

COMUNITA' "WANDA MEINI MEINARDI"



La Carta del Servizio

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

Nascita della Cooperativa “Insieme a Voi”

La Cooperativa “Insieme a Voi” nasce il 1 maggio 1992 per dare una risposta al bisogno di residenzialità ad alcune famiglie in difficoltà. Inizialmente gestisce una piccola comunità con sede a Monastero di Dronero (Cn) in cui sono inseriti 5 utenti portatori di handicap psichico grave.

Successivamente, e fino al 2006, la Cooperativa ha gestito il “gruppo appartamento” di Villafalletto (Cn), la casa per ferie “Il melograno” di Ceriale (Sv), il “progetto a sostegno di minori e madri in difficoltà” dell’ Istituto Provinciale per l’ Infanzia di Cuneo.

Nel 1999 la Provincia incarica la Cooperativa di occuparsi del Servizio Sensoriali, inizialmente con il supporto della Cooperativa “Il laboratorio” e l’anno successivo mediante gara di appalto che si aggiudica in esclusiva. A tutt’oggi il Servizio di assistenza alla comunicazione per disabili sensoriali è attivo anche se la competenza è passata dalla Provincia ai Consorzi.

Attualmente sono seguiti 51 bambini sordi e ciechi e gli operatori specializzati in lingua dei segni sono 20.

Nel 2002 vengono terminati i lavori di ristrutturazione di Villa Ferrero e la comunità si trasferisce in questa nuova sede aumentando gradualmente negli anni il numero di utenti e di operatori.

Presentazione della struttura

COMUNITA' "Wanda Meini Meinardi"

Fr. Madonna del Campanile, 25

12022 Busca

La comunità residenziale **"Wanda Meini Meinardi"** è una RAF di tipo A per disabili psichici situata sulla collina di Busca (Cuneo). È stata aperta il 16 luglio 2002 ed è gestita dalla Cooperativa Sociale **"Insieme a Voi"**.

La struttura, che può ospitare 20 disabili, è stata ceduta in comodato dal Comune di Busca alla Cooperativa che ha provveduto, con l'aiuto delle Fondazioni Bancarie e di benefattori privati, alla ristrutturazione.

La comunità si snoda su tre piani. Al piano terreno si trovano i servizi generali: l'ufficio, l'infermeria, la sala da pranzo comune, la cucina, i servizi igienici, lo spogliatoio degli operatori, la lavanderia e una grande palestra di psicomotricità. Al primo piano abbiamo un nucleo per 10 persone composto da 5 camere da letto, tre bagni, un bagno assistito, una cucinotta, un soggiorno, due sale attività. Al secondo piano abbiamo un altro nucleo per 10 persone con le stesse caratteristiche del primo.

Adiacente alla struttura è attivo dal mese di gennaio 2008 il "Centro Incontro", spazio polivalente composto da quattro ampi locali, più servizi igienici; al momento due di questi vengono utilizzati dal musicoterapista per le sedute individuali e dagli operatori della comunità per il "laboratorio creativo". Le altre stanze sono a disposizione del pubblico per lo svolgimento di corsi e seminari.

I due stabili sono circondati da un ampio parco e da una zona di bosco che, nel corso di questi anni, sono stati ripuliti e resi accessibili ripristinando i sentieri preesistenti e creandone di

nuovi. L'ottima collocazione geografica ed i terrazzamenti hanno favorito la nascita e lo sviluppo di attività vivaistiche e di giardinaggio.

La nostra scelta di non recintare e chiudere il parco è stata fatta per favorire l'integrazione con la popolazione buschese che può così usufruirne liberamente.

Attualmente nella struttura sono presenti 18 utenti, di cui 5 trasferiti a Busca dalla precedente sede operativa di Dronero, sede che era divenuta inadeguata alle nuove normative e alle continue richieste di ulteriori inserimenti.

La nostra Cooperativa organizza **la comunità** non solo come uno spazio fisico, ma come un modo di stare insieme, quindi come **spazi, tempi e relazioni organizzate**. La struttura, pertanto, è il più possibile personalizzata, in grado di accogliere l'utente e di favorirne tutte le possibilità di crescita e di apprendimento. Il carattere degli spazi non è formale o istituzionale, ma offre una varietà di spunti educativi.



