



# CARTA DEL SERVIZIO

Comunità Alloggio “CASA FAMIGLIA TIZIAN”



## CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO "CASA FAMIGLIA TIZIAN"

"Noi crediamo che ogni persona abbia diritto alla felicità e al benessere.

Oggi questo non sempre è garantito ai minori, ai disabili, agli anziani e alle loro famiglie, perciò, ci impegniamo a supportarli con professionalità e amore, continuando ad essere un punto di riferimento nell'ambito dei servizi alla persona".

Questa è la mission della Cooperativa di tipo A "CPL SERVIZI" di San Bonifacio, Verona, nata nel 1976 per volere di alcuni genitori di persone disabili.

La Cooperativa, per il raggiungimento degli scopi e delle finalità previste nello Statuto, si propone di svolgere in modo organizzato e continuativo i servizi e le attività lavorative di cui all'art. 1 della Legge 381/91 e sue successive modificazioni ed integrazioni.

La Carta dei Servizi è stilata tenendo conto degli standard di accreditamento enunciati nel DGR n° 84 del 16/01/2007 allegato D, ed è destinata ai cittadini, alle famiglie degli utenti, alle istituzioni del territorio (Comuni, ULSS, Scuole) e alle Associazioni di volontariato.

Il servizio Comunità alloggio è gestito dalla Cooperativa CPL SERVIZI, in Convenzione con l'Azienda ULSS 9 – Scaligera.

Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla Cooperativa CPL SERVIZI presso la Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" e le garanzie offerte a coloro che tale Servizio utilizzano.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto quanto descritto. Il presente documento è sempre consultabile, in versione aggiornata, presso il Servizio e sul sito <http://www.cplservizi.it>

È uno strumento importante a tutela del disabile e della famiglia perché permette loro di conoscere i principi ispiratori, l'organizzazione ed il funzionamento della Comunità Alloggio stessa.

Essa contiene le regole che stanno alla base del rapporto tra servizio e l'utenza ovvero i modi, i tempi e i luoghi delle prestazioni fornite; intende assicurare i criteri di trasparenza ed accessibilità alla Comunità Alloggio; è finalizzata ad informare l'utenza ed il territorio sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che l'informazione rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del Servizio stesso.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

Ai valori e principi di seguito elencati si richiamano le operazioni, i comportamenti e i rapporti, sia interni che esterni di CPL SERVIZI, e quindi il perseguimento degli obiettivi e delle finalità della Cooperativa e del Servizio.

### ***Rispetto e inclusione delle persone***

Il rispetto delle persone viene assunto da CPL SERVIZI come riferimento valoriale imprescindibile. Il rispetto è un atteggiamento che favorisce relazioni interpersonali adeguate e soddisfacenti ed è necessario per una convivenza senza conflitti, in cui si accettano le differenze tra le persone promuovendo eguaglianza ed equità.

Riconoscere i diritti di ciascuno e favorire percorsi di integrazione sociale sono, per CPL SERVIZI, convinzioni fondamentali per combattere ogni forma di discriminazione (sia agita che manifestata) basata su provenienza, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, identità sessuale e di genere, età, salute, fragilità, condizioni fisiche o economiche.

### **Lavoro e valorizzazione professionale**

Il lavoro, così come sancito dall'art. 4 della Costituzione italiana, è un diritto di tutti i cittadini ed ognuno deve concorrere alla promozione di condizioni che rendano effettivo questo diritto. Peraltro, ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.

Per CPL SERVIZI, lo sviluppo di una comunità deve basarsi, appunto, sul lavoro e questo deve avvenire attraverso la promozione di una nuova "cultura sociale del lavoro" che contenga i requisiti fondamentali di dignità, gratificazione, non sfruttamento, sicurezza e giusta remunerazione.

### **Solidarietà e mutualità**

La Cooperativa, nella consapevolezza che la solidarietà è una dimensione costitutiva dell'individuo e ciò che spinge a rimuovere gli ostacoli che si frappongono allo sviluppo integrale della persona, svolge la propria attività con spirito altruistico, nella convinzione che tale valore rappresenti un legame che unisce tutti i cittadini tra di loro rendendo possibile la convivenza civile.

