

Nella Dopo di Noi Cooperativa, la trasparenza è un valore fondamentale. Per questo motivo, abbiamo redatto la Carta dei Servizi, un documento che attesta il nostro impegno a garantire un servizio di qualità alle persone con disabilità e ai loro familiari.

La Carta dei Servizi è un documento obbligatorio per tutte le aziende che erogano servizi di pubblica utilità, come la nostra Cooperativa. Attraverso questo documento vogliamo esplicitare la nostra filosofia, le prestazioni che ci impegniamo ad erogare e i nostri standard qualitativi e quantitativi.

Il nostro obiettivo è quello di instaurare un rapporto di fiducia e collaborazione con i Fruitori dei nostri Servizi e i loro Familiari. Per questo motivo, nella Carta dei Servizi, definiamo chiaramente i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità di erogazione degli stessi e le modalità di valutazione della qualità delle prestazioni.

La Carta dei Servizi è anche uno strumento per migliorare la qualità della vita dei Fruitori dei nostri Servizi. Attraverso il confronto attivo e costruttivo con i Fruitori e i loro familiari, possiamo individuare aree di miglioramento e sviluppare nuovi servizi che rispondano alle loro esigenze specifiche.

Invitiamo tutti i Fruitori dei nostri Servizi e i loro familiari a leggere attentamente la Carta dei Servizi. Questo documento è a vostra disposizione presso la nostra sede e sul nostro sito web. Siamo sempre a disposizione per chiarimenti e per fornirvi ulteriori informazioni. Insieme, possiamo costruire un futuro migliore per le persone con disabilità.



CARTA DEI SERVIZI CODICE ETICO

La passione per il lavoro si coniuga con la professionalità per offrire servizi di qualità alle persone che ci circondano. I nostri valori, radicati nel mondo della cooperazione socio-educativa e assistenziale, ci guidano nel perseguire una missione che si è costantemente arricchita nel tempo, abbracciando le esigenze di chi usufruisce dei nostri Servizi e di chi lavora al nostro fianco. Il nostro impegno si concentra nel coniugare la risposta ai bisogni individuali con la qualità del percorso di vita di ciascuno. Attraverso la ricerca continua di strumenti innovativi e la valorizzazione del lavoro svolto, guardiamo al futuro con serenità e fiducia, certi di poter costruire un domani migliore per tutti.

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

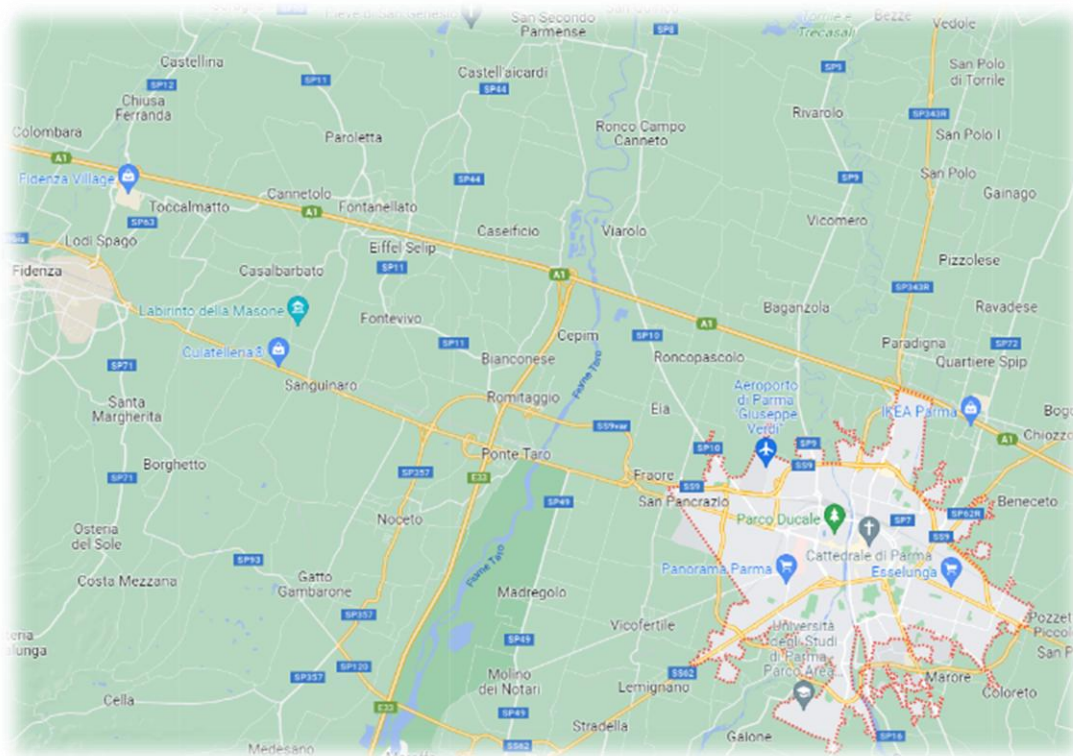
Iscrizione RUNTS n.8267 del 21.03.2022

Sito web: cooperativadopodinoi.it

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 nostra Cooperativa Sociale si applicano le norme sulle Società per Azioni. Per la realizzazione degli scopi stabiliti dallo Statuto gestiamo 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 e 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: UN PATTO PER LA QUALITÀ E LA PARTECIPAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno formale che la Cooperativa assume nei confronti dei Fruttori e della comunità, garantendo la qualità dei servizi erogati. Allo stesso tempo, è uno strumento a tutela degli utenti, volto al miglioramento continuo delle prestazioni e della qualità della vita. Attraverso un monitoraggio costante, la Carta dei Servizi verifica gli standard qualitativi garantiti e definisce obiettivi di miglioramento, divenendo uno strumento efficace per il controllo, l'innovazione e il perfezionamento dei servizi offerti. Il nostro obiettivo è quello di renderla uno strumento aperto e partecipato, dove il dialogo e il confronto con i Fruttori assume un ruolo centrale.

Nello specifico, la Carta dei Servizi:

- definisce le modalità e i criteri di accesso ai servizi: chi può accedere ai servizi, come fare domanda e quali requisiti sono necessari.
- Stabilisce le regole di vita comunitaria: le norme di convivenza all'interno della struttura, basate sul rispetto reciproco e sulla promozione del benessere individuale e collettivo.
- Riporta i regolamenti pertinenti: le normative locali che regolano l'erogazione dei servizi e l'eventuale determinazione delle quote di contribuzione a carico dei Fruttori.
- Dettaglia le modalità di erogazione dei servizi: come vengono erogati i servizi, quali sono le loro caratteristiche organizzative e qualitative, quali interventi e prestazioni vengono offerti.
- Specifica le attività e i servizi ricompresi nella retta: quali servizi sono inclusi e quali sono le caratteristiche degli stessi.
- Elenca le attività e i servizi a richiesta: quali servizi aggiuntivi possono essere richiesti a pagamento, con l'indicazione delle relative tariffe.
- Stabilisce le modalità di segnalazione, reclamo e risarcimento: come segnalare eventuali disservizi, come presentare reclami e come ottenere un risarcimento in caso di danni.
- Definisce gli indicatori di miglioramento: i parametri utilizzati per monitorare la qualità dei servizi e individuare aree di miglioramento, includendo anche i reclami ricevuti.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, aperto al contributo di tutti. Invitiamo i Fruttori, i loro familiari e la comunità a leggerla attentamente e a proporre suggerimenti per migliorarla. Insieme, possiamo costruire un futuro migliore per chi usufruisce dei nostri Servizi.

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.
- La Legge 3 marzo 2009, n. 18 "Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, con Protocollo opzionale, fatta a New York il 13 dicembre 2006 e istituzione dell'Osservatorio nazionale sulla condizione delle persone con disabilità";
- La Deliberazione della Giunta Regionale Emilia Romagna 1 marzo 2000, n. 564 "Direttiva regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semiresidenziali per minori, portatori di handicap, anziani e malati di aids, in attuazione della L.R. 12/10/1998, n. 34" e s.m.i.;
- Dgr 1638/2024 approvazione del nuovo sistema di accreditamento sociosanitario e disposizioni transitorie.
- 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 (c.d. Dopo di Noi).
- D.L. 3 luglio 2017, n. 117 noto come "Codice del Terzo settore".
- La D.G.R. n. 664 del 22.05.2017 "Prime misure di aggiornamento di strumenti e procedure relative ai servizi sociosanitari. Integrazioni e modifiche alle DGR n. 564/2000 e DGR n. 514/2009";
- Regolamento EU 2016/679 GDPR in materia di protezione dei dati personali
- Regolamenti comunali e accreditamenti locali.
- Legge 227 del 2021 delega al Governo per il riassetto delle disposizioni vigenti in materia di disabilità.

PRINCIPI ISPIRATORI

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.

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. È 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 Fruitori 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.

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 fruitori.

Diritto di scelta

La Dopo di Noi Cooperativa garantisce ai Fruitori 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.