Progetto "Giardino dei Sensi"

AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

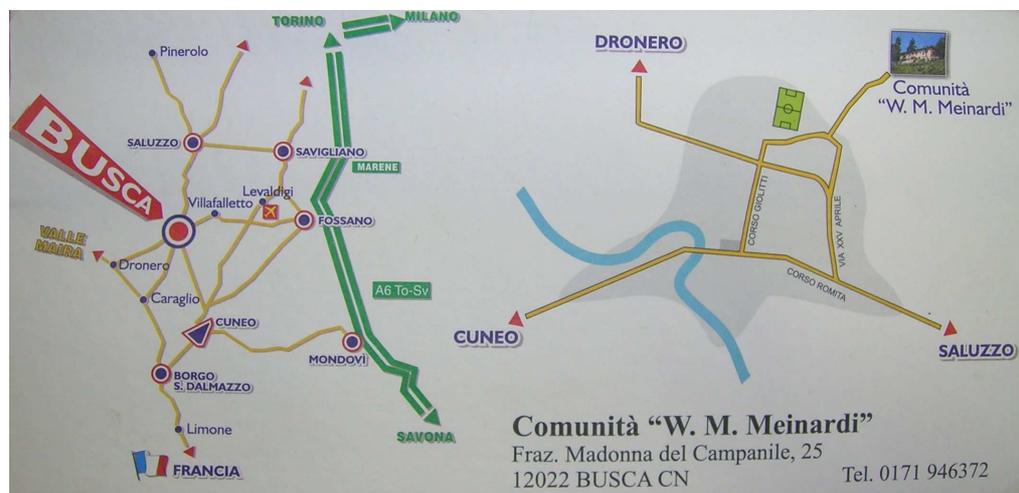
La Cooperativa è gestita da un consiglio di amministrazione composto da un Presidente, un Vicepresidente, due soci volontari e tre soci lavoratori che operano nella struttura.

La parte amministrativa e contabile è gestita da una segretaria a tempo pieno, una part-time e dal socio volontario.

COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

La comunità si trova in collina, a circa due km dal centro del paese.

È raggiungibile con propri mezzi e con i pullman provenienti da Cuneo e da Torino che fermano in paese.



INDICAZIONE DEL MONIMATIVO DELLA COORDINATRICE

La responsabile della comunità "W.M.Meinardi" è l'educatrice professionale **Simona Cometto**.

N. TELEFONICI

Telefono 0171 946372

Fax 0171 948083

Cell. Sig.ra Cometto 335 6441603

E-mail: coop.insiemeavoi@libero.it

ORARI E MODALITA' D'ACCESSO

La struttura è aperta 24 ore al giorno. Gli orari di accesso al pubblico sono dalle 9.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità:

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Piano Educativo Individualizzato per ogni singola persona.

2. Continuità

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni durante l'intero arco dell'anno.

Data la natura del servizio la Residenza, qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività prevista dalla Carta dei servizi, si impegna a limitare al massimo il tempo di chiusura o di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli utenti e le loro famiglie.

3. Partecipazione:

La persona inserita è protagonista del servizio ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva all'interno della struttura residenziale.

4. Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.

A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano nella struttura.

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

1. Diritto all'informazione e alla chiarezza

La Residenza assicura la piena informazione degli utenti e delle loro famiglie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli utenti e le loro famiglie hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

2. Diritto alla sicurezza

Gli utenti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni utente deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento dell'ingresso nella Residenza.

3. Diritto alla qualità

Il Personale è tenuto a trattare gli utenti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Ogni utente ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

4. Diritto alla parità di trattamento

Ogni utente ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli utenti della struttura. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della struttura.

Pertanto del principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattato in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta.

5. Diritto alla normalità e continuità

Il servizio che viene erogato nella struttura deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita del domicilio assicurando anche quella sfera di "privacy" personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

6. Diritto alla famiglia

Ogni persona ospite della struttura residenziale ha diritto a mantenere la relazione con i propri congiunti, anzi si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri famigliari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio.

7. Diritto alla partecipazione

Ogni utente ha diritto di esprimersi, nel diritto di dignitosa e rispettosa convivenza nella comunità delle persone presenti nella Struttura, di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Residenza.

8. Diritto al volontariato

Il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato all'interno della struttura ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della struttura in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

9. Diritto al futuro

Ogni utente, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO E VOCAZIONE PREVALENTE

La struttura è una comunità residenziale RAF di tipo A.