La Cooperativa quindi, perseguendo lo scopo mutualistico che gli è proprio, eroga beni e servizi a terzi (mutualità esterna) e fornisce direttamente ai soci beni, servizi ed occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che i soci stessi otterrebbero sul mercato (mutualità interna).

### **Democrazia e partecipazione**

CPL SERVIZI è un'impresa in cui il potere è delle persone e non del capitale.

La Cooperativa, infatti, è sottoposta all'indirizzo e al controllo dei soci che eleggono l'organo di governo e, attraverso l'Assemblea, partecipano alla definizione delle sue strategie organizzative. Il Consiglio di Amministrazione, peraltro, sottopone all'Assemblea dei soci il bilancio economico per un esame puntuale dei risultati raggiunti.

In base al principio "una testa, un voto" ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale.

### **Autonomia e indipendenza imprenditoriale**

Tutti i soci sono anche imprenditori di CPL SERVIZI. Ogni socio partecipa alla proprietà dell'impresa e concorre alle deliberazioni della società.

La Cooperativa è un'organizzazione che si autogoverna; le strategie economiche e di sviluppo vengono definite dal CdA e deliberate dall'Assemblea dei soci.

Chiunque lavori in Cooperativa contribuisce al suo sviluppo, non solo per rafforzarne la solidità ma anche per ampliare e differenziare la realizzazione di servizi e interventi.

La costituzione di riserve, la raccolta fondi, la progettazione innovativa, l'acquisizione di donazioni incrementano l'indipendenza della Cooperativa rendendola più autonoma rispetto agli istituti di credito, e quindi più libera di effettuare scelte imprenditoriali autodeterminate.

### **Responsabilità**

Chi opera per CPL SERVIZI deve farlo con responsabilità, ossia rendendo conto delle proprie azioni e facendosi carico delle conseguenze. Tutti i collaboratori devono avere un atteggiamento improntato alla diligenza, efficienza e correttezza utilizzando al meglio gli strumenti, i mezzi ed il tempo messi loro a disposizione.

### **Collaborazione**

La Cooperativa non opera con logica autoreferenziale ed è pertanto aperta alla collaborazione con enti pubblici e privati per rispondere alle esigenze dei cittadini, in particolare di quelli più fragili, valorizzando le potenzialità dei territori nei quali gestisce i propri servizi.

CPL SERVIZI è sempre disponibile alla stipula di accordi ed a collaborare con altre imprese sociali, consorzi, associazioni, agenzie formative ed altri enti del territorio per realizzare progetti o servizi che rientrino tra le sue finalità.

La Cooperativa riconosce nel volontariato una importante forma di cittadinanza attiva che persegue valori quali la gratuità, l'attenzione alla dignità della persona umana, lo spirito di solidarietà, e ritiene pertanto fondamentale collaborare attivamente con associazioni o singoli che desiderino dare il proprio contributo in tal senso.

### ***Rispetto e tutela dell'ambiente***

CPL SERVIZI considera prioritaria la salvaguardia dell'ambiente e, anche se i progetti e i servizi di cui si occupa sono per loro natura a basso impatto ambientale, si impegna a svolgere le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia ambientale, a migliorare l'utilizzo delle risorse, a contenere la produzione di rifiuti e a curarne lo smaltimento, a utilizzare, per quanto possibile, prodotti ecologici, ecosostenibili, non inquinanti.

### ***Qualità e innovazione***

CPL SERVIZI vede nella qualità un elemento fondamentale per dare senso alle proprie attività, in modo che si generi un legame profondo tra le persone e la mission della Cooperativa. Qualità è, prima di tutto, capacità di erogare servizi sempre migliori ed innovativi, che soddisfino l'ampio ventaglio di esigenze e aspettative del territorio.

Peraltro, aumentare la qualità dei servizi significa anche incrementare il benessere dei dipendenti e la soddisfazione dei clienti, poiché essa collega in un sistema virtuoso – e quindi etico – l'organizzazione, i clienti, il territorio e i fornitori.

