

Intervento igienico-sanitario e di carattere sociale:

- osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente;
- collabora all'attuazione degli interventi assistenziali;
- valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre;
- collabora all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- riconosce e utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;

- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale

e il mantenimento e recupero dell'identità personale.

Offre supporto gestionale, organizzativo e formativo:

- utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini e alla loro valutazione;
- collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento;
- collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici.

I Compiti dell'Infermiere Professionale

L'Operatore Infermiere, dove è richiesto dalla normativa di riferimento, è impegnato nella somministrazione dei farmaci e opera sulla base dei seguenti principi:

- il principio della piena esecuzione del Progetto Terapeutico secondo prescrizione medica e in raccordo con le competenze sanitarie coinvolte e le interfacce sanitarie di base e specialistiche;
- il principio della delega della Famiglia, vale a dire il presupposto dell'esplicita richiesta;
- il principio della necessità e del rispetto di orari coincidenti con il periodo giornaliero di permanenza nel Centro su precisa prescrizione medica;
- il principio dell'ordinarietà della somministrazione del farmaco, intendendo con ciò il riferimento clinico che ha originato l'impossibilità all'assunzione autonoma.

L'Operatore Infermiere predispone il farmaco da somministrare in appositi contenitori utili allo scopo, perfettamente chiusi. Il contenitore deve riportare il nome e il cognome del Fruitore la data e l'orario della somministrazione.

La responsabilità di queste procedure è affidata all'Operatore Infermiere, presente di norma una volta alla settimana per un'ora e ogni qualvolta sia necessaria la sua presenza sulla base della valutazione del Coordinatore come indicato nella DG Sanità e politiche sociali.

L'Operatore Infermiere assolve inoltre ai seguenti compiti:

- assicura la presenza relativamente alla definizione dei PAI (Progetti Assistenziali Individuali);
- assicura la valutazione delle necessità di interventi infermieristici per quanto riguarda sia l'attuazione dei PAI e quanto si riferisce all'assistenza indiretta correlata;

Di seguito si definiscono le diverse modalità di revisione del PAI a seguito di sopravvenute esigenze, temporanee o definitive, che modifichino un precedente progetto di assistenza:

- il medico di medicina generale dell'utente individua il nuovo bisogno e lo certifica per iscritto;
- l'infermiere della struttura individua un nuovo bisogno: si confronta con il medico di medicina generale, che lo certifica come al punto sopra.

I Compiti dei Volontari

La Cooperativa favorisce il contributo dei Soci volontari, che prestano la loro attività gratuitamente esclusivamente per fini di solidarietà.

Il Volontario può partecipare a tutti gli aspetti della vita quotidiana, che, se pur con funzione di supporto, condivide parti di responsabilità rispetto alla realizzazione della propria esperienza all'interno di un contesto di vita reale e caratterizzato da attività intenzionalmente finalizzate in senso di inclusione e abilitative.

Il Volontario, in particolare, svolge il proprio ruolo e compiti orientati alla formazione in situazione nei seguenti ambiti:

1. sperimentare una situazione di convivenza diurna o residenziale per disabili adulti a grave rischio di esclusione sociale;
2. scambiare esperienze relativamente alle forme di intervento per i disabili e agli approcci culturali;
3. sperimentare l'organizzazione e la gestione complessiva di un centro di attività;
4. sperimentare il funzionamento e l'organizzazione di una cooperativa sociale nelle sue articolazioni.

2.16 Formazione ed aggiornamento del personale in servizio

È formulato un piano annuale della formazione e dell'aggiornamento che considera tutti i ruoli e le funzioni all'interno della Cooperativa e del Servizio. Viene considerata imprescindibile, inoltre, l'importanza della formazione dei lavoratori, soci e non soci, affinché la Cooperativa possa beneficiare del loro apporto in un'ottica di aumento delle competenze professionali, delle conoscenze e delle azioni strategiche, con l'intento di rinnovarne sempre le motivazioni, anche attraverso azioni di maggiore informazione e coinvolgimento.

Il Piano è predisposto secondo le esigenze valutate dai vari organismi.

Ogni anno sono realizzati i corsi inerenti il D. Lgs. 81/2008.

2.17 Azioni di sviluppo delle risorse umane

Le risorse umane sono ritenute la parte del sistema Servizio più importante e fondamentale. Una buona gestione delle risorse umane comporta che il ricambio degli Operatori sia ridotto il più possibile.