La "vocazione" della comunità è quella **dell'handicap psichico**, avendo acquisito negli anni esperienza in questo campo ed avendo attualmente a disposizione uno spazio fisico all'interno ed all'esterno della comunità che permette di svolgere un buon lavoro con questa tipologia di utenza.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Partendo dalla considerazione che la struttura rappresenta la casa degli utenti, il nostro impegno è quello di far vivere loro la quotidianità in maniera semplice mettendo in primo piano i bisogni, le esigenze ed i tempi di ognuno. La quotidianità assume così un senso ed una connotazione ben precisi in cui i vari momenti della giornata sono colmi di significato.

La vita comunitaria, in quanto tale, richiede però un'organizzazione temporale ed una strutturazione di momenti terapeutici.

Attualmente la giornata è così costituita:

📅 7.00 - 8.30 Risveglio ed igiene personale. Dove è possibile l'operatore non si sostituisce alla persona ma cerca di favorire un coinvolgimento ed una sua partecipazione attiva. Per andare incontro alle esigenze individuali, alcuni ragazzi hanno la possibilità di alzarsi più tardi e scegliere il momento a loro più gradito per fare la doccia.

📅 8.30 - 9.00 Colazione primo piano

📅 9.00 - 9.30 Colazione secondo piano

Al fine di garantire un ambiente il più possibile sereno e tranquillo, i pasti vengono consumati in orari differenti dai due gruppi costituiti all'interno della comunità, in relazione al piano in cui vivono ed alle loro caratteristiche comportamentali.

La colazione e gli altri pasti della giornata rappresentano un momento importante ed altamente gratificante per gli utenti. Allo stesso tempo offrono agli operatori uno spazio privilegiato ove agire sull'autonomia e sulla relazione.

📅 9.30 -11.30 Attività ed uscite. Per ogni ragazzo, in base al progetto individuale, vi è una programmazione mensile di attività individuali e di gruppo, sia interne che esterne alla comunità, ed uscite mirate che si svolgono sia al mattino che al pomeriggio.

🚪 11.45 - 12.30 Pranzo primo piano

🚪 12.30 - 13.15 Pranzo secondo piano

Gli utenti e gli operatori di entrambe le équipes, terminato il pranzo, condividono il momento del caffè per poi procedere all'igiene orale attuando le stesse modalità esplicitate in precedenza.

🚪 13.30 - 14.30 Riposo. Questo è un momento che per sua caratteristica è estremamente soggettivo e di conseguenza flessibile nell'orario e nei luoghi in cui i ragazzi scelgono di trascorrerlo. È inoltre subordinato allo stato d'animo del singolo, agli impegni del pomeriggio nonché alla terapia farmacologica che lo stesso assume.

🚪 14.30 - 18.30 Attività pomeridiane ed uscite

🚪 16.00 - 16.30 Merenda

🚪 18.30 - 19.15 Cena secondo piano

🚪 19.15 - 20.00 Cena primo piano

🚪 20.15 - 21.00 Preparazione alla notte.

Il momento conclusivo della giornata richiede un'attenzione particolare da parte dell'operatore che attraverso gesti semplici quali la preparazione della tisana, l'igiene orale e la svestizione accompagna il ragazzo alla notte.

Non è stato determinato un orario preciso in cui i ragazzi vanno a letto anche se indicativamente non oltre la mezzanotte. Questo tempo, non strutturato, viene impiegato guardando la televisione o semplicemente in compagnia dell'operatore della notte.

ATTIVITA' STRUTTURATE DELLA SETTIMANA

Tenendo sempre in considerazione i bisogni e le caratteristiche di ogni singolo utente inserito definitivamente, vengono svolte delle attività strutturate e non, interne ed esterne la struttura. Tali attività si realizzano durante l'anno, con una sospensione nel periodo natalizio e durante l'estate.

Il calendario delle attività è il seguente e può variare di anno in anno, dopo la pausa estiva, a seconda delle esigenze che vengono a crearsi. E' visibile in una bacheca posta nella sala da pranzo della struttura.

SETTIMANA TIPO DELLE ATTIVITA' DI LABORATORIO

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
MATTINO	- Musicoterapia - Giardinaggio - Psicomotricità	- Laboratorio creativo - Laboratorio ludico - Giardinaggio	- Danzaterapia - Giardinaggio - Psicomotricità	- Musicoterapia - Giardinaggio - Acquaticità	- Psicomotricità - Laboratorio rilassamento - Giardinaggio - Piscina	- Giardinaggio	- Giardinaggio
POMERIGGIO	- Giardinaggio - Cene con il gruppo volontari oratorio Busca	- Ippoterapia - Giardinaggio	- Pet natural therapy - Giardinaggio - Laboratorio polvere di ceramica	- Musicoterapia - Danzaterapia - Giardinaggio	- Ippoterapia - Piscina - Giardinaggio	- Giardinaggio	- Giardinaggio

Le attività di musicoterapia, danzaterapia, psicomotricità, ippoterapia e pet natural therapy vengono svolte da tecnici specializzati i quali, a seconda del percorso individuale del soggetto, richiedono il supporto di un educatore durante le sedute.