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.

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 Fruitori. 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 Fruitori. 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 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

LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE DEL FRUTTORE E FAMIGLIARI E COMUNICAZIONE CON L'ESTERNO

- 2.8 PARTECIPAZIONE DEI FAMIGLIARI NELLA STESURA DEI PROGETTI INDIVIDUALI
- 2.9 REMUNERAZIONE DEL SERVIZIO
- 2.10 LE PRESTAZIONI NON RICOMPRESE NEL SERVIZIO A CARICO DEI FRUTTORI
- 2.11 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI OGGETTI E DEL DENARO PERSONALI
- 2.12 DEPOSITO CAUZIONALE E ASSICURAZIONE DI RESPONSABILITÀ CIVILE
- 2.13 PERSONALE IMPIEGATO
- 2.14 PROFILI PROFESSIONALI IN ORGANICO
- 2.15 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO
- 2.16 AZIONI DI SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE
- 2.17 PRIVACY

VERIFICA DELLA QUALITÀ

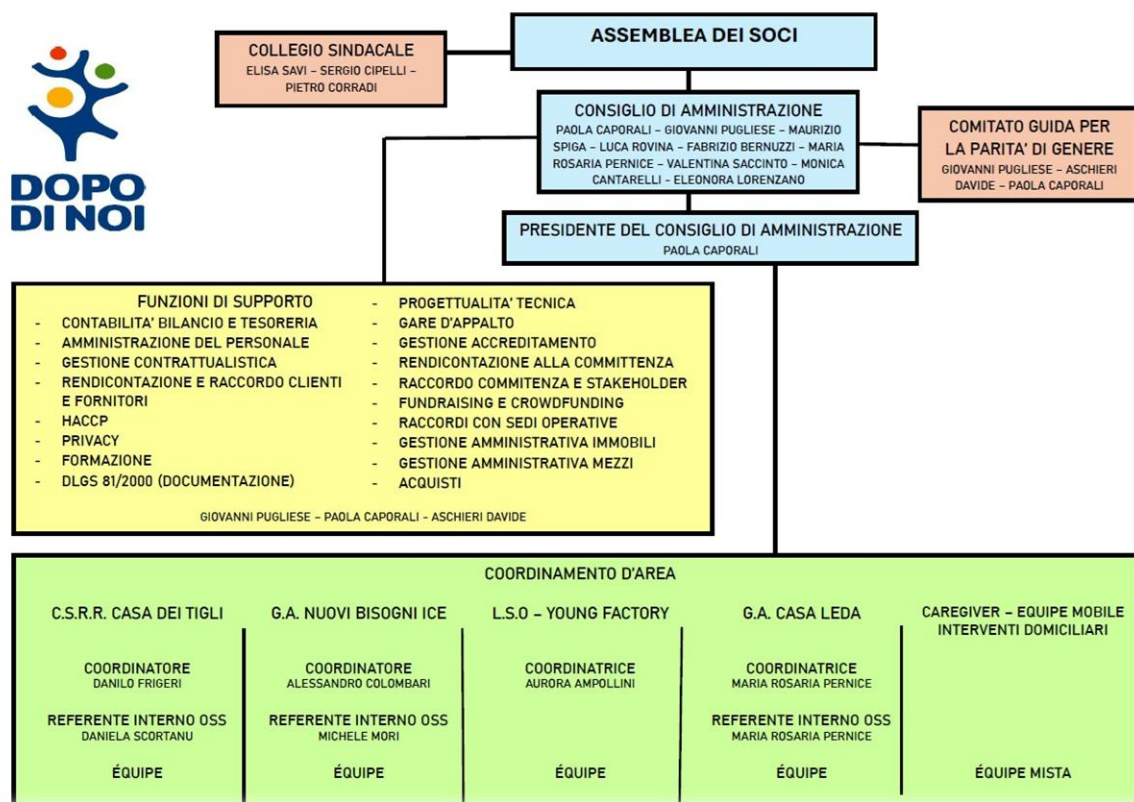
- 3.1 PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DEL BENESSERE
- 3.2 ADATTAMENTO DELL'AMBIENTE ALLA VITA
- 3.3 RESTRIZIONE FISICA, CONTENZIONE PSICOLOGICA, RELAZIONALE ED EMOTIVA
- 3.4 PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA E ATTIVITÀ
- 3.5 LA VALUTAZIONE DEI SERVIZI RESI

PARITÀ DI GENERE

RESPONSABILITÀ

MAPPA DELLE INTERAZIONI

2.1 ORGANIGRAMMA DOPO DI NOI SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS



ALCUNE INFORMAZIONI PER I LETTORI

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, i ristorni ai Soci, delibera eventuali azioni di responsabilità e approva i regolamenti che stabiliscono i criteri e le regole inerenti allo 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 Collegio Sindacale e il revisore legale dei conti sono organi di controllo indipendenti.

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. L'attuale Consiglio di Amministrazione della Dopo di Noi è composto da 9 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.

La **Presidente del Consiglio di Amministrazione** è investita di ogni più ampio potere per la gestione ordinaria della società.

Il **Coordinamento d'Area** è un organismo di coordinamento delle diverse aree funzionali delle Sedi e dei progetti 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 Amministrativo) è il luogo in cui si svolgono le seguenti attività: contabilità bilancio e tesoreria, amministrazione del personale, gestione contrattualistica, rendicontazione e raccordo con clienti 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, fundraising e crowdfunding, raccordi con sedi operative.

Il **Comitato guida parità di genere** è un organo istituito in linea con la Prassi UNI/PdR 125:2022, con il compito di definire, implementare e monitorare le politiche aziendali per l'uguaglianza e l'equità di genere, contrastando le discriminazioni e promuovendo un ambiente di lavoro inclusivo, con obiettivi concreti e misurabili. Svolge funzioni strategiche, di consulenza e verifica, collaborando con la direzione per raggiungere e mantenere la certificazione della parità di genere.

PER INFORMAZIONI E CONTATTI SERVIZI:

info@cooperativadopodinoi.it

AREA FUNZIONI DI SUPPORTO (UFFICIO)

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 allineato al progetto di vita, predisposto dall'UVM 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.

Il principio dell'uguaglianza è alla base della nostra Cooperativa. Offriamo a tutti i nostri utenti servizi di alta qualità, personalizzati e rispettosi delle loro differenze. Attraverso i Progetti Educativi Individualizzati e i Piani Assistenziali Individualizzati, ci impegniamo a garantire pari opportunità a ciascuno, nel rispetto dei contratti sottoscritti.

La nostra Cooperativa si impegna a garantire l'uguaglianza di trattamento a tutti i suoi utenti. Ogni richiesta viene esaminata in modo oggettivo e completo, al fine di individuare le soluzioni più adatte ai bisogni individuali. Questo principio si applica sia ai privati che agli Enti Pubblici. Dal 1993, la cooperativa 'Dopo di Noi' è un punto di riferimento nel settore dei servizi socio-riabilitativi. La nostra lunga esperienza ci permette di offrire risposte efficaci e personalizzate ai bisogni di ogni singolo utente. Siamo costantemente impegnati a migliorare la qualità dei nostri servizi e a garantire la tutela dei diritti di tutti.

La Cooperativa garantisce a ogni utente il diritto di essere informato e di scegliere liberamente tra le diverse opzioni offerte, in base alle proprie esigenze. In questo modo, l'utente diventa protagonista del proprio percorso.

L'efficacia dei nostri servizi è garantita da un sistema di pianificazione e controllo costante. Attraverso la valutazione periodica dei piani individuali e generali, ci assicuriamo di offrire sempre risposte adeguate ai bisogni dei nostri utenti.

2.3 REGOLE PER LE DIMISSIONI

Le dimissioni dai nostri Servizi possono avvenire per diverse ragioni:

- Cessazione del bisogno e/o a scadenza contrattuale.
- Modifiche del PEI/PAI in relazione alle mutate condizioni dell'utente e della famiglia, anche al raggiungimento del maggior livello di autonomia o a seguito di aggravamento.
- In caso di temporanea valutazione di nuovi bisogni e nuove 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. L'accordo tra Servizio, Famiglia e Servizio Territoriale è trovato soprattutto nel caso in cui il Fruitore rappresenti bisogni e necessità che richiedono un Servizio maggiormente in grado di realizzare quanto è stato individuato per la Persona Disabile. Anche in questo caso il trasferimento è concordato nei tempi e nei modi ritenuti rispettosi delle necessità e dalla capacità di adattamento del Soggetto interessato stesso.

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. L'adozione di modalità strutturate per il trasferimento delle informazioni è un elemento fondamentale per garantire la continuità assistenziale e la qualità dei servizi.

Utilizziamo un quaderno di passaggio delle consegne standardizzato per comunicare le condizioni del fruitore, le terapie somministrate, la partecipazione alle attività e gli eventi significativi avvenuti durante la giornata. Redigiamo la cartella socio sanitaria di ogni fruitore che raccoglie tutte informazioni utili e la storia clinica, le indicazioni terapeutiche, per un accompagnamento in caso di trasferimento verso altre strutture di ricovero, anche temporaneo.