### ***Legalità e trasparenza***

Per CPL SERVIZI il rispetto delle leggi è un principio irrinunciabile che non ammette eccezioni. Essa ritiene pertanto fondamentale promuovere la legalità nel mercato, ricercare rapporti corretti e costruttivi con committenti e clienti, sviluppare collaborazioni evolutive con alleati e fornitori, agire con onestà nei confronti dei concorrenti.

Al principio di legalità è connesso quello di trasparenza che la Cooperativa intende perseguire mettendo a disposizione dei soci e di tutti i collaboratori le informazioni necessarie affinché l'azione amministrativa risulti, non solo visibile e conoscibile, ma anche comprensibile.

CPL SERVIZI, nella promozione della Qualità, si riferisce al Consorzio Sol.Co. Verona, di cui è socia, e ne assume gli intenti fondamentali, le motivazioni, lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli nella realtà del territorio in cui opera con particolare riferimento all'azione di Federsolidarietà ed alle sue indicazioni.

Il Sistema di gestione per la Qualità aziendale è stato progettato con l'intento di rispettare i seguenti obiettivi:

- intervenire per arginare l'esclusione sociale e il disagio sociale con una forma aziendale di piccola e media impresa efficace ed efficiente;
- progettare nuovi percorsi e azioni innovative rispetto alle esigenze del mercato sociosanitario pubblico e privato;
- lavorare in connessione con consorzi, cooperative e associazioni per condividere progettualità formative ed esperienziali utili per operatori ed utenti;
- reclutare figure professionali competenti e valide;
- favorire l'integrazione delle diverse competenze professionali e lavorative tra tutti i dipendenti;
- mantenere alta una costante motivazione al lavoro e una prassi tecnica e operativa il più possibile condivisa e condivisibile;
- ricercare una continua integrazione funzionale con altre equipe istituzionali.

Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del Sistema di Gestione per la Qualità la Cooperativa si avvale di un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme denominato "Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà) che vede coinvolti, in qualità di partner, altri consorzi con le proprie cooperative associate interessate alla certificazione dei servizi erogati.

Il network ha le seguenti finalità:

- migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato;
- favorire lo scambio dei reciproci know-how;
- garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa;
- favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative interconsortili.

## DEFINIZIONE

La Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" della CPL SERVIZI è un servizio territoriale di tipo residenziale rivolto a persone disabili con diversi profili di autosufficienza e si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, con particolare attenzione alla sfera dei bisogni primari, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al supporto della rete di rapporti già esistenti e alla strutturazione di reti di sostegno.

## FINALITA'

La Comunità Alloggio è un servizio che si differenzia da tutti gli altri per la sua caratteristica "familiare", nel senso che intende far vivere l'utente in un clima domestico tale da garantire il massimo della qualità di vita.

Allo scopo la Comunità Alloggio realizza interventi di carattere assistenziale, educativo, di socializzazione, e vuol essere un luogo in cui le persone ospitate:

- possano vedere assicurato il massimo del loro benessere psico-fisico;
- abbiano l'opportunità di mantenere/migliorare le proprie abilità;
- abbiano la possibilità di mantenere o sviluppare l'autonomia personale;
- si sentano accolte e tutelate;
- trovino rassicurazione e conforto;
- abbiano occasione di confronto e di crescita;
- siano stimolate ad incontrarsi;
- possano godere di intimità;
- si sentano parte della comunità locale.

La Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" della C.P.L. SERVIZI rappresenta anche un'opportunità di formazione, promozione e diffusione della cultura della disabilità e, come tale, svolge anche una funzione educativa sia all'interno delle famiglie delle persone disabili che ospita, sia all'esterno, attraverso la collaborazione con scuole, istituti ed università per l'accoglienza di tirocinanti.

## DESTINATARI

I destinatari della Comunità Alloggio “Casa Famiglia Tizian” sono persone di ambo i sessi tra i 18 ed i 65 anni (la permanenza nel servizio è possibile anche oltre tale età previo autorizzazione di apposita UVMD – Unità di Valutazione Multidimensionale), per le quali questo tipo di Servizio risulti la migliore esperienza di vita residenziale possibile e realizzabile.