L'attività di acquaticità, presso la piscina "Val Maira" di Roccabruna (Cn), viene gestita dagli educatori della comunità i quali si avvalgono dell'aiuto di un'assistente di vasca.

L'attività di piscina, presso la piscina comunale di Saluzzo (Cn), viene seguita dagli operatori della comunità.

Le altre attività interne vengono gestite direttamente dagli operatori della comunità, che si occupano della programmazione e della verifica delle stesse.

Sono previste inoltre uscite non strutturate in luoghi pubblici come centri commerciali, bar, parchi gioco e mercati limitrofi, per favorire una buona integrazione con il territorio d'appartenenza.

I ragazzi saranno, quindi, accompagnati in un percorso di autonomia finalizzato sia alla cura del proprio corpo ed aspetto sia a quelle necessarie per frequentare e conoscere il contesto sociale e territoriale che circonda la comunità residenziale.

Le attività gestite dai tecnici, musicoterapia, psicomotricità e danzaterapia proseguono sino a fine luglio.

L'attività di ippoterapia è strutturata su due cicli di tre mesi: marzo, aprile, maggio e settembre, ottobre, novembre.

IL FINE SETTIMANA

I due giorni che compongono il fine settimana sono volutamente non strutturati per dare la possibilità agli utenti di sentirsi liberi da impegni ed attività. Per molti di loro questi giorni coincidono con i rientri a casa o le visite dei famigliari ma per altri che non hanno tale possibilità diventano momenti difficili da gestire. L'assenza di attività e laboratori permette agli operatori una maggior calma che si riflette nella relazione con l'utente.

Il sabato viene dunque impiegato in piccoli lavori di riordino e manutenzione degli spazi personali e comuni con l'aggiunta di uscite sul territorio. Una di queste è quella all'isola ecologica per lo smaltimento della raccolta differenziata che viene fatta dai ragazzi stessi durante la settimana.

La domenica mattina, dietro loro richiesta, alcuni utenti vengono accompagnati a messa; agli altri viene solitamente proposta una passeggiata per il paese con l'aperitivo al bar.

L'organizzazione del pomeriggio è invece lasciata all'iniziativa ed alla creatività degli operatori in turno.

LA PROGRAMMAZIONE ESTIVA

La programmazione estiva, redatta dalla Coordinatrice della struttura in collaborazione con i referenti delle équipes, viene sviluppata nel mese di maggio e successivamente presentata agli operatori. Mira allo sviluppo delle aree dell'autonomia, cognitiva ed affettivo-relazionale mediante lo svolgimento di uscite all'esterno della struttura oppure attività ludiche.

Le uscite e le attività ludiche estive sono programmate ed organizzate nel modo seguente:

- Tutti gli ospiti del piano partecipano, a gruppi ristretti, ai pic-nic che si svolgono in aree attrezzate delle zone limitrofe;
- Indicativamente due volte al mese si cena in pizzeria;
- Si organizzano uscite a cadenza settimanale. Per questa attività si è stabilito di suddividere gli ospiti in due gruppi (accompagnati sempre da due operatori), per poter dare una risposta ottimale ai bisogni e alle esigenze dei singoli soggetti;

- Si frequenta settimanalmente la piscina all'aperto di Saluzzo (Cn);
- La Coordinatrice ed i referenti valutano le risorse presenti sul territorio durante questo periodo, proponendo alle équipes la partecipazione ad eventi culturali e ricreativi quali concerti, manifestazioni, spettacoli teatrali;
- All'interno della struttura si organizzano merende e cene alle quali vengono invitati utenti ed operatori di altri centri, volontari e tutte le figure che fanno parte della vita dei ragazzi.

SOGGIORNI ESTIVI

Attualmente è previsto un soggiorno marino della durata di una settimana presso la Casa Balneare Valdese di Borgio Verezzi (Sv) nel mese di maggio.

Gli educatori di riferimento, in sede di riunione di équipe, motivano la partecipazione o l'esclusione al soggiorno marino in relazione agli obiettivi prefissati nel progetto educativo individuale.