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

1. il registro aggiornato dei Fruttori
2. il registro delle presenze giornaliere dei Fruttori
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 Fruttori, 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 degli Uffici di Piano, della Committenza, 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:

- a) Migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità o in situazione di fragilità:
 - Approfondire gli elementi costitutivi della qualità della vita.
 - Individuare i bisogni mutevoli nel tempo e nei contesti.
 - Utilizzare strumenti validati per osservare e cogliere opportunità di riabilitazione e prevenzione.
 - Monitorare e verificare periodicamente il progetto con i Servizi e le figure specialistiche.
- b) Sostenere le famiglie:

- Coinvolgere le famiglie nei percorsi personalizzati attraverso incontri formali e informali, con cui verranno compilati questionari sulle preferenze per la costruzione di elementi di co-progettazione e condivisione del progetto individuale.
- Aiutare le famiglie nella cura e gestione dei figli.
- Favorire il mantenimento delle relazioni nel contesto sociale.
- c) Intervenire sui comportamenti problema:
 - Ridurre i comportamenti problema, gli atteggiamenti distruttivi o pericolosi.
 - Favorire azioni di contenimento del danno e riduzione dei rischi.
 - Qualificare il personale con attività formative specifiche.
- d) Ampliare i servizi offerti:
 - Rispondere ai bisogni del Servizio Sociale di riferimento.
- e) Sostegno psico-pedagogico alle famiglie:
 - Intervenire sulle fragilità familiari.
 - Creare contatti di accompagnamento e affiancamento alle famiglie.
- f) Valutazione e intervento personalizzato:
 - Osservare e valutare i comportamenti problema.
 - Realizzare un progetto individualizzato, personalizzato e partecipato.
 - Elaborare un profilo funzionale per la valutazione delle competenze e delle abilità.
- g) Misurazione e validazione dell'intervento utilizzando scala HoNos e altre schede di osservazione, ad es. Vineland II.
 - Introdurre sistemi di misurazione e validazione dell'intervento.
 - Implementazione di percorsi differenziati per la formulazione del piano individualizzato e del progetto di vita tenendo conto delle preferenze della persona.
 - Valutare l'impatto sugli stakeholder e sui "sistemi ecologici".
- h) Ampliamento delle esperienze di rete:
 - Utilizzare le opportunità presenti sul territorio coinvolgendo nella co-progettazione gli attori che agiscono nella quotidianità oltre la Cooperativa, oltre la famiglia.

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 congruamente 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 Fruitore 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:

- a) il quaderno di registrazione degli eventi quotidiani nel quaderno delle consegne individuali utilizzato ad ogni cambio turno;
- b) modulo registro degli incontri con Familiari, Tutori/Amministratori di Sostegno e il modulo registro delle équipe periodiche;
- c) compilazione volontaria del modulo Scheda di Valutazione del Servizio, esposto in ufficio, accanto alla cassetta di raccolta, che può essere comunicato anche in forma anonima.

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:

- a) la segnalazione del disservizio è formulata al Coordinatore o agli Operatori, oppure in forma anonima nelle modalità descritte sopra;
- b) il reclamo sulla mancata erogazione del servizio 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.

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

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.

È 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, DELLE PRESTAZIONI E DELLE CASE

I Servizi si distinguono in Residenziali, Semi Residenziali (diurni), Domiciliari.

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 Fruitori 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 Fruttore 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 sé 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 225 giorni l'anno o secondo i contratti stipulati:

- 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. La Cooperativa valorizza il sistema di scelta delle preferenze e del principio di autodeterminazione, in tutti gli aspetti di vita e dei loro caregivers, promuovendo azioni volte ad un ascolto attivo degli stessi.

Verifica dello stato di benessere globale del Fruitore

La verifica dello stato di benessere generale dei Fruitori è quotidianamente monitorata 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;

A garanzia del progetto terapeutico sono introdotte le seguenti procedure:

- procedura per la gestione e somministrazione dei Farmaci
- Modulo somministrazione giornaliera farmaci.
- Istruzioni operative per la gestione e somministrazione dei farmaci
- Autorizzazione somministrazione farmaci

Per quanto riguarda la ricognizione farmacologica, che è un processo sistematico che ha come obiettivo la raccolta completa e accurata di informazioni sulla terapia farmacologica di un fruitore, raccogliamo per diario individuale della cura e della salute, queste informazioni:

- identificazione di tutti i farmaci.
- Documentazione delle dosi.
- Motivo della terapia.
- Durata della terapia.
- Allergie e intolleranze

Finalità e obiettivi dei Servizi

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

- fornire accoglienza residenziale, offrire accoglienza diurna. Il nostro impegno è volto a creare ambienti sicuri, accoglienti e inclusivi;
- 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 Fruitori e dei loro familiari;
- 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.

Azioni strategiche

La Cooperativa è il gestore unitario dei Servizi che realizza. Opera dall'anno 1997 ed ha da sempre agito nella logica della personalizzazione dell'intervento e della flessibilità costitutiva dei Progetti di Vita individualizzati. Il territorio di riferimento dell'azione della Dopo di Noi Cooperativa è Parma e parte della sua Provincia, quella che comprende le zone del comprensorio del distretto di Fidenza e della Bassa Parmense che interessano i comuni di San Secondo Parmense, Fidenza, Noceto, Fontanellato, Busseto, Soragna, Roccabianca, Sissa Treccasali e Colorno.

Pertanto, sono individuati i seguenti obiettivi a medio termine:

- migliorare progressivamente la qualità della vita dei Fruitori introducendo modalità relazionali accoglienti degli aspetti e dell'espressione della psico-affettività, lasciando spazio ai bisogni e ai desideri individuali, trovando le modalità decisionali e di scelta sui singoli aspetti della quotidianità per ogni singolo Fruitore e focalizzando l'intervento sulle dimensioni socio-educative ed assistenziali verso percorsi di autonomia;
- fornire accoglienza residenziale o diurna ed il relativo supporto relazionale e assistenziale;
- realizzare attività riabilitativa, educativa ed assistenziale, atte a garantire l'espletamento delle normali attività quotidiane, assicurando attenzione alla cura della persona, compresa l'igiene personale e la cura dell'ambiente domestico;
- approfondire gli elementi costitutivi e fondamentali della costruzione della qualità della vita. È presente un piano pluriennale della formazione e aggiornamento che considera tutti i ruoli e le funzioni all'interno della Cooperativa e dei Servizi. I corsi sono decisi con il concorso e la partecipazione di tutte le équipes delle diverse sedi operative. Agli operatori viene chiesto di partecipare alla condivisione su quale percorso formativo intraprendere nella convinzione di assicurare non solo acquisizione di competenze, ma anche di rispondere alle esigenze e alle attitudini del singolo;
- approfondire il senso dell'abitare nella residenzialità sostitutiva della propria casa e la capacità di convivere in armonia;
- promuovere attività riabilitative, educative ed assistenziali, per attuare la partecipazione ad attività sociali volte al mantenimento delle relazioni con l'esterno, con i familiari, il gruppo amicale;
- 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 dei Fruitori, utilizzando il metodo della valutazione delle preferenze e dei valori;
- aumentare il lavoro di rete sia interno alla cooperazione sia con il territorio;
- sviluppare consapevolezza della propria salute e benessere attraverso una cura di sé attiva e consapevole;
- sviluppare capacità di organizzazione, gestione del tempo e responsabilità per portare a termine gli impegni in modo efficace;
- promuovere relazioni interpersonali positive, basate sul rispetto, la comunicazione efficace in tutti i contesti sociali;
- sviluppare il grado di adeguatezza dei comportamenti relativamente ai diversi contesti sociali frequentati;
- realizzare la valutazione dei Servizi offerti e del benessere nelle Sedi operative assicurando con strumenti formalizzati e documentati la partecipazione di tutti i soggetti portatori di interesse ai percorsi di valutazione della qualità erogata.

Per realizzazione degli obiettivi individuati al punto precedente occorre tenere in considerazione tutti i soggetti coinvolti con le relative differenziazioni e i contesti ad essa collegati. Gli obiettivi che la Cooperativa si prefigge sono il mantenimento di quanto costruito

negli anni perché desideriamo dare continuità all'esperienza condotta nell'ambito dei servizi socio riabilitativi ed educativi. La Cooperativa parteciperà alle nuove istanze di co-programmazione e coprogettazione con l'Ente Pubblico. Riteniamo che la partecipazione dei fruitori e dei lavoratori alla costruzione dei servizi costituisce un valore aggiunto per la crescita della Cooperativa e dei servizi che gestisce e continueremo con le azioni già intraprese per proseguire in questa azione. Vogliamo continuare a collaborare in rete con altre cooperative, altre realtà, per costruire una comunità intraprendente e ribadire i valori dell'impresa sociale.

