

CARTA DEI SERVIZI

COOP DIMENSIONE UOMO a.m. ANFFAS GUASTALLA

La carta dei servizi ANFFAS

*uno strumento di lavoro, nel rispetto della presa incarico e del progetto di vita del disabile e della sua famiglia,
in collaborazione con l'Ente Pubblico di appartenenza.*

LA CARTA DEI SERVIZI

È un Documento contrattuale adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale si esplicitano missione, criteri di relazione e standard di qualità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi è adottata in conformità con le “*Direttive del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 e con DPCM del 19.05.1995*” e resa vincolante per gli enti erogatori di prestazioni per conto e a carico del Servizio Sanitario Nazionale della Legge 273/95.

All'interno di tale patto vengono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il loro raggiungimento, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Tale impegno si attua attraverso:

- ▣ L'insieme delle risorse professionali e il volontariato
- ▣ Il sistema delle istituzioni
- ▣ Le organizzazioni sindacali
- ▣ I fornitori

l'Assemblea dei soci della coop.va, formata da genitori, familiari/tutori di persone disabili, lavoratori e volontari, rappresenta un ulteriore elemento di garanzia affinché possano essere approvati gli impegni assunti nel pieno rispetto della tutela di quello che viene definito “cliente-utente”

In sintesi la carta dei servizi della Coop.va ANFFAS ONLUS “Dimensione Uomo” deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti dei Disabili intellettivi e relazionali, loro familiari e chi li rappresenta legalmente.

INDICE

<i>Finalità istituzionale e principi fondamentali</i>	<i>pag 4</i>
<i>La Mission</i>	<i>pag 5</i>
<i>Inquadramento Costituzionale</i>	<i>pag 5</i>
<i>Principi fondamentali</i>	<i>pag 7</i>
<i>Cenni storici</i>	<i>pag 7</i>
<i>Sede Legale ed Amministrativa</i>	<i>pag 8</i>
<i>Servizi gestiti</i>	<i>pag 8</i>
<i>Ruoli, Obiettivi e funzioni dei centri</i>	<i>pag 8</i>
<i>Organizzazione delle attività</i>	<i>pag 8</i>
<i>Descrizione sintetica delle attività</i>	<i>pag 9</i>
<i>Requisiti strutturali dei centri</i>	<i>pag 11</i>
<i>Standard di qualità, impegni e programmi</i>	<i>pag 15</i>
<i>Formulazione degli standard</i>	<i>pag 15</i>
<i>Fattori, indicatori e standard di qualità</i>	<i>pag 15</i>
<i>Albero della qualità in un centro diurno a marchio ANFFAS</i>	<i>pag 17</i>
<i>Modalità di accesso ai servizi</i>	<i>pag 18</i>
<i>Obiettivi di base stabiliti all'inizio di un progetto socio-riabilitativo</i>	<i>pag 19</i>
<i>Contenuti informativi del progetto socio riabilitativo</i>	<i>pag 19</i>
<i>Contenuti informativi del rapporto conclusivo del progetto riabilitativo</i>	<i>pag 20</i>
<i>La "presa in carico" dal punto di vista dell'ICF</i>	<i>pag 21</i>
<i>Coinvolgimento Utente/Famiglia - Condivisione</i>	<i>pag 22</i>
<i>Attrezzature</i>	<i>pag 23</i>
<i>Gestione delle risorse umane</i>	<i>pag 23</i>
<i>Formazione e aggiornamento</i>	<i>pag 24</i>
<i>Addestramento</i>	<i>pag 24</i>
<i>Tirocini</i>	<i>pag 24</i>
<i>Sicurezza</i>	<i>pag 25</i>
<i>Servizio trasporto</i>	<i>pag 27</i>
<i>HACCP igiene degli alimenti: pasti e giornata alimentare</i>	<i>pag 27</i>
<i>Tutela della privacy</i>	<i>pag 28</i>
<i>Meccanismi di tutela e verifica</i>	<i>pag 28</i>
<i>La gestione dei reclami e la risposta al singolo ospite</i>	<i>pag 29</i>

LA COOPERATIVA DIMENSIONE UOMO

a marchio ANFFAS si riconosce appieno nella più ampia
organizzazione dei Servizi a marchio *Anffas* ed adotta
lo schema tipo della Carta dei Servizi predisposta

dall' **ANffas**[®] Onlus

FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La **Cooperativa Sociale DIMENSIONE UOMO a marchio ANFFAS** si propone di assicurare il **benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie**, operando primariamente per rendere concreti i principi delle pari opportunità, della non discriminazione e della inclusione sociale:

1. a livello politico, per ottenere normative adeguate ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie;
2. a livello sociale e culturale, per favorire concreti processi di reale integrazione contro ogni forma di esclusione e di emarginazione;
3. a livello di promozione e realizzazione di servizi socio riabilitativi, socio-educativi e assistenziali rivolti alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie, nonché di ogni altra attività - anche formativa - nel rispetto delle finalità statutarie, riferendosi costantemente al modello della "presa in carico" globale.