In genere si tratta di persone che possono presentare:

- deficit intellettivo;
- difficoltà specifiche di apprendimento accompagnate da limitazioni nello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale;
- deficit cognitivo ed intellettivo associati a compromissioni di natura organica;
- patologie psichiatriche associate a disturbi relazionali.

## STRUTTURA, CAPACITA' RICETTIVA, RAGGIUNGIBILITA'

La Comunità Alloggio “Casa Famiglia Tizian” è ubicata in Via G. Sandri, 27 nei pressi del centro di San Bonifacio. Situata nelle vicinanze di molti esercizi pubblici, è facilmente raggiungibile in auto (casello autostradale S. Bonifacio – Soave o SS 11), in treno (stazione di S. Bonifacio), in autobus (APTV).



La Comunità Alloggio, **accreditata per 10 utenti**, occupa due piani di una palazzina ristrutturata nel 2005.

Al primo piano trovano posto quattro stanze ciascuna con due letti e bagno. Nello stesso piano sono inoltre collocati una piccola cucina ed una zona relax.

Al secondo piano vi sono altre due stanze con un posto letto ed un bagno ciascuna. Vi è inoltre la sala da pranzo, un bagno comune ed un salone con tv e divani. Nello stesso piano è collocata anche la lavanderia.

La struttura è dotata di due grandi terrazze e dell'ascensore.

Un ampio giardino si sviluppa nella parte anteriore dell'edificio, mentre nel cortile interno trovano posto gli automezzi che possono essere utilizzati per gli spostamenti.

## COINVOLGIMENTO DELLE FAMIGLIE E DEL TERRITORIO

In questo tipo di Servizio la famiglia e/o le figure tutoriali svolgono un ruolo fondamentale. Solo attraverso il loro consenso e collaborazione, infatti, si possono proporre agli utenti attività che vadano nella direzione del raggiungimento delle finalità descritte in precedenza e delle richieste specifiche della persona inserita.

Il Servizio mira quindi al coinvolgimento delle famiglie mediante l'accoglienza, l'informazione ed il supporto.

I rapporti e le relazioni con i familiari e/o le figure tutoriali sono perseguiti dalla Comunità in molteplici modi che vanno dagli incontri "formali" (feste programmate, presentazione del Progetto Educativo, incontri individuali) a comunicazioni non strutturate (quelle relative cioè alle necessità ed incombenze del quotidiano).

Si sottolinea in particolare lo svolgimento di:

- **almeno un incontro annuale individuale tra i familiari/tutori e il coordinatore del Servizio** nel quale vengono presentati, discussi e possibilmente condivisi gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale. Al termine viene richiesta la firma per la presa visione o accettazione del progetto. Una copia firmata del PEI viene consegnata agli stessi familiari/tutori;
- **incontri tra familiari/tutori e coordinatore del Comunità su richiesta** di entrambe le parti ogni qualvolta se ne verifichi la necessità. Se richiesta è possibile la presenza anche di altri operatori (ad esempio, quelli di riferimento).

Gli incontri avvengono previo appuntamento mediante lettera di invito, mail o telefonata del/al coordinatore.

**Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire tra le 16.00 e le 19.00 dei giorni feriali e tra le 9.00 e le 12.00 di quelli festivi.** Altri orari sono possibili sulla base degli impegni di ogni singolo ospite e a patto che non interferiscano con il funzionamento del Servizio. Allo scopo si chiede di concordare le visite al familiare con il personale del Servizio anche tramite una semplice telefonata.

Essendo l'integrazione dei residenti nel territorio di appartenenza uno degli obiettivi del Servizio, è previsto l'utilizzo mirato delle risorse territoriali aperte a tutti i cittadini.

La Comunità Alloggio, inoltre, collabora con le Scuole, gli Istituti e le Università nell'attuazione di tirocini per favorire la professionalità dell'educatore professionale extrascolastico e dell'operatore sociosanitario.

