

Comunità Alloggio

**GRUPPO
FAMIGLIA**



Carta di Servizio

*La Carta del Servizio è destinata ai cittadini,
agli utenti, alle istituzioni del territorio,
alle associazioni di volontariato.*

*Essa è corredata di informazioni di rapida
consultazione per meglio conoscere la realtà
della Comunità Alloggio **GRUPPO FAMIGLIA**,
con l'obiettivo di assicurare i principi
di trasparenza e di accessibilità del Servizio.*

Prima edizione 2012

Ultima revisione Maggio 2017

1. Chi siamo ?

La Comunità Alloggio GRUPPO FAMIGLIA è un servizio riabilitativo residenziale della Cooperativa "Primula" ONLUS che attua una presa in carico globale della persona, offrendo risposte riabilitative, tutelari, abitative e socializzanti.

La Comunità Alloggio è organizzata in due nuclei con capacità ricettiva complessiva di 19 utenti e garantisce una copertura di 24h per 365 giorni all'anno. È possibile usufruire dei seguenti programmi di inserimento: Residenziale, Sollievo (accoglienza programmata), Pronta accoglienza, Prolungamento pomeridiano. E' offerta una presa in carico assistenziale ed educativa con interventi strutturati: di riabilitazione sociale, socio-educativi individuali e di gruppo, sanitari socio-assistenziali.

Il servizio è rivolto a persone con diversi gradi di disabilità di entrambi i sessi, a partire dalla maggiore età.

La Comunità Alloggio è uno dei servizi di Primula Società Cooperativa Sociale Onlus con sede a Valdagno (VI). Quest'ultima è qualificata come Gestore in convenzione con Enti Pubblici della Regione Veneto.

1.1 La nostra mission

La Comunità Alloggio "Gruppo Famiglia" promuove il rispetto per la dignità e l'integrità della persona, mira a favorire il benessere dell'ospite attraverso il mantenimento e il potenziamento delle autonomie in un progetto di vita quotidiana. Gli ospiti possono vivere in un ambiente protetto, accogliente, stimolante, che crea senso di appartenenza e familiarità integrandosi nel territorio attraverso attività dinamiche, creative e socializzanti.

1.2 I nostri obiettivi

- Garantire una presa in carico personalizzata, favorendo una condizione di benessere globale
- Promuovere i livelli di autonomia personale
- Potenziare le abilità funzionali per una migliore qualità della vita (Life Skills)
- Favorire l'integrazione sociale e territoriale, potenziando i legami con la comunità locale
- Valorizzare e supportare le reti relazionali

2. Organizzazione ed erogazione del servizio

2.1 Sede ed orari:

Il servizio ha sede in Viale Trento, 146 a Valdagno ed è ubicato in una palazzina sviluppata su tre piani, in una zona centrale di Valdagno, facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici; ed è costituita da ampi spazi tra cui:

- 9 bicamere
- 1 camera singola
- 5 bagni di cui 3 attrezzati per disabili
- 1 bagno per il personale
- 2 uffici per gli operatori
- 1 sala da pranzo (20 coperti)
- 1 soggiorno
- 1 cucina autorizzata
- Spazio per attività educativa
- Spazio relax e ludico
- Spazio lavanderia
- Spazio magazzino, ripostiglio, rimessa
- Ascensore
- Cortile interno
- Spazio parcheggio

La struttura è aperta 365 giorni all'anno per 24 ore/giorno.

2.2 Progetto Personalizzato

La Comunità Alloggio "Gruppo Famiglia" propone agli ospiti percorsi socio-assistenziali e socio-educativi attraverso l'uso di Progetti Personalizzati condivisi con il Servizio Inviante, la famiglia e, quando possibile, lo stesso ospite con verifiche in itinere.

2.3 Strutturazione del servizio

Si struttura in due nuclei di offerta con una capacità ricettiva complessiva di 19 ospiti.

•1° Nucleo Rubino

Accoglie persone più giovani, con un maggior grado di autonomia e di abilità e si pone come obiettivo il rafforzamento delle stesse attraverso attività educative differenziate sulla base di progetti personalizzati.

•2° Nucleo Smeraldo

Accoglie persone di età più avanzata, con ridotta autonomia e limitate abilità residue e si propone come obiettivo il mantenimento delle stesse attraverso attività educative.