La **Cooperativa Sociale DIMENSIONE UOMO a marchio ANFFAS** si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "**PRESA IN CARICO**" delle persone con disabilità intellettiva e relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "**progetti di vita**" individualizzati.



LA "MISSION"

" ... persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e socioriabilitativa, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. persegue il proprio scopo ... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ..." (dall'articolo 3 dello Statuto Anffas – Finalità e Attività).

INQUADRAMENTO COSTITUZIONALE

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese" - *Costituzione Italiana, art. 3*

L'articolo 3 della Costituzione Italiana fa parte dei 12 articoli che sintetizzano i "principi fondamentali" della Repubblica ed è stato assunto dalla **Cooperativa Sociale DIMENSIONE UOMO a marchio ANFFAS** come lo "slogan" che identifica lo sfondo ideologico e culturale di riferimento. A tali principi si ispira:

1. lo Statuto dell'Associazione;
2. l'azione di negoziazione in materia di politiche sociali che La **Cooperativa Sociale DIMENSIONE UOMO a marchio ANFFAS** svolge a differenti i livelli ;
3. l'azione di verifica del proprio operato.

Chi sono gli Utenti della Cooperativa Sociale “Dimensione Uomo” a marchio ANFFAS

La volontà della Cooperativa di impostare il proprio agire tendendo a un progressivo miglioramento della qualità del Servizio impone che sia chiaro e inequivocabile chi sia l'UTENTE, il destinatario delle proprie azioni. Si può affermare che l'utente PRIMARIO è indubbiamente rappresentato dalla PERSONA CON DISABILITA' INTELLETTIVA E RELAZIONALE e da CHI LA RAPPRESENTA (FAMIGLIA, TUTORE o AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO). E' però vero che lo Statuto individua una pluralità di soggetti (che si possono definire UTENTI SECONDARI) verso cui comunque le attività svolte devono essere caratterizzate da serietà, competenza per il miglioramento continuo della qualità:

1. l'insieme delle risorse professionali e del volontariato;
2. il sistema delle Istituzioni;
3. le organizzazioni sindacali;
4. i fornitori.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI:

- ✓ **EGUAGLIANZA** - Nessuna distinzione nella erogazione del servizio può essere compiuta. Va garantita la parità di trattamento. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- ✓ **IMPARZIALITA'** – Si assume l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- ✓ **CONTINUITA'** – L'erogazione del servizio deve essere continua e regolare. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Sostanzialmente, bisogna impegnarsi a gestire le proprie attività senza interruzioni rispetto al calendario annualmente fissato e alle disposizioni previste dalla normativa vigente, comunicando tempestivamente agli utenti ogni imprevista variazione di calendario e programmando eventuali interruzioni dipendenti da proprie scelte in periodi dell'anno in cui si produca il minor disagio possibile (periodi di "chiusura estiva" del servizio semi residenziale).
- ✓ **DIRITTO DI SCELTA** – L'utente ha diritto di scegliere e di recedere liberamente dal servizio scelto.
- ✓ **PARTECIPAZIONE** – La partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che vanno comunicate in modo chiaro e comprensibile, ricorrendo a procedure semplificate.
- ✓ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, valutando e confrontando attentamente: risorse impiegate e risultati raggiunti - risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti.

CENNI STORICI

ANFFAS

Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, nasce a Roma il 28 marzo 1958; nel 1972 nasce ANFFAS sezione di Bologna.

Nel 1964 ANFFAS acquisisce personalità giuridica (DPR n. 1542). Nel 1997 conserva l'acronimo ma si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e dal 1/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma ANFFAS sulla base di un modello federale.

L'Associazione Anffas di Guastalla nasce nel mese di marzo 1983 e costituisce il primo laboratorio protetto.

ANFFAS ONLUS

E' oggi costituita da Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano, per mantenere il marchio ANFFAS, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di carta dei servizi e i livelli minimi di qualità.

Nel 2002 si è costituita l'Associazione ANFFAS ONLUS di Guastalla con l'autonomia giuridica, patrimoniale e gestionale.

Anffas Onlus è costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali e da soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dal suo Statuto.

La **Cooperativa Sociale DIMENSIONE UOMO a marchio ANFFAS** nasce il 2 febbraio 1991 e assume in carico la gestione dei Servizi in capo all'Associazione locale. La Cooperativa è costituita da famigliari, operatori e soci amici.