## **DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI**

Ogni persona accolta in Comunità ha il diritto:

- I. ad un inserimento adeguato alle sue esigenze fisiche e psichiche ed a una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni. Ha altresì il diritto ad essere ascoltata, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose;
- II. ad essere informata sui vari aspetti della vita in Comunità (l'assistenza, la situazione di salute, l'aspetto educativo, ecc.), sul funzionamento e l'organizzazione del servizio in maniera chiara e tempestiva;
- III. alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy;
- IV. di vedere rispettato il proprio ambiente di vita;
- V. di vivere in sicurezza e di essere salvaguardata in caso di emergenza e pericolo;
- VI. di proporre reclami che devono essere presi in esame tempestivamente e di essere informata sull'esito degli stessi.

Le norme di comportamento dei residenti devono essere improntate:

- I. al rispetto di tutte le persone, siano essi operatori, ospiti, familiari, altro personale, conoscenti, ecc., presupposto indispensabile affinché si possa creare una adeguata collaborazione tra tutti coloro che partecipano alla vita comunitaria; è da escludere qualsiasi forma di violenza sia fisica, sia psicologica e va anche eliminata qualsiasi forma di provocazione e prevaricazione; anche il linguaggio si deve attenere alla correttezza evitando volgarità e turpiloquio;
- II. al rispetto degli ambienti che devono essere utilizzati rispettandone la finalità. Gli ospiti devono avere cura sia dell'arredo del proprio ambiente che di quello comune;
- III. al rispetto degli orari necessari alla convivenza (i pasti, il riposo, le attività personali e comuni, ecc.);
- IV. ad atteggiamenti che tengano conto del diritto alla privacy delle altre persone che vivono in Comunità;
- V. alla collaborazione, ciascuno a seconda delle proprie capacità, nella gestione quotidiana della Comunità impegnandosi nelle varie attività domestiche previste.

## **DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI, TUTORI, AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO**

I familiari, i tutori, gli amministratori di sostegno hanno diritto di:

- I. essere ascoltati per essere meglio compresi nei loro bisogni;
- II. essere coinvolti nella stesura del Progetto Educativo Individuale del proprio familiare/assistito;
- III. essere informati periodicamente sull'andamento del proprio familiare/assistito e/o di richiedere una verifica sull'inserimento;
- IV. possedere la Carta dei Servizi;
- V. essere garantiti circa l'assoluta riservatezza dei dati sensibili del proprio familiare/assistito nel rispetto della legge vigente sul diritto alla privacy;
- VI. esporre reclamo e di ottenere risposta scritta dal responsabile del Servizio nel più breve tempo possibile.

I familiari, tutori, amministratori di sostegno hanno altresì il dovere di:

- I. rispettare quanto contenuto nella Carta dei Servizi della Comunità Alloggio e le norme di vita comunitaria in essa espresse;
- II. informare il responsabile del Servizio di ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio familiare/assistito;
- III. dare continuità, anche in ambito familiare, agli interventi educativi;
- IV. versare con regolarità la retta stabilita;
- V. rispettare il lavoro degli educatori e degli operatori.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio è aperto 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

È previsto un incontro quindicinale di due ore dell'équipe di lavoro per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana della Comunità, dei Progetti Educativi Individuali degli utenti, delle modalità di intervento e delle questioni di tipo organizzativo.

La gestione quotidiana della Comunità è responsabilità del personale in servizio.

**I pasti sono preparati dal Servizio di mensa interno della Cooperativa.**

La Comunità mette a disposizione degli utenti un **servizio di lavanderia e guardaroba**. Sarà lo stesso personale ad occuparsi del lavaggio e della stiratura della biancheria laddove non sia necessario ricorrere al lavaggio a secco.

Poiché la Comunità Alloggio è luogo familiare, essa provvede anche:

- alla presenza del **fascicolo sanitario** per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per programmare quelle future;
- all'**assistenza/accompagnamento alle visite** necessarie presso il medico di base, alle visite specialistiche ed esami strumentali;
- al **controllo sull'autosomministrazione dei farmaci**.