La nostra azione è rivolta a:

- relativamente ai soggetti coinvolti a prescindere dal ruolo occupato (Fruitori, Familiari e Tutori/Amministratori di Sostegno, Operatori, Educatori, Volontari) assicurare l'informazione, la condivisione e il coinvolgimento al fine di realizzare gli obiettivi individuati. In particolare per i Servizi dimensionati a micro-comunità realizzare l'organizzazione in maniera funzionale affinché siano mantenuti i requisiti richiesti;
- adoperarsi affinché sia garantito il rispetto reciproco: in termini di genere, orientamento sessuale, interessi, desideri, bisogni, opinioni, ideologie e credenze religiose.
- favorire incontri periodici e dal confronto e dallo scambio che viene messo in campo dare soddisfazione alle diverse aspettative e sensibilità;
- l'organizzazione della quotidianità e quindi l'organizzazione del tempo e dello spazio diventa fondamentale per occuparli positivamente e in questo modo costruire contesti e situazioni di benessere psico-fisico. Un'altra strategia importante insieme a quella del coinvolgimento e della partecipazione diventa quella dell'ascolto reciproco nei tempi e nei modi che sono propri di ognuno. I fruitori partecipano mediante un coinvolgimento informale e formale al tempo stesso, trovando metodologie, che consentano loro di esprimere scelte personali, effettuando osservazioni mirate, lettura collegiale dei comportamenti sia di agio sia di disagio, utilizzando diverse tecniche e modalità con metodologie validate scientificamente e con scale di misurazione.
- gli operatori utilizzano la compresenza e il lavoro di équipe per discutere, scambiare opinioni, osservazioni, riformulare continuamente l'intervento educativo, assistenziale e dell'occupazione costruttiva del tempo e dello spazio sia interno sia esterno (territorio, rete degli altri ETS, luoghi deputati all'incontro e alla socialità);
- le Famiglie/Tutori/Amministratori di Sostegno si incontrano durante l'anno sia formalmente per condividere sia il Progetto Personalizzato Individualizzato sia informalmente per condividere momenti di convivialità. Va precisato che nei Servizi Residenziali la partecipazione dei Familiari qualche volta è più difficile a volte saltuaria in quanto o perché deceduti o anziani e quindi non più in grado di mantenere i rapporti affettivi precedenti. In alcuni casi sono gli Operatori, che portano nella casa della famiglia i Fruitori. I Tutori/Amministratori di Sostegno, spesso rappresentati dai fratelli non hanno la disponibilità che sarebbe richiesta, poiché impegnati nel lavoro e nella gestione della propria famiglia;
- i Volontari partecipano in modi diversi a tutte le fasi e gli aspetti del Servizio pur non assumendosi responsabilità precise in quanto collaborano in stretto rapporto con gli Operatori e secondo le indicazioni della Direzione;
- l'organizzazione delle turnazioni e la presenza degli operatori è fatta nel rispetto delle attività previste nel PAI/PEI e per consentire efficacemente la continuità assistenziale. La continuità assistenziale è sostenuta dalla distribuzione di incarichi generali definiti di "sistema" nel *Modulo Piano Operativo*.

LE NOSTRE SEDI

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



SERVIZIO SOCIO RIABILITATIVO RESIDENZIALE “CASA DEI TIGLI”

Tipologia di Utenza

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 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. È 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. 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.

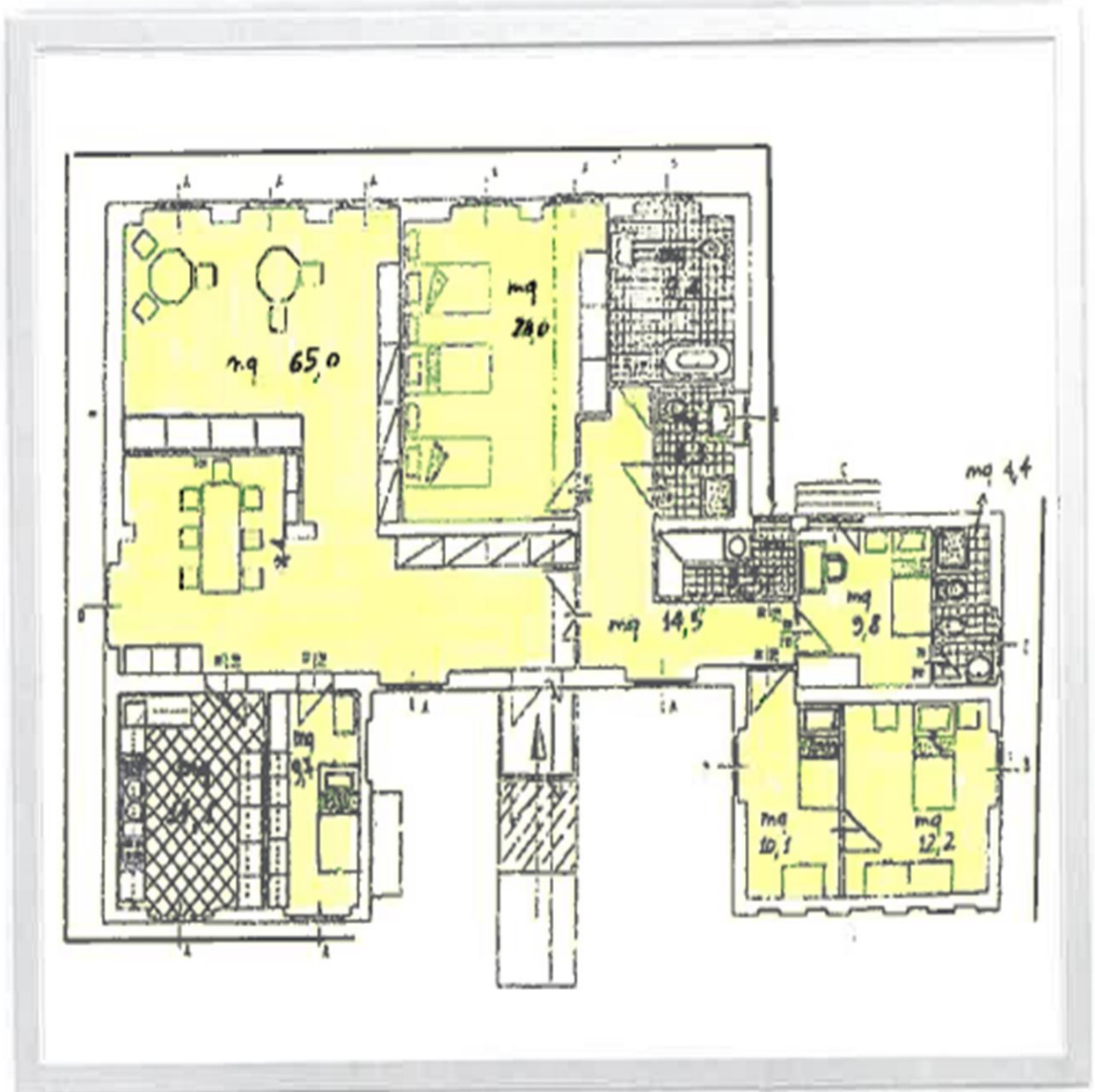
Obiettivi:

- 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 Utenza

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 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 fruttori 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