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA

La Cooperativa Sociale DIMENSIONE UOMO a marchio ANFFAS ha sede a Guastalla Via S. Giuseppe n°9
I numeri telefonici sono: 0522 830716, Fax: 0522 838945

SERVIZI GESTITI

La Cooperativa sociale Anffas Dimensione Uomo Onlus opera in ambito socio-riabilitativo e opera nella gestione di un Servizio Socio Occupazionale (CSO), un Servizio Centro Socio Riabilitativo Diurno (CSR), un progetto di vita indipendente Durante/Dopo di Noi, un progetto sperimentale di laboratori al sabato mattina e due isole ecologiche.:

RUOLI, OBIETTIVI E FUNZIONI DEI CENTRI

I centri erogano servizi finalizzati alla riabilitazione di persone disabili, ai sensi della L.104/1992, di ambo i sessi, di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni, dal lunedì al venerdì.

Il Centro Socio Occupazionale è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 – alle ore 16,30

Il Centro Socio- Riabilitativo Diurno è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00

I due centri effettuano periodi di chiusura estiva e natalizia concordati con i servizi territoriali dell'Unione Bassa Reggiana.

I servizi/centri operano nel territorio dei Comuni dell'Unione della Bassa Reggiana, progettano ed attuano percorsi di riabilitazione a medio – lungo termine attraverso l'utilizzo delle figure che operano nelle strutture e sulla base di progetti individuati dalla commissione UVMH, dalla famiglia e dall'équipe multidisciplinare.

I servizi/centri sono dotati di organico che opera in aree socio assistenziali e riabilitative nel rispetto dei criteri fissati dalle normative in materia:

équipe gestionale composta da Coordinatori e Psicologo

équipe multidisciplinare composta da: équipe gestionale e dalle figure tecniche che operano nella struttura (Educatori Professionali, Animatore, OSS);

L'organico gestionale e l'équipe multi disciplinare definisce:

- programmi di intervento in cui vengono individuati obiettivi singoli e di gruppo a breve, medio e lungo termine;
- condivide i processi e gli obiettivi nel corso di incontri secondo un calendario, definito in sede di progettazione individuale, è portato a conoscenza del personale della struttura;
- verifica il raggiungimento degli obiettivi nel rispetto del progetto definito.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

Le attività sono proposte in collaborazione tra le due strutture gestite dalla coop.va nel territorio del comune di Guastalla per attivare progetti individuali e flessibili con l'obiettivo di aumentare l'offerta di opportunità a favore degli ospiti.

Tra i due servizi si concretizza una stretta collaborazione con l'attivazione di progetti individuali finalizzati all'acquisizione, al mantenimento ed al potenziamento di abilità che permettano una maggiore autonomia della persona.

Gli ospiti di entrambe le strutture, con il sistema integrato che offre la coop.va, hanno un'offerta maggiore e diversificata, complementare tra i due servizi.

La proposta gestionale dei servizi, favorisce il processo di crescita e d'integrazione sociale di persone diversamente abili, fornendo valide occasioni per sviluppare e/o migliorare le capacità relazionali e i legami che l'individuo instaura con la comunità.

Le strutture hanno, pertanto, lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a recuperare le capacità fisiche ed intellettuali residue per migliorarne il livello relazionale e l'inserimento sociale.

A tal fine si prevedono interventi integrati assistenziali educativi-rieducativi, abilitativi e riabilitativi, con il sostegno ed il coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa e di integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno

Per la realizzazione di tali finalità vengono assicurati, il servizio trasporto, l'ospitalità diurna; l'accudimento alla persona; il servizio pasto interno e attività di osservazione e orientamento mirate a educazione del soggetto.

Vengono predisposti progetti personalizzati con obiettivi a breve e lungo termine che favoriscano l'inserimento degli utenti nel contesto territoriale attraverso il conseguimento dell'autonomia personale; del mantenimento delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue.

Viene, inoltre, garantita la collaborazione con i servizi territoriali competenti per la verifica dei progetti individualizzati.

I servizi sono dotati di cartella sociosanitaria per ogni ospite, composta da tutte le informazioni fondamentali per il percorso di vita e del PEAI.

I centri offrono attività assistenziali, educative e ricreative integrative, proposte in modo strutturato per tutto l'anno, documentate con un proprio progetto e strumento di monitoraggio e verifica, inserite nella programmazione settimanale ed annuale.

Le attività si sviluppano nell'arco dei cinque giorni di apertura dei centri e si svolgono sia all'interno che all'esterno, proposte nella programmazione annuale, predisposta seguendo i progetti individuali di ogni singolo utente, condivisi e "costruiti" con la famiglia.

Il progetto dell'attività è predisposto ed organizzato dal personale educativo, condotto in cooperazione con il personale assistenziale, sulla base delle proprie competenze.

Ogni attività ha un progetto generale per la conduzione e la gestione, ogni soggetto ha un progetto con obiettivi individuali in relazione all'attività ed in riferimento al PEAI.

I progetti individuali hanno obiettivi specifici per il mantenimento o l'acquisizione di abilità oltre che interventi in caso di manifestarsi comportamenti problema.

Le attività sono organizzate per aree: atelier, attività motorie, laboratori artistici, economia domestica, abilità scolastiche, tempo libero, integrative di servizio e socio occupazionale.