Per eventuali emergenze di carattere sanitario (sia diurne che notturne) gli operatori in servizio si avvarranno del medico di base (quando possibile), del servizio di guardia medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle famiglie o alle figure tutoriali su quanto accaduto.

Come da Convenzione con l'Azienda ULSS 9 – Scaligera, non è prevista assistenza durante i periodi di degenza ospedaliera degli utenti.

Il Servizio di Comunità, nel rispetto delle sue finalità specifiche, offre agli utenti l'opportunità di attività ed approcci stimolanti e soddisfacenti al fine di favorire l'emergere di aspetti quali l'autonomia e la responsabilità personale.

Per tale ragione vengono proposte **attività strutturate** nei seguenti ambiti (si segnalano solo le principali):

- **autonomia personale** (igiene personale, vestirsi, svestirsi, cura di sé e del proprio ambiente, attività motoria, laboratorio creativo, ecc.);
- **gestione dei luoghi di vita domestica** (riordinare gli ambienti comuni, cooperare nell'allestimento di feste, curare gli ambienti esterni, ecc.);
- **socio-relazionale** (partecipazione a momenti conviviali, visione programmata di film, giochi organizzati, lettura, ecc.);
- **integrazione con il territorio** (partecipare all'acquisto di beni personali, partecipare ad eventi e manifestazioni nel territorio, frequentare luoghi di ritrovo come bar, cinema, pizzeria, ecc.);
- **occupazionale** (partecipazione ad attività laboratoriali e/o di reinserimento socio-lavorativo).

Le attività strutturate all'interno del Servizio rispondono oltre che ad obiettivi specifici, anche e soprattutto a bisogni ed interessi degli ospiti.

**L'équipe di lavoro è composta da un educatore che svolge anche funzioni di coordinamento e da Operatori Socio Sanitari, come da standard di accreditamento applicabili.**

È presente, inoltre, un servizio esterno per le pulizie ambientali e uno interno per l'amministrazione.

È possibile che in Comunità siano presenti anche volontari e tirocinanti.

Ci si riserva di integrare e/o modificare l'organico in funzione delle necessità.

## LA GIORNATA TIPO

Di seguito sono riportati gli orari e le attività di una giornata tipo feriale e del fine settimana. Dalle tabelle appare chiaro che una delle caratteristiche della Comunità Alloggio è quella di armonizzare le diversità, riportandole ad elementi di sintesi e di unità (gli orari sono indicativi).

### **Giorni feriali**

6.30 – 9.00	Risveglio, igiene personale, rifacimento letto, colazione, pulizie stanze
9.00 – 12.00	Partecipazione alle attività previste per la fascia diurna
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 16.00	Relax e ripresa attività diurne
16.00 – 18.30	Merenda, igiene personale, attività domestiche, attività personali o di piccolo gruppo, uscite sul territorio per commissioni, passeggiate, partecipazione ad eventi o manifestazioni (eventuali visite dei familiari)
18.30 – 19.00	Preparazione sala da pranzo
19.00 – 20.00	Cena
20.00 – 22.00	Riordino sala da pranzo, pulizia stoviglie, cure igieniche, relax, tv, attività personali o di piccolo gruppo, uscite
22.00	Riposo

### **Sabato e Domenica**

7.00 – 9.00	Risveglio, igiene personale, rifacimento letto, colazione, pulizie stanze
9.00 – 12.00	Attività domestiche varie, attività personali o di piccolo gruppo, funzione religiosa libera, preparazione sala da pranzo (eventuali visite dei familiari)
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.00	Riordino sala da pranzo, pulizia stoviglie, cure igieniche
14.00 – 18.30	Riposo, merenda, uscite sul territorio per commissioni, passeggiate, partecipazione ad eventi o manifestazioni
18.30 – 19.00	Preparazione cena
19.00 – 20.00	Cena
20.00 – 22.30	Riordino sala da pranzo, pulizia stoviglie, cure igieniche, relax, attività personali o di piccolo gruppo, uscite
22.30	Riposo