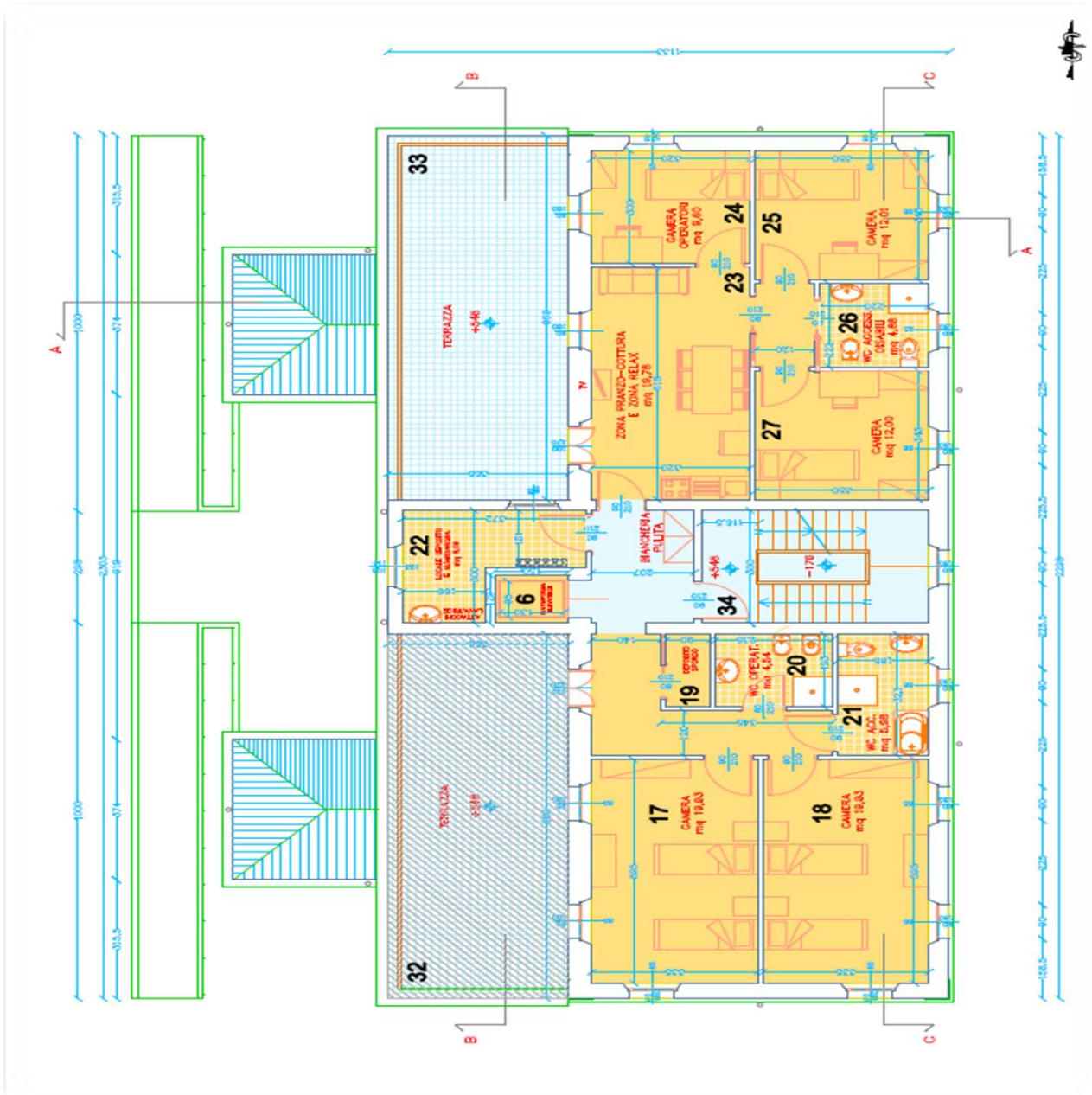
Le attività assistenziali-educative-riabilitative hanno una frequenza quotidiana o settimanale. Possono essere attività individuali o di gruppo. Lo schema settimanale delle attività è visibile a tutti poiché viene esposto nella bacheca dell'ufficio. Le attività vengono programmate negli incontri di équipe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

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 Fruttori, 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 comunicativa degli Operatori con i Fruttori;
- aumentare il lavoro di rete sia interno alla cooperazione sia con il territorio.

Pianta Gruppo Appartamento Casa Leda



Tipologia di Utenza

Il Servizio accoglie settimanalmente giovani e adulti 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 almeno 230 giorni all'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 16:00. Tutti gli interventi sono formalizzati da Progetti Individualizzati, concordati con il Servizio Sociale e i familiari. 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 e si trovano in Strada Provinciale per Fontanellato, 10 a San Secondo Parmense (PR); l'edificio è di proprietà dell'Amministrazione Comunale dato alla Cooperativa in comodato d'uso gratuito fino al 2034. 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 è raggiungibile 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

È un progetto di inclusione e crescita per persone con disabilità e disturbi del neurosviluppo. Il nostro impegno è volto a creare un ambiente sicuro e accogliente offrendo loro la possibilità di partecipare ad attività diurne in contesti protetti, ma inclusivi. Il nostro obiettivo principale è favorire la loro integrazione sociale, aiutandoli a sviluppare le autonomie e le competenze necessarie per vivere una vita autonoma e soddisfacente. Sappiamo che le persone con disturbo del neurosviluppo e le loro famiglie spesso affrontano sfide e difficoltà quotidiane. Per questo motivo, offriamo un supporto concreto e personalizzato, sia alle persone che ai loro familiari. Collaboriamo con i servizi sociali e sanitari per comprendere al meglio le esigenze di ogni individuo e creare un piano di intervento su misura.

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;

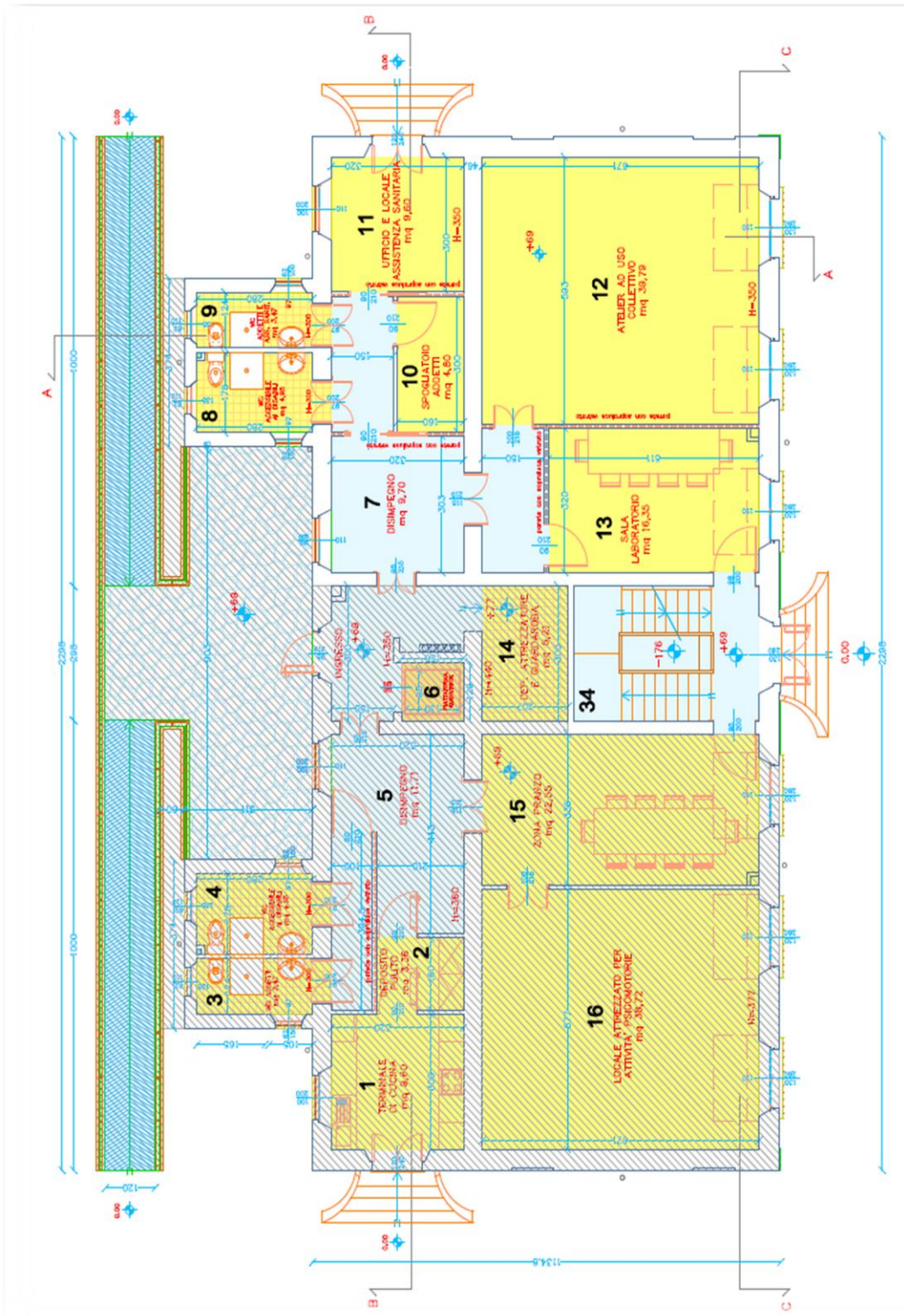
- attività di apprendimento a carattere relazionale e comunicativo;
- attività relative alla corporeità con l'ausilio della musica;
- attività definite di arte terapia;



- attività di educazione al lavoro;
- attività di teatro dei burattini;
- attività di cura della 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 disturbi del neurosviluppo 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 ospita 6 utenti. Gli ambienti sono disposti in modo da garantire riservatezza e privacy. Per favorire la vita comunitaria gli ambienti sono 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 con adeguate 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 Fruttori 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 fruttori;
- 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 Fruttori 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.

LE MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON IL FRUITORE E I FAMIGLIARI E DELLA COMUNICAZIONE DEI FRUITORI CON L'ESTERNO

La 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 genere, orientamento sessuale, credenze sociali e religiose. Cerca nella qualità della comunicazione lo stimolo per promuoverne il benessere. I Familiari possono vedere come si svolge la vita nel Centro perché non sono poste limitazioni alle visite, né in termini di giorni né in termini di orario. Oltre ai tradizionali metodi di contatto, offriamo la possibilità di effettuare videochiamate, nonché di scambiare foto e video tramite indirizzi email personalizzati. Questo approccio, basato sulla nostra esperienza e conoscenza delle esigenze specifiche di ogni individuo, mira a favorire il legame affettivo tra i fruttori e i loro cari, soddisfacendo così un bisogno primario e fondamentale per il benessere di ciascuno.