DESCRIZIONE SINTETICA DELLE ATTIVITA'

a) *area atelier.*

proposta di laboratori per stimolare la manualità e l'acquisizione di autostima e gratificazione per la realizzazione di un prodotto finito: laboratori di lavorazione di materiali diversi.

b) area attività motorie

le attività proposte tengono conto delle abilità dei soggetti coinvolti e sono proposte progettuali individuali con l'obiettivo di svolgere attività finalizzate all'integrazione in contesti sociali frequentati da altre persone, acquisire abilità relazionali positive, svolgere attività fisica come opportunità per un miglioramento, anche minimo del proprio stato di salute e della qualità della vita.

c) area laboratori artistici

proposta di attività espressive finalizzate all'acquisizione di abilità relazionali per facilitare l'integrazione in contesti sociali. Intervenire per il contenimento dell'ansia, controllo emotivo per svolgere in modo appropriato il compito di intraprendere relazioni sociali positive e corrette in contesti diversi.

In questo ambito vengono proposte le attività di laboratorio teatrale; laboratorio cinematografico; laboratorio musicale, laboratorio fotografico.

d) area di economia domestica

in questa area vengono proposte attività finalizzate alla cura della propria persona, alla cura dei locali utilizzati quotidianamente e alla cura dell'alimentazione attraverso le diverse fasi di preparazione di un pasto (acquisto, preparazione, cottura di prodotti alimentari). Per tanto, tenendo conto delle abilità dei soggetti coinvolti si propongono progetti individuali per le attività di: cucina, giardinaggio/orto, cura di animali domestici, pulizia ambienti, igiene personale.

e) area delle abilità scolastiche

le attività proposte hanno l'obiettivo di recuperare e mantenere nozioni scolastiche di base per acquisire abilità comunicative per favorire l'integrazione in contesti sociali, con la finalità di favorirne/stimolarne l'utilizzo attraverso progetti individuali di scrittura informatica, scrittura manuale, lettura. Inoltre sperimentarsi con strumenti comunicativi rivolti all'esterno proponendo un'attività di gruppo quale la redazione di un giornalino della struttura, al quale tutti, ognuno in base alle proprie possibilità, devono partecipare/contribuire.

f) area tempo libero

in questa area vengono proposte attività esterne ove sia possibile mettere alla prova quanto acquisito nelle attività svolte all'interno del centro diurno. Fanno parte di questa tipologia uscite, individuali o di gruppo, percorsi esterni nei pressi della struttura e gite.

g) area attività integrative di servizio

attività di promozione di servizi di auto aiuto in collaborazione con altri servizi ed associazioni. L'attività proposta cambia il modo di "pensarsi", da "soggetti fruitori di servizi" a "soggetti erogatori di servizi"

Si propongono attività, individuali o di gruppo, finalizzate ad aumentare il livello di integrazione nel contesto sociale attivando veri e propri servizi in aiuto ad altri soggetti deboli, ad esempio fare consegne della spesa a domicilio, partecipare ad attività di altre associazioni e altro che permetta di intraprendere relazioni positive con altre persone singole o gruppi organizzati.

L'attuazione di tali progettualità mette in relazione il soggetto con altri e amplia la rete di conoscenze e di sostegno, consentendo la messa in pratica di quanto acquisito nel campo della comunicazione e della relazione sociali.

f) area socio occupazionale

fanno parte di questa area le attività proposte nel centro socio occupazionale diurno di Via San Giuseppe, con la finalità di offrire uno spazio simil lavorativo dove le persone possono sperimentare e osservare tutte le fasi relative alla dimensione lavorativa e al tempo stesso offrire un contesto di tipo socializzante dove sviluppare la capacità di stare insieme, in un contesto sereno e cooperativo, oltre ad offrire un valido supporto alle famiglie.

h) soggiorni estivi

Si collocano quale importante integrazione del Progetto educativo e mirano:

All'ampliamento e al completamento del programma riabilitativo/abilitativi svolto durante l'anno;

All'incremento delle autonomie personali, relazionali e sociali degli utenti;

All'integrazione sociale ed alla qualità di vita complessiva.

Sono organizzati in località di vacanza per periodi non superiori ai 7 giorni e in strutture alberghiere o campeggi, delle quali è stata verificata l'idoneità all'accoglienza.

Gli ospiti sono distribuiti in piccoli gruppi, onde facilitare la socializzazione e l'abbattimento dei problemi logistici, e sono accompagnati da operatori delle coop.va.

Come già descritto, essendo i soggiorni estivi parte integrante dell'attività, per ogni utente vengono fissati anche obiettivi specifici da raggiungere, sono sotto posti a monitoraggio quotidiano da parte degli operatori e vengono verificati dalle equipe multidisciplinari al termine dell'attività. La famiglia dell'utente partecipa alla spesa per la copertura dei costi di soggiorno, tale quota viene fissata annualmente dal Consiglio Direttivo.