2.4 La nostra offerta

I programmi si suddividono in:

- Residenziale per le persone che necessitano di una presa in carico globale e continuativa
- Sollievo (accoglienza programmata) per programmi di accoglienza temporale e flessibile in base al bisogno del richiedente
- Pronta accoglienza, al verificarsi di una situazione di emergenza con possibilità di accoglienza residenziale entro 24 ore. Può durare massimo 90 giorni, in tale periodo l'Ente inviante potrà provvedere ad individuare la risposta più idonea
- Prolungamento pomeridiano per accogliere gli ospiti dopo il centro diurno con possibilità di rimanere fino a dopo cena

Interventi strutturati e attività proposte:

- **Attività riabilitative, educative e psico-sociali:** organizzate in piccoli gruppi, grande gruppo o individuali, quali laboratori artistico/espressivi, laboratori esperienziali, attività sportive sensoriali, attività cognitive. Queste attività si possono svolgere nei locali della Comunità Alloggio "Gruppo Famiglia" oppure in sinergia con gli altri servizi della Cooperativa Primula, o in locali esterni alla comunità.
- **Attività ricreative e socializzanti:** eventi culturali, ludici e di intrattenimento, gite, feste interne ed esterne, passeggiate
- **Attività di Segretariato sociale**
- **Attività di supporto alle famiglie:** qualsiasi forma di comunicazione tra la famiglia o chi si occupa dell'ospite e lo staff educativo mediante aggiornamenti telefonici, corrispondenza email, incontri formali e non strutturati

- **Coordinamento con Assistenza Medico Sanitaria:** gestione visite mediche di routine, tenuta della cartella sanitaria e accompagnamento a visite specialistiche. Non si garantisce la copertura per le degenze ospedaliere
- **Vita di comunità:** educazione alla gestione domestica: della persona, della convivenza, degli spazi personali e dell'affettività
- **Attività di coordinamento con l'èquipe:** progettazione, pianificazione, verifica e gestione del personale. Gestione amministrativa e contabile, territorialità e sinergia con altri servizi.
- **Attività di formazione permanente e di supervisione degli operatori:** formazione programmata, sostegno psicologico e metodologico periodico all'èquipe attraverso la supervisione esterna.
- **Servizio Alberghiero** (mensa, guardaroba, lavanderia)
- **Servizio di trasporto e accompagnamento:** sono sempre a disposizione due pulmini e un'auto, durante i fine settimana e su programmazione si può inoltre usufruire di un altro pulmino, attrezzato con pedana, di proprietà della Cooperativa.
- **Soggiorno estivo**

2.5 Personale e l'èquipe preprofessionale

Educatore con funzioni di Coordinatore
Educatore professionale aree educative
Educatore professionale aree attività
Operatori socio sanitari
Ausiliaria addetta alla pulizia della struttura

Collaboratori con presenza programmata

- Psicologo supervisore esterno
- Infermiere professionale
- Psicologo psicoterapeuta per formazione
- Volontari a sostegno della programmazione e delle attività ricreative

Il Servizio si avvale:

- di un incontro mensile di supervisione con una **Psicologa esterna** per dare supporto all'equipe relativamente alle dinamiche relazionali tra colleghi; inoltre per la supervisione dei casi clinici e la definizione di strategie d'intervento con l'utenza;
- di un percorso di formazione con una **Psicologa Psicoterapeuta** con la quale si affrontano le basi di psicologia e psicoanalisi, nonché nel dettaglio le patologie e i risvolti che queste hanno nei nostri ospiti e la corretta relazione di aiuto;
- della presenza di un **Infermiere Professionale**: per un totale di 5h alla settimana il quale si occupa della preparazione dei blister per le terapie, medicazioni, somministrazioni di fiale intramuscolo, collabora e comunica con i medici di base, collabora con l'operatore referente sanitario e referta le visite mediche degli ospiti;
- della presenza di **volontari e associazioni di volontariato**, che con cadenza regolare e continua offrono il loro tempo e la loro esperienza affiancando gli operatori per la gestione del tempo libero (feste ed iniziative periodiche o per attività specifiche);
- Il servizio, in accordo con le scuole specializzate, accoglie **tirocini e stage scolastici**, collabora con il **tribunale dei Minori di Venezia e l'U.E.P.E** per offrire disponibilità ad accogliere volontari per un tirocinio sociale;
- si programmano incontri tra la **direzione della Cooperativa** e l'equipe su problematiche relative alla programmazione annuale, Budget, Problem Solving, Best Practice, etc.