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 Fruttori.

I Fruttori comunicano con l'esterno in diversi modi:

recandosi, accompagnati in luoghi desiderati dai Fruttori 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 fruttori 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.

Gli incontri informali con le famiglie sono organizzati con cadenza variabile, da settimanale a mensile, in base alle esigenze individuali di ogni nucleo. Un operatore può essere sempre presente per facilitare la comunicazione e lo scambio di informazioni. Grazie alle piccole dimensioni dei nostri Centri, siamo in grado di offrire un'assistenza personalizzata e un rapporto diretto con ogni famiglia. Tutti gli spazi sono personalizzati perché i Fruttori possano sentirsi a casa. Sono stati predisposti ambienti per le visite dei familiari, interni ed esterni. È possibile la visita nelle stanze di degenza. Per questo aspetto vige l'applicazione di tutte le misure di prevenzione e protezione per il rischio di infezioni correlate all'assistenza, previste dalla normativa attualmente in vigore, e regolamentate dai nostri protocolli. I familiari vengono informati puntualmente sull'adozione dei protocolli a tutela della salute anche attraverso documenti esplicativi e se necessario attraverso la sottoscrizione di patti di corresponsabilità.

2.8 PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI NELLA STESURA DEI PROGETTI E DELLE VERIFICHE INDIVIDUALI

Il Piano di Assistenza Individualizzato comprende:

- valutazione multidimensionale: costituisce un approccio globale e integrato all'assessment dello stato di salute e del benessere dell'individuo e considerando la persona nella sua totalità.
- Obiettivi specifici di intervento che per noi riguardano: attività riabilitativa, educativa ed assistenziale, atte a garantire l'espletamento delle normali attività quotidiane, assicurando attenzione alla cura della persona, compresa l'igiene personale e la cura dell'ambiente domestico. 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. Attività riabilitative, educative ed assistenziali, per promuovere la partecipazione ad attività sociali volte al mantenimento delle relazioni con l'esterno, con i familiari, il gruppo amicale. 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 dei fruttori. Aumentare il lavoro di rete sia interno alla cooperazione sia con il territorio. Sviluppare consapevolezza della propria salute e benessere attraverso una cura di sé attiva e consapevole. Sviluppare capacità di organizzazione, gestione del tempo e responsabilità per portare a termine gli impegni in modo efficace. Promuovere relazioni interpersonali positive, basate sul rispetto, la comunicazione efficace in tutti i contesti sociali. Sviluppare il grado di adeguatezza dei comportamenti relativamente ai diversi contesti sociali frequentati.
- Individuazione degli operatori referenti del Piano Assistenziale Individuale.
- Condivisione del PAI/PEI con i Fruttori adottando il sistema delle preferenze e dei valori.
- Tutti i PAI/PEI sono discussi in équipe per un'attiva collaborazione degli operatori per realizzare interventi mirati, adattati alle esigenze individuali e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi prefissati.
- Definizione precisa e strutturata delle azioni da intraprendere, con indicazione dei tempi previsti per il loro completamento, della periodicità degli interventi e dell'assegnazione delle responsabilità. Elaborazione di un programma dettagliato che specifichi le attività da svolgere, le tempistiche, la frequenza e i responsabili di ogni intervento.
- Conduzione di verifiche periodiche sul piano di assistenza individuale.
- Riformulazione degli obiettivi alla luce dei risultati raggiunti e adattamento degli obiettivi ai risultati conseguiti, avviando un processo di miglioramento continuo e coinvolgendo tutti gli operatori nel nuovo percorso.

Il Piano di Assistenza Individuale, così come la sua revisione periodica, deve essere in linea con il percorso di vita e di cura progettato dai servizi socio-sanitari.

Il Familiare, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno sono coinvolti nella definizione del Progetto Individualizzato. Il documento 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.

2.9 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 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, alla normativa di riferimento degli accreditamenti locali, agli altri contratti in essere sostenuti attraverso i seguenti modelli gestionali: il modello gestionale "accreditamento-buono di servizio", il modello gestionale budget di progetto, il modello gestionale budget di salute, il contratto privato committente-prestatore.

Il sistema di remunerazione definito dalla normativa vigente è omnicomprensivo 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 dai contratti stessi e dagli accordi con l'Ente Pubblico.

In caso di accordi diretti con Fruitori privati, l'erogazione del servizio, sarà disciplinato da appositi contratti sottoscritti tra le parti.

2.10 LE PRESTAZIONI NON RICOMPRESSE NEL SERVIZIO A CARICO DEI FRUITORI

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

- costi per i pasti nei centri diurni (non accreditati L.R. 514) per cui la Cooperativa emetterà regolare fattura periodica;

- costi per erogazione del servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla sede dei Laboratori e viceversa, per i fruitori non residenti nel Comune dove ha Sede il Laboratorio CSO;
- spese sanitarie e costo dei farmaci;
- costi per eventuali gite e/o soggiorni di vacanza e soggiorni climatici;
- spese per attività complementari (es. piscina, ippoterapia) ;
- spese per abbigliamento, vestiario e beni voluttuari;
- altre spese non ricomprese e specificate nelle convenzioni, contratti, con l'Ente Pubblico.

2.11 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI OGGETTI E DEL DENARO PERSONALI

I fruitori, nella maggior parte dei casi, portano con sé un limitato numero di oggetti personali, caratterizzati da un basso valore economico, ma da un elevato valore affettivo. Si tratta prevalentemente di beni quali fotografie, dispositivi elettronici portatili (lettori musicali, radio, macchine fotografiche), strumenti per la cura personale (rasoi elettrici) e indumenti. Questi oggetti, spesso personalizzati e legati a ricordi significativi, rivestono un ruolo fondamentale nell'identità personale e nel benessere psicologico del fruitore.

In caso di difficoltà nel gestire i propri effetti personali, il fruitore riceve un supporto individualizzato da parte dell'operatore, finalizzato a facilitare la cura e la conservazione degli stessi. L'assistenza fornita dall'operatore nell'ambito della gestione degli effetti personali ha l'obiettivo di favorire l'autonomia del fruitore nel limite delle sue capacità e di preservare il suo benessere psicologico, contribuendo a mantenere un senso di identità e di continuità.

Il denaro personale fornito dalle famiglie viene affidato agli operatori, i quali ne garantiscono la custodia e la gestione in accordo con le indicazioni del fruitore, nel rispetto delle normative vigenti. Quando è possibile i Fruitori, vengono coinvolti attivamente nelle decisioni relative all'utilizzo del denaro, promuovendo così la loro autonomia e il senso di responsabilità.

In linea con gli obblighi di legge, la Cooperativa assicura una puntuale rendicontazione economica delle spese effettuate e dell'utilizzo del denaro, sia ai fini tributari che nei confronti dell'Autorità Giudiziaria. Tale rendicontazione, redatta con cadenza mensile, è finalizzata a garantire la tutela dei diritti dei fruitori e la trasparenza nella gestione delle risorse economiche ad essi destinate.

Al fine di soddisfare le esigenze individuali dei fruitori, è possibile predisporre, su richiesta, contenitori di sicurezza personali (cassette, armadietti) dotati di sistemi di chiusura adeguati. Tale misura, oltre a garantire la tutela degli oggetti di particolare valore economico o affettivo, contribuisce a valorizzare l'autonomia e la privacy del fruitore.

2.12 DEPOSITO CAUZIONALE E ASSICURAZIONE DI RESPONSABILITÀ CIVILE

Non viene chiesto alcun deposito cauzionale e nessuna assicurazione per responsabilità civile a carico dei Fruitori.

Qualora l'Ente Pubblico demandi la riscossione della retta dovuta dal Fruitore alla Cooperativa, il Consiglio di Amministrazione provvederà a darne tempestiva comunicazione corredata di tutte le informazioni necessarie.

2.13 PERSONALE IMPIEGATO

L'organico della Dopo di Noi Cooperativa si compone di circa 36 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 richiesto.

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

LE RISORSE UMANE



2.14 PROFILI PROFESSIONALI IN ORGANICO

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

1. Coordinatore e Responsabile del Servizio
2. Referente interno O.S.S. in strutture socio-sanitarie
3. Educatore Professionale
4. Operatore Socio Sanitario.
5. Infermiere Professionale.
6. 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 dalla Cooperativa è assicurato il rispetto dei contratti di lavoro di riferimento, inclusa la contrattazione di secondo livello e tutte le altre relative indennità.

I Compiti del Coordinatore/responsabile del servizio

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. È il referente degli Operatori, che a qualsiasi titolo svolgono attività all'interno del servizio e dei Fruitori per quanto riguarda la segnalazione di eventuali casi di mobbing, molestie, situazioni discriminatorie o di disagio.