## OBIETTIVI GENERALI DELLA PROGETTAZIONE

La stesura dei **Progetti Educativi Individuali** (PEI) per gli ospiti della Comunità Alloggio rispetta quanto convenuto nella Convenzione tra l'Azienda ULSS 9 – Scaligera e la Cooperativa CPL SERVIZI al fine di favorire nelle persone disabili il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- mantenimento e, se possibile, sviluppo dell'autonomia personale;
- favorire la relazione interpersonale e sociale con l'ambiente;
- mantenimento o sviluppo di capacità ed abilità in rapporto alle potenzialità e alle attitudini individuali;
- possibilità di vivere in un ambiente sufficientemente protetto, in rapporto alla propria situazione psico-fisica.

Per ogni utente, quindi, il Servizio di Comunità stila un PEI che presenta all'Azienda ULSS 9 – Scaligera con cadenza almeno annuale.

## FLESSIBILITA' DELL'INTERVENTO EDUCATIVO

All'inserimento in Comunità Alloggio segue un necessario **periodo di ambientamento** (da 3 a 6 mesi) con graduale partecipazione dell'utente alle attività.

Dopo tale periodo viene compilata una **Scheda di Osservazione** (con parametri di valutazione standardizzati e/o descrittivi).

Dall'elaborazione delle osservazioni si procede alla definizione del **Profilo Funzionale** e quindi alla stesura del **Progetto Educativo Individuale** dove sono evidenziati gli obiettivi specifici, oltre alle azioni e alle attività che si intendono attuare per il raggiungimento degli stessi.

Almeno una volta all'anno viene effettuata una verifica degli obiettivi.

## MODALITA' DI INSERIMENTO

La gestione delle modalità di inserimento al Servizio di Comunità Alloggio è di competenza dell'Azienda ULSS 9 – Scaligera in base alla Convenzione tra la stessa e la Cooperativa C.P.L. SERVIZI.

Di seguito sono elencate indicativamente le varie fasi che portano all'inserimento in Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian":

- i familiari/tutori della persona disabile contattano i Servizi Sociali dell'Azienda ULSS 9 - Scaligera nel Distretto Socio-Sanitario di appartenenza;
- l'Assistente Sociale di riferimento, dopo aver valutato la richiesta, l'adeguatezza del Servizio ai bisogni della persona disabile e la disponibilità all'accoglienza propone l'inserimento del nuovo utente;
- una volta che tutte le parti concordano sulla fattibilità dell'inserimento, l'Assistente Sociale dell'Azienda ULSS 9 - Scaligera si attiva per convocare la UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) che valuta ed eventualmente autorizza l'inserimento stesso;
- l'inserimento in Comunità prevede una prima fase di osservazione, per un periodo massimo di 6 mesi. Al termine di questa fase viene effettuato un incontro di verifica tra il coordinatore del Servizio, l'Assistente Sociale ed i familiari/tutori;
- se la verifica è positiva, viene confermato l'inserimento che a quel punto diviene definitivo;

- dalla Scheda di Osservazione, compilata durante il periodo di inserimento, deriva il Progetto Educativo Individuale che sarà poi aggiornato con cadenza annuale.

Per tutto il periodo di permanenza nel Servizio l'ospite, o chi per esso, è tenuto al pagamento di una retta giornaliera, indicata sulla convenzione che sarà stipulata al momento dell'ingresso, e fatturata mensilmente, a integrazione della quota sanitaria erogata dall'Azienda ULSS 9 Scaligera. Oltre a quanto sopra, è richiesto il versamento di un "borsellino personale" mensile per le spese individuali che non rientrano nella gestione ordinaria del servizio e il cui importo è fissato in occasione della stesura della convenzione tra Cooperativa e utente (o di chi ne fa le veci).