La valorizzazione delle risorse umane avviene per alcune azioni che si sono dimostrate incentivanti e fidelizzanti; queste azioni sono:

- ascolto dei bisogni del personale per tenerne conto in sede di definizione della turnazione lavorativa settimanale e mensile;
- ascolto dei bisogni personali e aiuto relativo se richiesto;
- partecipazione alle decisioni necessarie all'interno del Servizio e alla gestione della Cooperativa;
- riconoscimento di eventuali disponibilità, con agevolazioni date, in caso di situazioni particolari.

2.18 Privacy

La normativa sulla privacy ha lo scopo di proteggere e di evitare la diffusione dei dati personali. Per dati personali s'intendono i dati sensibili delle persone fisiche.

Obiettivo della normativa è garantire a coloro che affidano i loro dati personali a soggetti terzi che questi siano adeguatamente protetti al fine di evitarne un uso improprio, illecito o non autorizzato. La norma prevede che i dati personali vadano trattati con particolare cura ed una maggiore attenzione va posta verso il trattamento di dati sensibili o giudiziari.

I dati sensibili sono quelli relativi a: malattie, stato di salute, razza, scelte politiche, religiose o ideologiche, ecc. I dati giudiziari sono quelli relativi a: reati, carichi pendenti, ecc.. La Dopo di Noi Cooperativa in attuazione della normativa di riferimento adotta tutte le misure necessarie atte a garantire la tutela dei diritti degli interessati e a tutela dell'uso corretto del trattamento dei loro dati.

Per il trattamento dei dati sensibili viene richiesto esplicito consenso.

La Dopo di Noi cooperativa va riferimento al proprio manuale operativo sulla sicurezza dei dati.

LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO



VERIFICA DELLA QUALITA'

La verifica della qualità del Servizio offerto viene regolarmente effettuata dall'équipe del Servizio, dai Coordinatori, dal Consiglio di Amministrazione che valuta lo stato di benessere o malessere che in un dato periodo i Fruttori manifestano. Essendo le disabilità dei Fruttori accolti importante e i famigliari, loro malgrado, poco presenti alla vita della residenza anche l'équipe stessa si pone sempre in atteggiamento di autocontrollo e di autocritica e di reciproco confronto. Si deve segnalare che le variabili che compongono il Servizio sono tante e non sempre controllabili come ad esempio: gli Specialisti che hanno la presa in carico per i piani terapeutici prescindono dalla volontà di chi opera in Dopo di Noi Cooperativa ed è per questi motivi che quando si parla di verifica della qualità del servizio occorre capire che alcune azioni non dipendono né dalla volontà degli operatori né dalla volontà della Cooperativa: ad esempio la prescrizione dei farmaci rimane di esclusiva competenza del Medico. Gli aspetti considerati nella verifica della qualità del servizio dovrebbero riguardare la logistica e il rispetto della riservatezza, l'organizzazione delle attività quotidiane e settimanali, il benessere psico-fisico dei Fruttori, il rapporto con gli Operatori, il rapporto tra i diversi residenti e quindi il buon funzionamento del gruppo; l'adeguatezza o meno del Progetto Individualizzato e del Piano assistenziale e sanitario.

3.1 Progetti di Miglioramento del Benessere

Il processo di miglioramento della qualità della vita passa anche attraverso l'osservazione continua del benessere psico-fisico della persona, la verifica dell'efficacia dell'intervento adottato e delle attività proposte.

L'osservazione e l'analisi funzionale richiedono la scelta di modalità per condurre l'osservazione dei repertori di abilità e difficoltà, per limitare eventuali aspetti di disagio che possono condizionare lo stato di benessere della persona. L'Analisi Funzionale ha l'obiettivo di dare un'efficace griglia di osservazione dei comportamenti per comprendere al meglio le loro relazioni con l'ambiente, per trovare il rinforzo adatto e per modificarli al fine di raggiungere e mantenere il benessere della persona.

3.2 Adattamento dell'ambiente di vita

L'adattamento dell'ambiente è il primo che viene effettuato al fine di rendere i luoghi di vita diurni o notturni sicuri e il meno pericolosi possibile. I locali contengono un arredo essenziale e gradevole. Se sussistono acclamate condizioni di pericolo per gli utenti gli arredi e le suppellettili sono predisposti per evitare pericoli e se possono essere messi in pericolo la salute fisica devono essere tolti dalla portata della persona oggetti contundenti e a funzionamento elettrico. La ricerca costante del miglioramento degli ambienti ci spinge a considerare la personalizzazione degli spazi per la costruzione di un senso di appartenenza significativo di chi abita e vive i nostri centri.