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 i 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 le 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. È in grado di concorrere all'elaborazione e alla gestione del budget del servizio per l'area di propria competenza. È 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. È 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 proprie e degli operatori. È 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. È 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...). È in grado di gestire le relazioni con il personale della struttura in particolare per quanto concerne i meccanismi di incentivazione e sanzione. È 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.

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.

Opera e promuove la parità di genere e il rispetto delle diversità, in ogni loro forma.

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.

Referente interno O.S.S. in strutture socio-sanitarie

Il Coordinatore di nucleo in comunità socio-sanitarie è il responsabile della gestione di un'unità organizzativa nell'ambito dei servizi alla persona a carattere residenziale e semi-residenziale. Concorre alla diffusione di un linguaggio e di un ambiente inclusivo e rispettoso delle diversità. Svolge funzioni organizzative e coordinamento di O.S.S. Si relaziona con il responsabile del Servizio, con i Fruitori, i caregiver e con tutte le altre figure professionali sia del settore sociale che sanitario. Agisce in base agli obiettivi definiti dal Coordinatore e gli competono l'organizzazione specifica di talune attività.

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 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 riporta il nome e il cognome del Fruitore, il giorno e l'orario della somministrazione.

La responsabilità di queste procedure è affidata all'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. Concorre alla diffusione di un linguaggio e di un ambiente inclusivo e rispettoso delle diversità.

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;
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.

Concorre alla diffusione di un linguaggio e di un ambiente inclusivo e rispettoso delle diversità.

2.15 FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO

La Cooperativa pone al centro del proprio operato il benessere degli utenti e la crescita professionale degli operatori. Il piano annuale di formazione, costruito in modo collaborativo, mira a fornire agli operatori gli strumenti necessari per rispondere in modo sempre più efficace ai bisogni degli utenti, promuovendo al contempo la coesione e la crescita dell'équipe. Implementiamo un piano annuale di formazione e aggiornamento che copre tutti i ruoli e le funzioni. Questo piano, costantemente monitorato e aggiornato, si basa su un'attenta analisi dei bisogni formativi e delle competenze professionali presenti in struttura. L'obiettivo è promuovere una cultura della formazione continua, stimolando la crescita professionale di tutti i collaboratori e favorendo il miglioramento continuo dei servizi offerti.

Tutti i corsi di formazione, sia interni che esterni, sono accuratamente documentati. Gli attestati di partecipazione, unitamente alla documentazione relativa ai risultati ottenuti, vengono conservati nel dossier formativo individuale di ciascun operatore. Il dossier formativo rappresenta uno strumento fondamentale per il riconoscimento delle competenze acquisite e per la valorizzazione del percorso di crescita professionale di ogni operatore.

La condivisione delle competenze acquisite avviene in sede di équipe ed è un momento fondamentale per migliorare l'integrazione socio-sanitaria ed educativa, stimolare lo scambio professionale e, in ultima analisi, elevare la qualità dei servizi erogati.

Un percorso formativo specifico per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio è fondamentale per gli operatori socio sanitari. Ridurre al minimo gli errori e gli eventi avversi, garantendo la massima sicurezza e qualità delle cure e per fornire agli operatori socio sanitari gli strumenti necessari per gestire situazioni a rischio e promuovere una cultura della sicurezza all'interno del servizio, stimolando la segnalazione degli errori e la ricerca di soluzioni innovative.

La Dopo di Noi Cooperativa ha affidato a personale qualificato esterno la supervisione per gli operatori.

Ai nuovi operatori viene assegnato un tutor, di norma il coordinatore o un operatore esperto, per facilitare l'inserimento nell'équipe e l'acquisizione delle competenze necessarie. Il tutor accompagnerà il nuovo collega nella conoscenza dei fruitori, dei loro bisogni e dei progetti individualizzati, favorendo così un'integrazione rapida ed efficace all'interno dell'organizzazione e del servizio.

Attraverso la formazione, promuoviamo lo sviluppo professionale degli operatori, focalizzandoci sul miglioramento continuo della qualità assistenziale, sulla gestione del rischio e sull'umanizzazione delle cure.

Promuoviamo lo sviluppo delle competenze relazionali degli operatori attraverso percorsi formativi dedicati, al fine di migliorare la qualità della comunicazione con utenti e loro caregiver. Consideriamo fondamentale la qualità delle relazioni con utenti e familiari.

Crediamo nell'importanza di una rete territoriale forte e collaborativa. Per questo motivo, offriamo ai nostri volontari opportunità di formazione e aggiornamento.

È programmata formazione, come azione di miglioramento, per garantire un'assistenza di elevata qualità, per gli operatori specificamente progettati per rispondere alle esigenze delle diverse tipologie di utenti, come previsto dai requisiti.

È garantito un minimo di 16 ore di aggiornamento anno non comprensive della formazione obbligatoria.

La documentazione della formazione è accurata e completa, al fine di garantire la tracciabilità dei percorsi e l'attribuzione dei crediti formativi previsti per le diverse figure professionali.

Il nostro piano formativo annuale coinvolge tutti gli operatori e si può adattare alle specifiche richieste provenienti dalle istituzioni pubbliche (AUSL e Comuni).

Annualmente la Cooperativa si impegna a formare i propri soci, dipendenti e collaboratori a qualsiasi titolo, sul Sistema di gestione per la Parità di Genere che ha adottato e le prescrizioni in merito all'utilizzo di un linguaggio rispettoso e inclusivo nei confronti di tutte le diversità e le modalità di segnalazione di eventuali abusi, discriminazioni, violenze o molestie all'interno della Cooperativa.

2.16 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 (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: tutela della genitorialità, supporto ai caregiver, ecc.)

2.17 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.

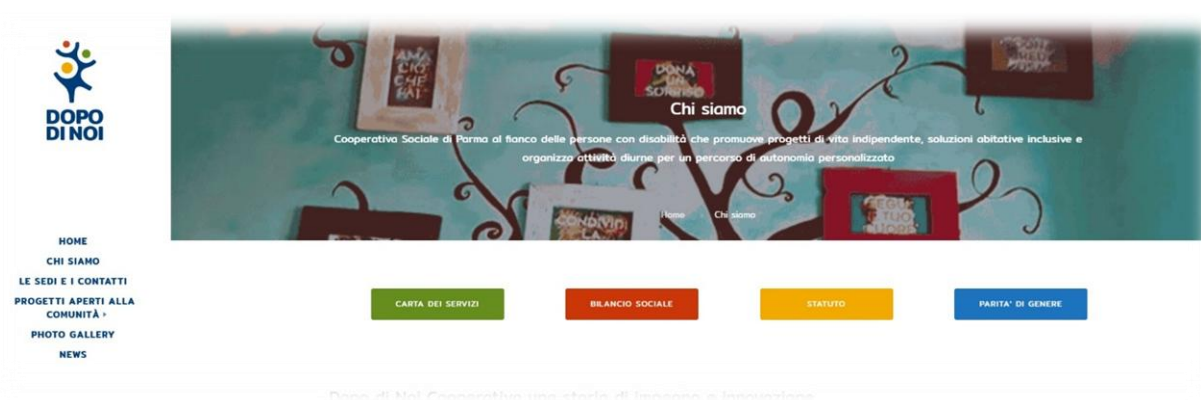
Obiettivo della normativa è garantire a coloro che affidano i loro dati personali a soggetti terzi che questi siano adeguatamente protetti al fine di evitarne un uso improprio, illecito o non autorizzato. La norma prevede che i dati personali vadano trattati con particolare cura ed una maggiore attenzione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

I dati sensibili sono quelli relativi a: malattie, stato di salute, 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 fa riferimento al proprio manuale operativo sulla sicurezza dei dati redatto ai sensi del GDPR 2016/679.

LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO



VERIFICA DELLA QUALITÀ

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 importanti 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 di Medicina Generale e dei Medici di Medicina Specialistica. Gli aspetti considerati nella verifica della qualità del servizio dovrebbero riguardare, inoltre, la logistica e il rispetto della riservatezza, l'organizzazione delle attività quotidiane, 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 ed i sostegni necessari al fine di raggiungere e mantenere il benessere della persona. La Cooperativa si concentra sulla valutazione dell'efficacia delle proprie azioni e sul feedback di fruttori e familiari per adattare continuamente i propri interventi alle loro esigenze, al di là della semplice erogazione di servizi. All'interno di un contesto di continua ricerca del miglioramento, le famiglie, i tutori/amministratori di sostegno e i fruttori, quando possibile, sono invitati a collaborare attivamente con la Cooperativa. Il loro

riscontro è prezioso per individuare eventuali aree di miglioramento e garantire che i servizi erogati siano sempre in linea con i principi di qualità e personalizzazione.