Le attività sono progettate, monitorate e verificate nell'ambito delle funzioni dell'equipe gestionale e multidisciplinare.

Le verifiche ed i controlli avvengono mediante l'utilizzo dei registri delle consegne delle attività delle consegne giornaliere

REQUISITI STRUTTURALI DEI CENTRI

Centro Socio Riabilitativo Diurno

Il centro socio riabilitativo diurno rientra tra le tipologie di servizi ricompresi dalla D.G.R. 514/2009 in materia di Accreditazione dei Servizi Socio Sanitari ed è gestito a seguito di Provvedimento di Accreditazione Definitivo emanato dall'Unione dei Comuni "Bassa Reggiana"

Il centro è accreditato per 16 posti, gli utenti sono inviati dai servizi territoriali dell'unione bassa reggiana, in coerenza con quanto contenuto nell'accordo di programma per il piano attività del FRNA 2010.

Requisiti strutturali e organizzazione degli spazi

Il servizio ha sede a Guastalla nel quartiere denominato "Nizzola", dal quale prende il nome, ubicato in via Franchi n.1.

La struttura è un ex edificio rurale ristrutturato, è situata all' interno di un giardino recintato ed è dislocata su due livelli.

L'immobile è di proprietà del comune di Guastalla che ha affidato alla "Fondazione Dopo di Noi" il suo utilizzo.

La fondazione, a sua volta, ha ceduto in comodato gratuito la gestione dell'immobile alla coop.va per il servizio di centro diurno.

All'interno sono fruibili i seguenti spazi:

Piano terra

ingresso

cucina

sala da pranzo

sala di soggiorno e attività

2 bagni attrezzati

lavanderia

spogliatoi e servizi per i dipendenti

Piano Primo
3 uffici
1 bagno con vasca idromassaggio
4 Bagni attrezzati
archivio
ripostiglio
(attualmente non fruibili poiché non in possesso di autorizzazione al funzionamento)

Nelle immediate vicinanze sono presenti servizi comunitari:
ospedale di Guastalla;
sede della CRI;
caserma dei Carabinieri;
centro di formazione professionale CFP;
impianti sportivi, palestre, piscina ed anello di atletica, frequentati ed utilizzati per le attività motorie dagli utenti del servizio;
una scuola materna, una elementare e una scuola media superiore;
confina con un parco pubblico utilizzato per iniziative all'aperto del servizio.

Il personale

Il gruppo operativo è composto da:
1 Coordinatore Educatore Professionale Responsabile del Servizio (TP)
3 Educatori Professionali, (1 TP 2 PT)
1 Animatore Sociale (PT)
1 Responsabile Attività Assistenziali (TP)
8 Operatori Socio Sanitari (6 TP 2 PT)

Centro socio occupazionale (CSO)

Requisiti strutturali e organizzazione degli spazi

Il centro è situato in Via San Giuseppe n° 9 a Guastalla ed è all'interno di un edificio che la coop.va ha affittato e ristrutturato per svolgere il servizio di centro socio riabilitativo diurno con annesso laboratori.

La Sede si articola nel seguente modo:

1 STRUTTURA DI MQ 500 SU 1 LIVELLO CON AMPIO SPAZIO ESTERNO DESTINATO A POSTI MACCHINA.

Nella Sede sono locati i seguenti spazi:

Ufficio utilizzato come sede dell'Associazione e della Cooperativa
Sala per riunioni e attività di atelier
Laboratorio attività occupazionali
Magazzino per le merci in lavorazione
3 Bagni attrezzati per gli ospiti
2 Bagni per il personale

Può ospitare fino a 24 ospiti, il contratto di servizio con gli Enti Territoriali prevede la possibilità di ospitarne 18.

Vi si svolgono attività socio occupazionali con l'obiettivo di valutare, mantenere e potenziare abilità residue relative all'ambito lavorativo.

Sono attivate fasi di osservazione al fine di valutare la possibilità di inserimenti nel mondo del lavoro, temporanei o definitivi, progettando percorsi di inserimento lavorativo come ambito privilegiato per garantire il diritto al lavoro di persone con fragilità costruendo percorsi che consentono processi di adattamento tra il disabile e l'ambiente di lavoro.

Il personale

Il gruppo operativo è composto da:

1 Coordinatore Educatore Professionale Responsabile del Servizio (PT)

1 AdB con funzioni di Responsabile dell'attività occupazionale (TP)

1 Educatore professionale (PT)

1 Animatore Sociale (PT)

1 Operatore Generico (PT)

1 Operatore Generico (PT)

I destinatari del servizio

Le attività socio occupazionali sono rivolte a persone disabili, ai sensi della L.104/1992, di ambo i sessi, di età superiore ai 18 anni e di norma sino ai 65 anni per un numero massimo di 40 ospiti equivalenti.