Alcuni ragazzi infatti non partecipano alla vacanza in quanto l'allontanamento dalla struttura per un periodo così lungo in un ambiente estraneo risulta essere per loro motivo di forte tensione .

ATTIVITA' ANNUALI AGGIUNTIVE

GENNAIO	Attività di sci di fondo, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
FEBBRAIO	Attività di sci di fondo, feste di carnevale, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
MARZO	Mercatini pasquali, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
APRILE	Mercatini pasquali, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
MAGGIO	Mercatini, soggiorno marino, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
GIUGNO	Gite giornaliere, concerti e manifestazioni, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
LUGLIO	Gite giornaliere, concerti e manifestazioni
AGOSTO	Concerti, gite giornaliere
SETTEMBRE	Cinema, gite giornaliere
OTTOBRE	Cinema, concerti, manifestazioni, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
NOVEMBRE	Cinema, concerti, manifestazioni, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca
DICEMBRE	Cinema, concerti, manifestazioni, mercatini natalizi, cene con il gruppo volontari oratorio di Busca

EQUIPE DEL SERVIZIO

L'organico delle comunità è composto dal seguente numero e tipologia di operatori:

- ✓ 2 educatori professionali referenti équipes 38 ore settimanali
- ✓ 11 educatori professionali 38 ore settimanali
- ✓ 1 educatore professionale 24 ore settimanali
- ✓ 10 O.S.S. 38 ore settimanali
- ✓ 2 O.S.S. 24 ore settimanali
- ✓ 1 O.S.S. 21 ore settimanali
- ✓ 1 consulente attività (animatore) 38 ore settimanali
- ✓ 1 consulente attività (animatore) 21 ore settimanali
- ✓ 1 coordinatrice 38 ore settimanali
- ✓ 1 medico della struttura 11 ore settimanali
- ✓ 1 consulente medico-specialista 3 ore settimanali
- ✓ 1 infermiere 28 ore settimanali
- ✓ 5 terapisti della riabilitazione - consulenti attività tecnico-specialistiche (musicoterapista, psicomotricista, danzaterapista, ippoterapista e psicologo).

I turni degli operatori sono esposti nell'ufficio della Coordinatrice e una copia è presente ai piani all'interno del loro registro consegne ed informazioni.

Il gruppo di lavoro è responsabile, sia in termini collettivi, che individuali della "qualità" della prestazione assistenziale ed educativa. Per qualità si intende il rispetto delle procedure, dei principi fondamentali, del progetto di servizio, delle decisioni collettive stabilite durante le riunioni d'équipe ordinarie e straordinarie. I singoli operatori sono responsabili e rispondono di fronte all'équipe, al referente e al coordinatore dell'espletamento corretto di funzioni ordinarie e straordinarie.

MODALITA' DI LAVORO DELLE EQUIPES

Sono presenti nella struttura due differenti equipres educative corrispondenti ai piani in cui gli utenti vivono. All'interno di queste, sono stati individuati due referenti con il compito di coordinare il lavoro degli educatori ed O.S.S., al fine di mantenere una modalità comune di intervento. Il referente convoca le riunioni di equipe, indicativamente, con cadenza quindicinale e ne stabilisce l'ordine del giorno. Alle riunioni partecipa anche la Coordinatrice della struttura. E' compito del referente monitorare la redazione dei Pei (Progetti educativi individuali) e le relative verifiche.

Settimanalmente, i referenti si incontrano con la Psichiatra e la dottoressa per un confronto sullo stato psicofisico degli utenti.

Gli operatori delle equipres partecipano ogni quindici giorni alla supervisione.

All'interno delle equipres vengono individuati gli educatori di riferimento dei ragazzi su criteri empatici; questi dovranno redigere i Pei, le relazioni periodiche di verifica, progettare le attività e mantenere i contatti con la famiglia stabilendo i tempi e le modalità dei rientri a casa, delle visite e degli incontri di verifica.

Il progetto educativo individuale, su richiesta dei genitori, può essere visionato e condiviso con loro.

Il referente educativo deve riferire periodicamente all'equipe sull'andamento del progetto e di quanto emerso dai colloqui con i famigliari. Ogni decisione riguardante il ragazzo deve essere valutata e ponderata insieme agli altri membri dell'equipe.

Semestralmente l'equipe educativa si incontra con i tecnici delle attività (musicoterapista, psicomotricista, danzaterapista) i quali espongono il lavoro fatto e consegnano le relazioni di verifica.