2.6 Modalità d'Accesso

Il Coordinatore riceve la richiesta di inserimento dall'ente inviante U.O.S Disabilità Età Adulta o dalla famiglia/tutore legale corredate da:

1. relazione psico-sociale con anamnesi familiare e individuale e progetto di assistenza
2. SVAMDI: Scheda Valutazione Multidimensionale Disabili
3. certificazione sanitaria di cui alla L. 104/92
4. documentazione dei servizi competenti (ASL, Servizi Sociali...) che attesti la compatibilità della patologia dell'utente con gli ospiti già presenti nella struttura e con la vita comunitaria della stessa
5. Impegno di spesa da parte del Servizio Inviante o della famiglia

La Comunità Alloggio cura l'ammissione della persona con disabilità nella struttura attraverso le seguenti fasi:

1. esamina la completezza della documentazione
2. verifica la richiesta tenuto conto dei criteri stabiliti
3. valuta la situazione attuale della struttura ed effettua la valutazione del Carico Assistenziale
4. incontra l'Ente Inviante o la famiglia dell'ospite per stipulare la convenzione con impegno di spesa e i servizi inclusi nella retta
5. convoca formalmente, entro 6 giorni, il Servizio Inviante con lo scopo di:
 - definire entro 20 giorni la procedura di inserimento
 - predisporre lo schema di Progetto Personalizzato
 - verificare, entro 30-60 giorni dall'ingresso, la validità dell'inserimento.

2.7 I costi

La retta di inserimento è a carico della famiglia con il supporto del Servizio Invitante, il quale riconosce sulla base dei profili di gravità dell'utente un'impegnativa di residenzialità spendibile in strutture autorizzate ed accreditate ai sensi della L.R 22 del 2002 nell'ambito dei servizi rivolti alla disabilità a livello territoriale. È prevista l'eventuale compartecipazione economica alla retta da parte del Comune di riferimento, sulla base delle prestazioni erogate e nel rispetto dei parametri regionali.

3 I nostri impegni

3.1. Tutela della privacy

La Comunità Alloggio e la Cooperativa PRIMULA si impegnano, nei confronti degli utenti e delle rispettive famiglie, all'osservanza del segreto professionale e al rispetto delle normative sulla Privacy D.L 196/2003. La Cartella Personale e tutti i relativi documenti, sono condivisi con il Servizio Invitante, con il consenso del soggetto interessato e della sua famiglia.

3.2. Soddisfazione dell'utente

La Comunità Alloggio si impegna a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione periodica di questionari agli utenti e alle relative famiglie per conoscere la percezione di qualità e accogliere suggerimenti utili al miglioramento continuo del Servizio. I risultati sono presentati ai familiari/tutori per una più ampia condivisione in occasione di incontri strutturati.

3.3. Modalità di reclamo

L'utente e/o la famiglia/tutore legale hanno il diritto di segnalare eventuali disfunzioni del Servizio. In questo caso sarà supportato dal Coordinatore del Servizio per presentare un Reclamo scritto al Presidente della Cooperativa Primula con obbligo di risposta entro un massimo di 10 gg. Il Coordinatore del Servizio e il Presidente della Cooperativa garantiscono la disponibilità ad un colloquio individuale per qualsiasi difficoltà o reclamo verbale.

3.4 I fattori della qualità

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	Tempistica d'inserimento	• 20 gg dalla richiesta
	Continuità del Servizio	• Apertura per 365 gg/anno • Sostituzione immediata, copertura assistenza
	Comunicazione e rapporto con le famiglie	• Minimo 1 incontro annuo • Minimo 1 incontro individuale di verifica pp/annuo • Supporto alle famiglie a richiesta
QUALITÀ EDUCATIVA E ASSISTENZIALE	Progetto personalizzato	• Garantito al 100% dell'utenza • Periodicità annuale • 1 incontro di condivisione PP/annuo, con famiglia e assistente sociale
	Aggiornamento, verifica e condivisione	• Verifiche durante l'anno a bisogno • Minimo una verifica anno con assistente sociale di riferimento
QUALITÀ RISORSE UMANE	Rapporti di prossimità	• 1 OSS referente per utente
	Titoli di studio	• 100 % requisito della L.R. 22
	Formazione	• Adempimento 100% della formazione Obbligatoria • Minimo 20 ore/anno per operatore
	Coordinamento	• 1 riunione d'equipe settimanale
	Attività di supervisione	• 2/3 incontri al mese (sia con lo psicologo supervisore esterno, sia con lo psicologo psicoterapeuta interno)

4. La durata

La carta di servizio ha validità 3 anni dalla data di pubblicazione

Gli standard etici di comportamento della Cooperativa PRIMULA

Principio di legalità

- Equità ed uguaglianza
- Tutela della persona
- Trasparenza
- Onestà
- Riservatezza
- Tutela ambientale
- Protezione della salute e sicurezza

Comunità Alloggio **GRUPPO FAMIGLIA**

Viale Trento, 146

36078 Valdagno (Vi)

Tel. 0445.403199

gruppofamiglia@coopprimula.it

Ufficio di Amministrazione
e Presidenza **PRIMULA**

Via Gasdotto n.9/b

36070 Valdagno (Vi)

Tel. 0445.488252

Fax 0445.401833

info@coopprimula.it

coopprimula@pec.it



www.coopprimula.it