Indicativamente le attività sono rivolte a persone con problemi fisici e/o di comportamento di moderata gravità e a persone con disabilità lieve.

La tipologia degli ospiti è individuata tramite lo "strumento tecnico per la valutazione del bisogno assistenziale degli utenti dei servizi per disabili" emanata con determina del Direttore Generale Sanità e Politiche Sociali della Regione Emilia Romagna, del 2 marzo 2010, n° 2013.

L'assegnazione delle persone disabili alle strutture avviene nel rispetto della congruenza tra processo riabilitativo e caratteristiche specifiche offerte dal servizio;

Progetto di vita indipendente "Durante/Dopo di Noi"

Il progetto è gestito in collaborazione con La Fondazione Dopo di Noi di Correggio, la quale ha siglato protocollo d'intesa con Unione Bassa Reggiana, AUSL e ASP "Progetto Persona"

Tra la Coop.va e la Fondazione Dopo di Noi è attiva una convenzione per la gestione dei progetti "Week End" modulati in una turnazione di adulti con disabilità, per sperimentare, in un luogo diverso dalla propria casa, autonomia di vita indipendente mantenendo le proprie principali attività abituali; insieme ad un piccolo gruppo, per periodi definiti e programmati e mediante percorsi educativi personalizzati.

Obiettivo del progetto è offrire opportunità di momenti di autonomia in sostituzione/alternativa della famiglia, testare sul campo le autonomie di persone con disabilità differenti.

Requisiti strutturali e organizzazione degli spazi

Gli spazi dove attivare il progetto sono messi a disposizione dal Comune di Brescello in comodato d'uso gratuito, in locali collocati in un'ala autonoma del centro polifunzionale di Via XXV aprile

Il progetto è attivato per i giorni di sabato e domenica per la durata di 36 ore complessive, con arrivo alle 9:00 del sabato e termine alle ore 21:00 della domenica.

Il progetto intende assicurare ai suoi ospiti, attraverso un funzionamento permanente, il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali in un ambiente accogliente e protetto con il supporto di operatori professionali.

Attività

Agli ospiti del Servizio viene garantito quanto segue:

- accoglienza nell'appartamento;
- interventi di sostegno nelle attività quotidiane finalizzati alla realizzazione di un percorso verso l'autonomia, da attuare attraverso la presenza di personale della Coop.va a M. ANFFAS "Dimensione Uomo";
- attività di supporto assistenziale e di cura di base svolta attraverso la presenza di figure professionali della coop.va a M. ANFFAS "Dimensione Uomo"

Il personale

Il gruppo operativo è composto da figure professionali in grado di supportare i bisogni delle persone presenti nel progetto;

Animatore sociale responsabile del progetto, con compiti di organizzazione delle attività, supporto educativo, progettazione e relazioni con le famiglie

OSS con mansioni di cura ed assistenza alle persone residenti nell'appartamento, comprese cura degli ambienti e supporto nelle azioni quotidiane; spostamenti/trasporti, spese);

Figure di profilo professionale non specificamente qualificate per assistenza e sorveglianza notturna.

Nello svolgimento di tali attività la Cooperativa potrà avvalersi dell'apporto aggiuntivo e integrativo di Volontari;

I destinatari dei servizi

Persone disabili che abbiano compiuto 18 anni, non autosufficienti, residenti nei Comuni dell'Unione Bassa Reggiana

Progetto sperimentale extra time del sabato mattina

Il Progetto prevede la frequenza di spazi e luoghi di aggregazione del territorio con lo scopo di incentivare socializzazione ed integrazione sociale, oltre che sostenere le famiglie nei quotidiani compiti di cura del loro congiunto con disabilità.

Quando

Nelle mattine del sabato mattina (8:30/12:30 circa), con personale della coop.va e con servizio trasporto. A carico della famiglia compartecipazione alle spese di trasporto e degli operatori.

I destinatari dei servizi

Ospiti che frequentano durante la settimana i centri gestiti dalla coop.va.

Gestione Isole Ecologiche

La coop.va gestisce 2 isole ecologiche sul territorio del Comune di Guastalla, una in Via Castagnoli, presso il Comune Capoluogo nelle vicinanze del Centro Storico e una in Via Einaudi presso la zona industriale di San Giacomo.

La custodia è affidata a personale della Coop.va, debitamente formato e vengono ospitati tirocini formativi in accordo con l'ufficio per l'impiego di Guastalla.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

IL SIGNIFICATO DEGLI "STANDARD"

La parola "*standard*", deriva da "stendardo", il vessillo che i soldati potevano riconoscere da lontano per orientarsi e in cui ritrovavano il senso globale della loro azione.

Gli standard sono essenzialmente un punto di riferimento, rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui ciascuna nostra Struttura Associativa erogatrice di servizi deve essere impegnata.