Annualmente gli assistenti sociali o gli educatori territoriali di riferimento vengono in visita agli utenti. In questi incontri, a cui partecipano la Coordinatrice, i referenti delle equipres e l'educatore titolare del Pei, si scambiano informazioni e vengono consegnate le relazioni aggiornate e le verifiche delle attività.

Quando si presentano situazioni particolarmente problematiche riguardanti la salute o le modalità comportamentali, la Coordinatrice contatta prontamente i Servizi Sociali di provenienza dell'utente.

INTEGRAZIONE E VOLONTARIATO

L'integrazione con il contesto sociale avviene per lo più attraverso le uscite sul territorio tenendo conto delle risorse presenti.

Si sono attivate diverse forme di volontariato locale quali il sopraccitato gruppo di volontari della parrocchia di Busca che, ogni quindici giorni di lunedì sera, da ottobre a giugno, organizza delle cene con successiva animazione.

Il gruppo Scout di Saluzzo usufruisce regolarmente dello spazio esterno la struttura coinvolgendo alcuni utenti nelle proprie attività.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

Abbiamo individuato le seguenti aree di emergenza, intese come situazioni per loro natura imprevedibili e la cui soluzione necessita il coinvolgimento di risorse esterne al servizio:

- ✓ Emergenza sanitaria: si verifica ogni qual volta che un utente, a causa di un evento traumatico, necessita di assistenza medica urgente. Avendo in struttura un medico generico ed un infermiere, vengono immediatamente attivati per una prima diagnosi. Se impossibilitati ad intervenire in tempi brevi la procedura prevede la chiamata immediata del servizio del 118 e nel momento in cui la gestione dell'emergenza è avviata vengono avvisati i familiari e/o i tutori dell'utente. In caso di trasporto in ambulanza e ricovero presso il pronto soccorso un operatore della comunità accompagna l'utente sul mezzo medico e ne segue tutta l'evoluzione fino al ricovero o alle dimissioni dal reparto di pronto soccorso.
- ✓ Incendio: in caso di incendio in comunità viene attivata la procedura di evacuazione e avvisata l'autorità competente.

MODALITA' DI GESTIONE DELLA MENSA, DELLE PULIZIE E DELLA LAVANDERIA

La struttura dispone di una cucina modernamente attrezzata secondo le norme vigenti. La preparazione dei pasti è appaltata ad una cooperativa esterna che fornisce il personale addetto e provvede alla fornitura degli alimenti. Il menu che ruota su quattro settimane viene approvato e vidimato dal Servizio Igiene Alimentazione e Nutrizione dell' Asl Cn 1.

Gli utenti possono usufruire di diete personalizzate in base alle loro esigenze.

Copia del menu è esposta nella bacheca dell'ufficio della Coordinatrice.

Il servizio lavanderia e pulizie è affidato ad una cooperativa esterna.

MODALITA' DI INCONTRO CON OSPITI E FAMILIARI

Gli utenti della struttura possono ricevere visite da parenti ed amici in qualunque momento della giornata previo accordo telefonico con gli educatori di riferimento che ne valutano le modalità ed i tempi.

I famigliari che desiderano un colloquio con i referenti o la Coordinatrice sono invitati a prendere un appuntamento.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

Ammissione

Il Servizio Sociale competente richiede l'inserimento dell'utente. Si conferma la disponibilità a valutare l'ammissione e la Coordinatrice della comunità prende contatti per organizzare un incontro, al fine di poter raccogliere tutte le informazioni possibili sul caso. I soggetti coinvolti in quest'incontro possono essere i genitori, gli operatori che hanno avuto in carico l'utente, lo psichiatra curante, l'assistente sociale, un educatore e un referente di equipe. Successivamente, viene portato il caso in sede di supervisione e nella riunione operatori. Sentito il parere della psichiatra e del medico di struttura, si valuta la compatibilità del caso proposto con le caratteristiche del Servizio.

I primi tre mesi di permanenza in comunità vengono utilizzati dagli operatori come periodo di valutazione. Si annotano tutti i comportamenti che possono essere significativi, si compilano schede di osservazione, l'utente partecipa alle attività proposte e si cerca di stabilire una relazione anche in momenti non strutturati. Il nuovo utente viene anche "osservato" dai tecnici (psicomotricista, danzaterapista, musicoterapista, ippoterapista...).

Al termine del periodo di osservazione, gli educatori redigono il progetto educativo individualizzato .

Dimissioni

Qualora nei tre mesi successivi all'inserimento si verificano situazioni che contrastano nettamente con le informazioni ricevute in precedenza, vengono avvisati i Servizi Sociali rivalutando il caso.