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 sicuri e il meno pericolosi possibile. I locali contengono un arredo essenziale e gradevole. Se sussistono acclerate 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, CONTENZIONE PSICOLOGICA, RELAZIONALE, EMOTIVA

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. È utilizzata solo in casi estremi o di crisi comportamentale di rischio di lesioni a sé o agli altri. Solo in casi eccezionali e giustificati e sempre sotto stretta supervisione medica, si possono prendere in considerazione misure di contenzione. In ogni caso, la nostra priorità è quella di individuare e mettere in atto strategie alternative, come: utilizzare tecniche di comunicazione efficace, la terapia occupazionale, la stimolazione sensoriale e altre attività personalizzate per gestire l'agitazione e il disorientamento. Adottiamo misure per rendere l'ambiente circostante più confortevole e rassicurante, riducendo così la necessità di contenzione. Il personale è aggiornato sulle migliori pratiche per la gestione dei comportamenti difficili, privilegiando sempre un approccio umano e rispettoso. La contenzione psicologica prevede ascolto e osservazione empatica allo scopo di diminuire l'escalation aggressiva della persona e allo stesso tempo soddisfare 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, ruolo sociale
- 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.

PARITA' DI GENERE

La Dopo di Noi società cooperativa sociale ETS è conforme alla norma UNI/PdR 125:2022, con certificato n. 87032, per le seguenti attività: misure per garantire la parità di genere nel contesto lavorativo relativamente alle seguenti attività: progettazione ed erogazione di servizi socio-educativi, socio-riabilitativi e socio assistenziali diurni e residenziali per la cura e assistenza di persone con disabilità non autosufficienti, mediante la gestione di un laboratorio socio occupazionale diurno, di un centro socio riabilitativo residenziale e di gruppi appartamento. Con l'obiettivo di svolgere al meglio la propria missione e in coerenza con la visione strategica, quale valido strumento per assicurare la parità di genere relativa alla presenza e alla crescita professionale delle donne, valorizzando la cultura inclusiva e l'attivazione di processi in grado di sviluppare l'empowerment femminile.

Il conseguimento della certificazione per Dopo di Noi Coop. Soc. ETS rappresenta solo il primo tassello di un percorso d'implementazione delle politiche di parità di genere, nell'ottica del miglioramento e della promozione dell'uguaglianza di genere. La certificazione, infatti, ha l'obiettivo di accompagnare e incentivare l'organizzazione ad adottare policy idonee a ridurre il divario di genere con i conseguenti benefici per il benessere del personale, oltre agli impatti reputazionali ed etici.

Specifichiamo gli impegni assunti:

Selezione ed assunzione (recruitment)

La Cooperativa si impegna a valutare l'assunzione di nuovo personale a prescindere dal genere, nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, politico, religione. La Cooperativa si impegna a non porre domande non consentite dalla normativa vigente (es. con riferimento al proprio stato civile, alla presenza o meno di impegni di cura familiare, ecc.).

Gestione della carriera

La Cooperativa si impegna a gestire la crescita professionale dei propri dipendenti a prescindere dal genere, nazionalità, etnia, religione, orientamento sessuale, politico, religione.

Equità salariale

La Cooperativa si impegna a garantire l'equità salariale dei propri dipendenti.

Genitorialità, cura

La Cooperativa si impegna a garantire la compatibilità tra le esigenze dovute dalla genitorialità o da altre esigenze di cura (caregiver) con quelle delle attività lavorative.

Conciliazione dei tempi vita-lavoro (work-life balance)

La cooperativa si impegna a garantire un corretto work-life balance.

Attività di prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) sui luoghi di lavoro

La Cooperativa si impegna a prevenire ogni forma di abuso fisico, verbale digitale (molestia) sui luoghi di lavoro e a tutelare la vittima. Qualsiasi condotta di violenza e molestia sul lavoro non è tollerata in quanto in contrasto con i valori e con l'impegno di Dopo Di Noi Società Cooperativa Sociale ETS.

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.



Dopo di Noi società cooperativa sociale ETS

Sede legale: Str. Cavagnari 3
43126, Parma

PEC dopodinoicooperativa@pec.it

Numero REA PR – 181926
CF/PIVA 01837190345

Forma giuridica: cooperativa tipo A –
Cooperativa Sociale ETS

Registro Imprese Data di iscrizione:
19/02/1996

Sezioni: Iscritta nella sezione ORDINARIA
Iscrizione RUNTS n. 8267 del 21/03/2022

LE SEDI

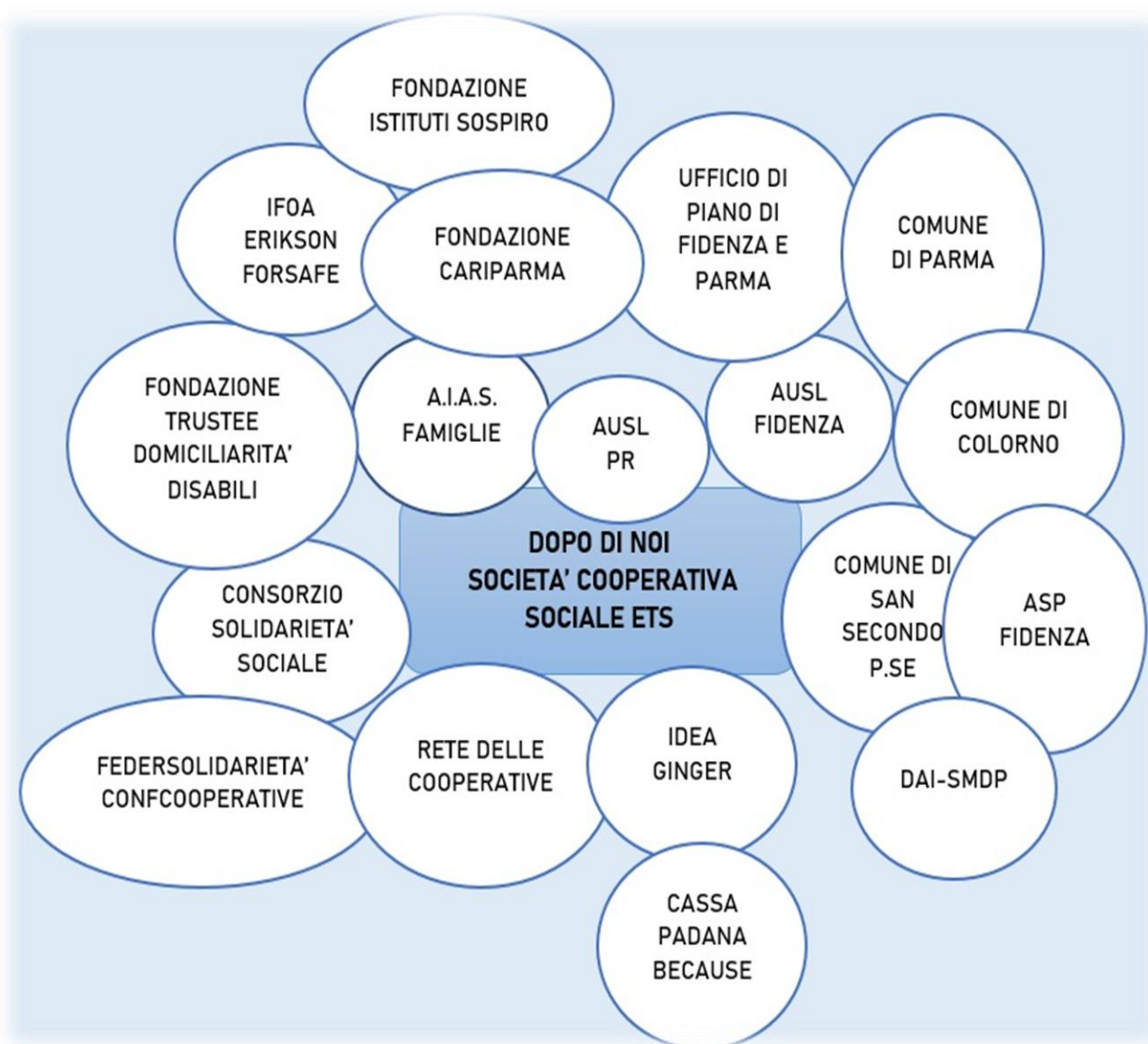
CENTRO SOCIO RIABILITATIVO
RESIDENZIALE
"CASA DEI TIGLI"
0521 601886
casadeitigli@cooperativadopodinoi.it

GRUPPO APPARTAMENTO
"CASA LEDA"
0521 874062
casaleda@cooperativadopodinoi.it

GRUPPO APPARTAMENTO
"NUOVI BISOGNI ICE"
Autismo e Disturbi del
Comportamento
0521 874023
nuovibisogni@cooperativadopodinoi.it

LABORATORI SOCIO
OCCUPAZIONALI
"CASTELL' AICARDI"
0521 874062
castellaicardi@cooperativadopodinoi.it

MAPPA DELLE INTERAZIONI



Aggiornamento Carta dei Servizi del maggio 2026

Per Dopo di Noi Società cooperativa sociale ETS
la Presidente

Peche Depauli