#### **Documenti richiesti per l'inserimento:**

- copia del Verbale di Invalidità ai sensi della Legge 118/71;
- copia del Certificato dello Stato di handicap ai sensi della Legge 104/92 (se in possesso);
- eventuale breve relazione psico-sociale con anamnesi familiare ed individuale, diagnosi e terapia farmacologica in atto;
- carta d'identità e codice fiscale;
- tesserino sanitario ed eventuale esenzione totale o parziale della spesa sanitaria;
- documentazione sociosanitaria;
- fotocopia decreto di interdizione (se previsto);
- fotocopia del decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno (se previsto).

La raccolta della documentazione relativa all'utente e il relativo invio in Comunità è di competenza dell'Assistente Sociale di riferimento dell'Azienda ULSS 9 – Scaligera.

Se necessario, altri documenti potranno essere richiesti dal coordinatore del Servizio direttamente ai familiari/tutori.

Il Coordinatore della Comunità deve mantenere aggiornata la documentazione dell'utente.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

La dimissione dal Servizio di Comunità Alloggio può avvenire qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- per espressa volontà della persona disabile e dei suoi familiari/tutori;
- quando la verifica del Progetto Educativo Individuale determini l'impossibilità di proseguire l'inserimento in Comunità e si renda necessario il trasferimento in un altro servizio;
- quando, pur avendo attuato tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione, insorgano comportamenti o si verificano condizioni incompatibili con la vita quotidiana in Comunità;
- in caso di un aggravamento della patologia tale che l'offerta educativa non sia più adeguabile alle caratteristiche della persona disabile;
- per raggiunti limiti d'età.

## STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio di Comunità Alloggio viene svolto sulla base di standard definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento) sia interni al servizio stesso. Per questo la Comunità Alloggio è un servizio autorizzato e accreditato presso la Regione Veneto ed ha il sistema di gestione per la qualità certificato secondo lo standard ISO 9001.

Fattore	Indicatore	Minimo garantito
Formazione continua del personale	% di formazione/supervisione rispetto alle ore lavorate	1% delle ore lavorate (almeno n°100 ore complessive)
Coinvolgimento delle famiglie	% di PEI condivisi con familiari/AdS/tutori	100%
Strutturazione delle attività della fascia diurna	% di utenti che partecipano ad attività diurne strutturate	100%
Coinvolgimento degli utenti in attività esterne	% di utenti che partecipano ad attività esterne alla struttura (eventi, sport, uscite estive, serate, ...)	100%

Annualmente l'organizzazione monitora il rispetto del mantenimento degli standard, attraverso il proprio sistema di gestione, e lo comunica ai diversi stakeholder attraverso strumenti di rendicontazione sociale (Bilancio sociale, report annuali, ...).

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

I familiari/tutori che vogliono esprimere suggerimenti e/o avanzare reclami sul funzionamento del Servizio di Comunità Alloggio possono farlo:

- in forma scritta, indirizzando a: Comunità Alloggio "Casa Famiglia Tizian" C.P.L. SERVIZI, Via Sandri, 27 – 37047 San Bonifacio (VR);
- richiedendo un colloquio con il Coordinatore della Comunità (telefonando al centralino 0457610884;
- via mail all'indirizzo [info@cplservizi.com](mailto:info@cplservizi.com)

La possibilità di avanzare suggerimenti e/o reclami sul servizio ricevuto ha lo scopo di offrire ai familiari/tutori uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e con le finalità espressi nella Carta dei Servizi oppure relativi alle modalità di erogazione del Servizio.

Una volta raccolto il suggerimento e/o il reclamo il Coordinatore, dopo un'accurata indagine in merito, ha il compito di riferire al proprio Responsabile e a coloro che hanno espresso il suggerimento/reclamo il risultato degli accertamenti e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla risoluzione del problema riscontrato.

## INFORMAZIONI

Per informazioni ci si può rivolgere all'Ufficio Segreteria della Cooperativa C.P.L. SERVIZI di San Bonifacio ai n. 045 7610884 – dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Ulteriori informazioni possono essere reperite accedendo al sito della Cooperativa (<http://www.cplservizi.it>).

È anche possibile visitare la Comunità Alloggio “Casa Famiglia Tizian” previo appuntamento da concordare con il Coordinatore.