I casi in cui si ipotizzano le dimissioni sono:

- Il manifestarsi di problematiche sanitarie gravi non precedentemente segnalate tali da rendere necessaria un'assistenza di tipo ospedaliero;
- Comportamenti particolarmente violenti, non precedentemente segnalati, che possano ledere all'incolumità dell'utente stesso e degli altri ragazzi;
- Volontà incontrastabile dell'utente o della famiglia di cambiare struttura.

RAPPORTI CON LE COMMISSIONI UVH TERRITORIALI

La cadenza con cui le commissioni UVH visitano la struttura varia da una a due volte l'anno.

I rapporti vengono mantenuti costantemente per via telefonica dalla Coordinatrice intensificandosi in caso di situazioni particolari quali problematiche sanitarie che necessitino un ricovero ospedaliero.

INDICAZIONI SULLA RETTA

La retta base, approvata dalla commissione UVH di competenza, è così suddivisa:

- 70% Servizio Sanitario
- 30% Servizio Socio Assistenziale

La famiglia o il tutore della persona interessata contribuisce all'integrazione della retta in base al reddito dell'utente.

Il pagamento, che avviene dietro emissione di fattura, può essere fatto attraverso bonifico bancario o direttamente versato alla struttura.

SPESE A CARICO DELL'UTENTE

I pasti, compresi quelli al ristorante o in pizzeria, il servizio di lavanderia e pulizia, l'alloggiamento, la biancheria necessaria, i prodotti per l'igiene e le prestazioni delle attività riabilitative sono di competenza della struttura.

Alla famiglia spetta sostenere il costo del soggiorno marino, le spese dei farmaci non erogati dal Servizio Sanitario Nazionale, del vestiario e degli acquisti personali effettuati fuori dalla struttura quali sigarette, giornali, uscite al bar...

LE MODALITA' DI MISURAZIONE DELLA QUALITA'

In questa Carta dei servizi si è affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito del proprio servizio prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

- 1. la qualità così come viene percepita dall'utente (là dove sia possibile rilevarla) e dalle famiglie.*
- 2. la qualità così come viene prodotta (standards di qualità).*

1. Lo strumento che utilizziamo per rilevare la qualità percepita dall'utente e/o dalla famiglia nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione che verrà applicato almeno annualmente ed i cui risultati andranno pubblicizzati ai diretti interessati.

2. Nelle pagine seguenti vengono illustrati gli standards di qualità intesi come livelli qualitativi medi nel raggiungimento degli obiettivi che il servizio s'è posto. A partire da questi sono stati individuati una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso

GLI STANDARD DI QUALITA'

FLESSIBILITA'		
ORARI DI VISITA LIBERI	SI	
USCITA DELL'OSPITE DALLA STRUTTURA	SI	
INDIVIDUALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI		
PRESENZA DI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI	SI	
TRATTAMENTO ALBERGHIERO PERSONALIZZATO	SI	
DIMISSIONI ACCOMPAGNATE DA RELAZIONI SOCIO-SANITARIE	SI	
POSSIBILITA' DI ASSENTARSI DALLA STRUTTURA	SI	
POSSIBILITA' DI PERSONALIZZARE IL PROPRIO AMBIENTE DI SOGGIORNO	SI	
APERTURA AL TERRITORIO		
UTILIZZO DEI SERVIZI INTERNI DELLA STRUTTURA DA PARTE DI ESTERNI	SI	

INCONTRI CON ASSOCIAZIONI E SCUOLE	SI	
PROFESSIONALITÀ E GLOBALITÀ DELL'INTERVENTO		
PROTOCOLLI STANDARD PER LE PRINCIPALI PRATICHE ASSISTENZIALI	SI	
PRESENZA DI UN COORDINATORE	SI	
NUMERO DI OPERATORI ADEGUATO AL NUMERO DEGLI OSPITI	SI	
SERVIZIO DI CONSULENZA MEDICA SPECIALISTICA	SI	
SERVIZIO INFERMIERISTICO	SI	
PARTECIPAZIONE DEL PERSONALE A CORSI DI FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO	SI	
PRESENZA DI UNA SUPERVISIONE AL LAVORO DEGLI OPERATORI	SI	
PRESENZA DI UN SERVIZIO DI : MUSICOTERAPIA, PSICOMOTRICITÀ, DANZATERAPIA, IPPOTERAPIA ACQUATICITÀ E PSICOLOGO	SI	