3.3 Restrizione fisica

Ci si adopera affinché il ricorso alla contenzione sia evento straordinario, sostenuto da prescrizione medica o da documentate valutazioni assistenziali perché la restrizione fisica indica la possibilità di inibire sul piano motorio la persona, al fine di impedirgli di emettere comportamenti gravemente lesivi per la sua salute e per quella degli altri. La restrizione fisica deve essere occasionale, utilizzata soltanto per il ristretto lasso di tempo in cui il comportamento gravemente disturbato è in atto. E' utilizzata solo in casi estremi o di crisi comportamentale di rischio di lesioni a sé o agli altri.

3.4 Contenzione psicologica, relazionale o emotiva

La contenzione psicologica prevede ascolto e osservazione empatica allo scopo di diminuire l'escalation aggressiva della persona e allo stesso tempo soddisfa il bisogno di sicurezza.

3.5 Promozione della qualità della vita e attività

La valutazione della qualità della vita si fonda e si costruisce su indicatori sensibili al contesto culturale di riferimento. Il miglioramento della qualità della vita si configura come un processo dinamico di acquisizione di crescita e di benessere delle Persone.

Le attività proposte rispondono ad alcuni indicatori importanti:

- i diritti
- sviluppo personale
- indipendenza, autodeterminazione, scelte, decisioni, controllo personale, obiettivi personali
- aumento dei livelli di apprendimento e di istruzione scolastica se ancora in fase di scolarizzazione
- aumento di abilità personali e di autonomia
- partecipazione sociale, relazioni interpersonali
- favorire la costruzione di una rete sociale: amicizie, attività socializzanti, interazioni
- inclusione sociale, integrazione/partecipazione alla vita comunitaria (piccolo gruppo), comunitaria, ruoli
- realizzazione dei diritti umani, rispetto, dignità, uguaglianza
- benessere fisico, salute, corretta alimentazione, riposo, tempo libero e divertimento
- benessere psicologico, emozionale, sentimenti positivi, autostima, affettività

Le attività proposte devono essere essenzialmente desiderate e piacevoli, ben valutate e si deve procedere con gradualità e sulla base dello stato emotivo della persona.

3.6 La valutazione dei Servizi resi

Il tema della valutazione dei Servizi offerti e del benessere nelle Sedi Operative è, per noi, importante. Assicuriamo con iniziative e strumenti formalizzati e documentati la partecipazione di tutti i soggetti portatori di interesse ai percorsi di valutazione della qualità erogata.

Nell'ispirarci a promuovere i meccanismi di valutazione abbiamo considerato come la valutazione attivi processi di riflessione e di conseguenza di crescita e miglioramento.

Per ciò che ci riguarda la valutazione risponde anche al bisogno di avvicinare i diversi soggetti interessati: operatori e volontari, fruitori e famiglie che possono stimare la qualità e quantità del nostro impegno e contribuire a migliorare in un processo partecipato che facilita la crescita delle nostre responsabilità rispetto ai Fruitori e ci aiuta a proporre nuovi modi di lavorare per attuare le migliori condizioni.

Questo tipo di valutazione non va confusa con gli obblighi nei confronti della Committenza che adotta dei propri sistemi di controllo e valutazione.

Gli strumenti che adottiamo internamente sono due. Uno è una Scheda per la Valutazione del Servizio che viene chiesto di compilare ad operatori, volontari, volontari in servizio civile, famigliari e fruitori, tutori e amministratori di sostegno; l'altro è un Modulo specifico per il personale, dipendente o volontario, per il Monitoraggio del benessere del lavoratore, della motivazione e del clima organizzativo.

Le Schede e i Moduli sono compilati in maniera assolutamente anonima. La compilazione è estremamente semplice nel linguaggio e facile nell'esecuzione.

....dalla Costituzione della Repubblica Italiana...

art. 2

"la repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale"

art. 3

"tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali....."

art 24

"tutti possono agire in giudizio per la tutela dei propri interessi legittimi"

art. 32

"la repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività "

RESPONSABILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, i Coordinatori dei Servizi e tutti gli Operatori hanno la responsabilità della corretta applicazione delle prescrizioni e delle modalità organizzative descritte nella presente Carta dei Servizi.

MAPPA DELLE INTERAZIONI



Aggiornamento Carta dei Servizi del settembre 2023

Per Dopo di Noi Società cooperativa sociale ETS

Il Presidente
Davide Aimi

DOPO DI NOI
Società Cooperativa Sociale
a Responsabilità Limitata - ETS
Sede Leg.: Strada Cavagnari, 3 - 43126 Parma
Tel. 0521.873189
C.F./P.IVA 01837190345