RISPETTO DELLA PRIVACY	SI	
DIFFUSIONE DELL'INFORMAZIONE		
UFFICIO DI RELAZIONE CON IL PUBBLICO	SI	
ACCESSIBILITA' DEL REGOLAMENTO	SI	
TRATTAMENTO ALBERGHIERO		
COLLOCAZIONE TERRITORIALE IDONEA	SI	
PRESENZA DI LOCALI IDONEI ED ATTREZZATI	SI	
GIARDINO FRUIBILE ED ATTREZZATO	SI	
SICUREZZA/GRADO DI CONSERVAZIONE/ ADEGUATEZZA DEGLI ARREDI	SI	
CAMERE A DUE LETTI	SI	
SOGGIORNI E SALA TV	SI	
CUCINOTTE DEI NUCLEI	SI	

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per migliorare la qualità del servizio della comunità, i famigliari possono dialogare con l'operatore di riferimento e con la Coordinatrice della struttura.

Per presentare un reclamo o un ricorso e nel caso di mancato rispetto delle garanzie espresse in questa Carta dei Servizi, è possibile fissare un colloquio con la Presidente .

La comunità si impegna a raccogliere gli eventuali reclami, a valutarli e discuterli in sede di Consiglio di Amministrazione e a dare una risposta in tempi brevi.

VALIDITA' E VERIFICA DELLA CARTA

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 1 settembre 2008 e ha validità per la durata di circa 2 anni.

La presente Carta, con i suoi obiettivi di miglioramento e gli impegni e i programmi descritti nelle parti precedenti, è oggetto di un'attenta attività di verifica. Tale verifica consisterà: nel controllo dello stato di realizzazione degli impegni assunti e dei programmi di miglioramento della qualità, evidenziando le azioni ancora da compiere (ogni 6 mesi);

nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza con conseguente restituzione dei risultati (ogni 12 mesi);

nella raccolta degli eventuali reclami pervenuti cui sarà data adeguata e tempestiva risposta.

La carta del Servizio è stata realizzata dalla Coordinatrice che prima della stesura finale l'ha presentata alle équipes per dividerne i principi, i valori e le procedure esplicitate. In tale occasione si apportano le modifiche necessarie. Per la sua stesura si è tenuto conto delle indicazioni avute dai famigliari, dai servizi e dagli operatori della comunità.

Inoltre ad ogni rinnovo dell'accreditamento è previsto un momento di incontro con tutti gli operatori ed i tecnici volto a raccogliere in modo sistematico ed articolato le impressioni e le proposte che essi intendono fornire al fine di migliorare il servizio da noi offerto.

La carta del Servizio così redatta viene consegnata ai Servizi di origine degli utenti. Ne viene fornita inoltre copia alle famiglie al momento dell'ingresso in struttura dell'utente.

Il documento è inoltre consultabile sul sito del Comune di Busca (Ch) all'indirizzo www.comunebusca.it

Indice

Che cos'è la carta dei servizi	Pag. 1
Nascita della cooperativa "Insieme a Voi"	Pag. 2
Presentazione della struttura	Pag. 3
Amministrazione e direzione	Pag. 5
Come raggiungere il presidio	Pag. 5
Indicazione nominativo della coordinatrice	Pag. 5
Numeri telefonici	Pag. 5
Orari e modalità di accesso	Pag. 5
Principi fondamentali	Pag. 6
I diritti fondamentali garantiti	Pag. 7
Tipologia del servizio e vocazione prevalente	Pag. 9
Organizzazione della giornata	Pag. 9
Attività strutturate della settimana	Pag. 11
Settimana tipo delle attività di laboratorio	Pag. 11
Il fine settimana	Pag. 13
La programmazione estiva	Pag. 13
Soggiorni estivi	Pag. 14
Attività annuali aggiuntive	Pag. 15
Equipe del servizio	Pag. 16
Modalità di lavoro delle équipes	Pag. 17
Integrazione e volontariato	Pag. 18
Gestione dell'emergenza	Pag. 18
Modalità di gestione della mensa, delle pulizie e della lavanderia	Pag. 19
Modalità di incontro con ospiti e familiari	Pag. 19
Modalità di presa in carico	Pag. 19
Rapporti con le commissioni UVH territoriali	Pag. 20
Indicazioni sulla retta	Pag. 21
Spese a carico dell'utente	Pag. 21
Le modalità di misurazione della qualità	Pag. 22
Gli standard di qualità	Pag. 23
Suggerimenti e reclami	Pag. 26
Validità e verifica della carta	Pag. 26