Le famiglie con persone con disabilità intellettiva e relazionale devono poter trovare negli standard una "guida" ai livelli di qualità del servizio sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei Servizi che per orientarsi nella scelta della struttura.

Gli standard, in quanto forma di garanzia, vanno sempre dichiarati pubblicamente e in modo comprensibile e appropriato al fine di essere realmente conosciuti, considerati e valutati da ciascun utente.

FORMULAZIONE DEGLI STANDARD

Gli standard possono essere formulati in base ad indicatori o parametri "quantitativi" (è il caso classico dei tempi di attesa) o essere formulati in maniera "qualitativa" (cioè, senza fare diretto riferimento a indicatori quantitativi, ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio, come l'accoglienza, l'informazione, le relazioni o altro). Nel primo caso si parla propriamente di "standard basati su indicatori quantitativi", nel secondo caso di "impegni e programmi".

FATTORI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

Il riferimento di partenza obbligato è la metodologia indicata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, conosciuta soprattutto per i modelli "**ad albero**"; si richiama l'attenzione sulle definizioni date in quella metodologia: "fattori", "indicatori" e "standard" di qualità.

I **fattori di qualità** sono gli aspetti di un servizio "x" che l'utente giudica importanti e rilevanti in termini di qualità quando fa l'esperienza concreta di quel servizio; esempi di "momenti" di esperienza da cui partire per l'analisi, l'elaborazione e misurazione dei fattori della qualità in una Struttura ANFFAS possono essere:

- prima visita-accesso,
- pulmino per il trasporto giornaliero casa-servizio,
- accoglienza,
- informazione,
- soggiorno,
- servizi igienici locali e materiali per le varie attività,
- vitto,
- trattamenti terapeutici ed educativi,
- assistenza alla persona,
- relazioni con il personale.

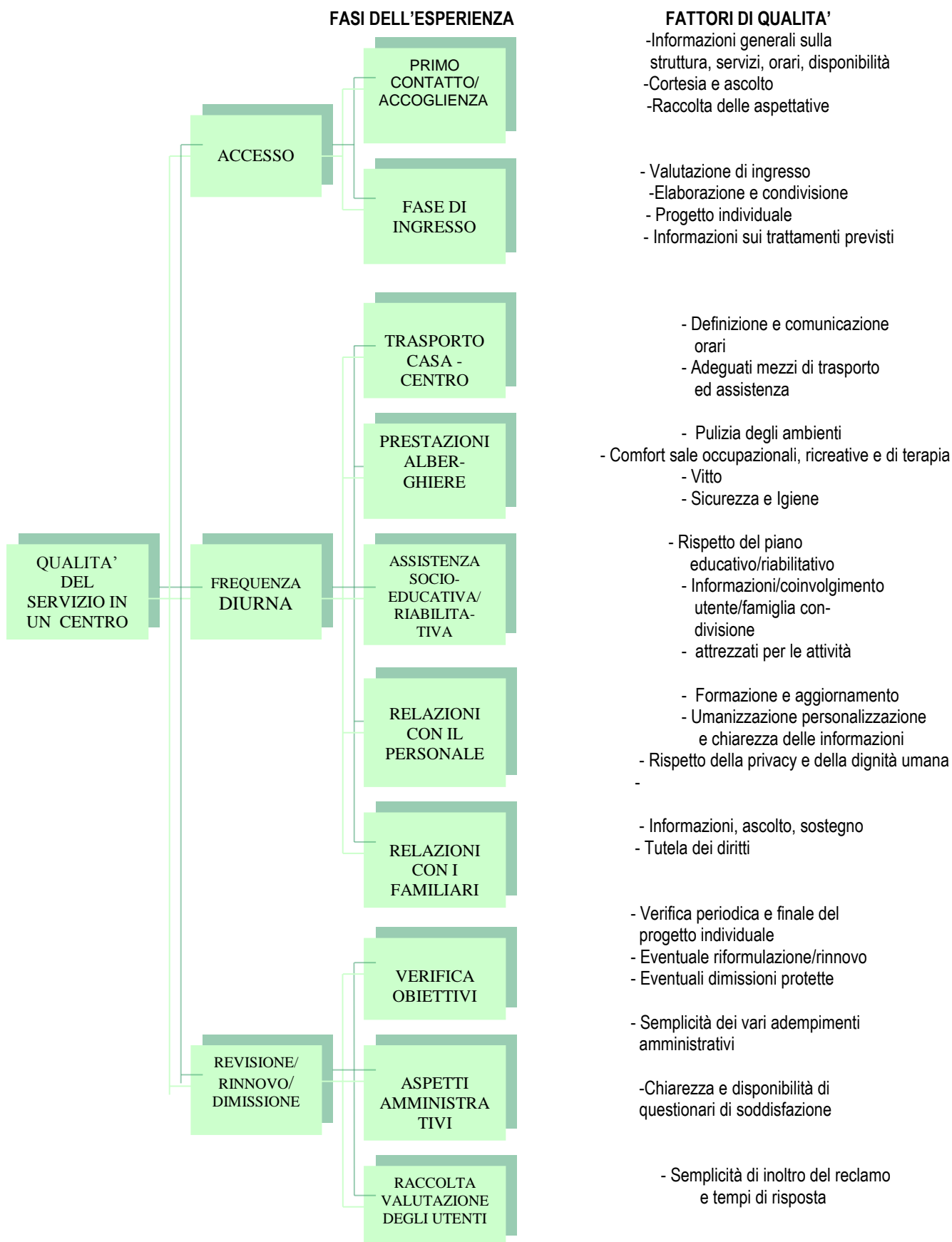
Da tali esperienze vissute, i **fattori di qualità** ricavati potranno ruotare essenzialmente intorno ad:

- aspetti legati alle relazioni sociali: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità;
- aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di operare le richieste telefonicamente o la facilità degli adempimenti amministrativi;
- aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza: segnaletica, orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili;
- aspetti legati all'informazione relativa al trattamento socio-sanitario, socio-educativo e assistenziale in genere: comprensibilità, chiarezza e completezza dei dati;
- aspetti legati al tempo, come la tempestività, la puntualità e la regolarità del servizio;
- aspetti legati alle strutture fisiche: sicurezza, igiene, comfort e superamento delle barriere architettoniche.

La qualità di un servizio erogato dal sistema ANFFAS è l'insieme di diversi requisiti che danno "valore" a quanto Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che permettono di misurare un certo fenomeno, un certo aspetto del servizio.

Gli **standard di qualità** sono valori attesi espressi in base all'indicatore utilizzato.

ALBERO DELLA QUALITA' IN UN CENTRO DIURNO A MARCHIO ANFFAS



MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai Servizi è di competenza del servizio pubblico.

La valutazione di invio avviene dalla commissione UVMH ed autorizzato dal responsabile del settore Disabili Adulti dell'AUSL e dal responsabile del SSIZ.

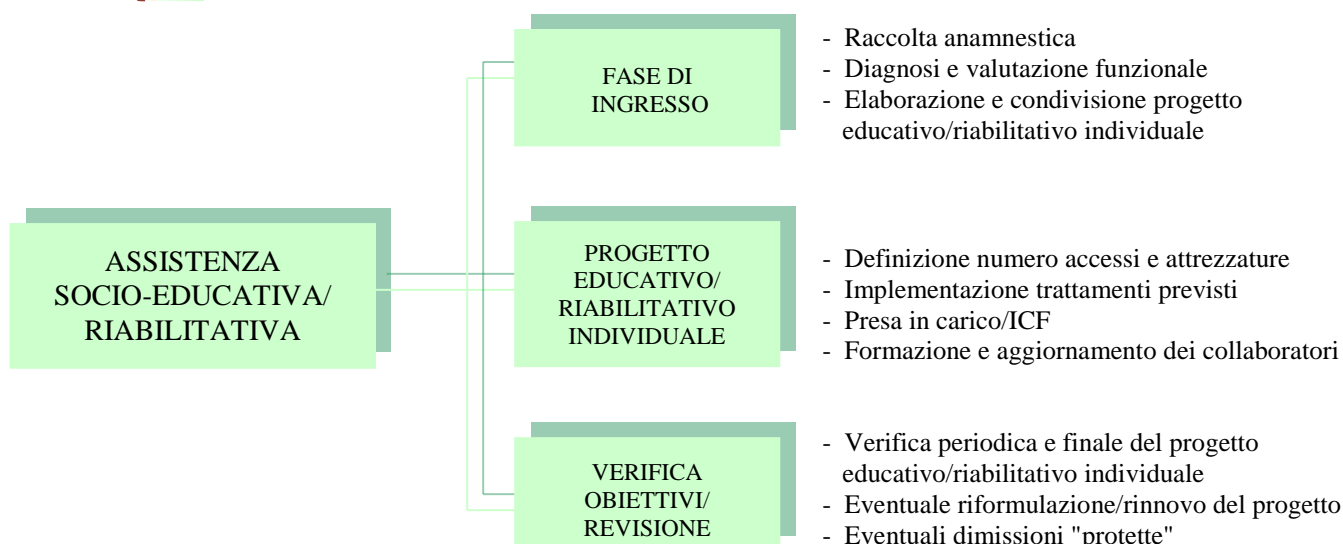
Procedure di ammissione ai servizi

Le ammissioni avvengono mediante invio dei servizi territoriali competenti, successivamente a specifica indicazione della commissione Unità di Valutazione Multidimensionale (UVMH) ed approvazione del SSIZ.

La famiglia presenta formale domanda all'Assistente Sociale di competenza

- L'Assistente Sociale competente provvede a stilare apposita relazione informativa avvalendosi della collaborazione di familiari, operatori socio-sanitari o scolastici che conoscono il soggetto
- L'Assistente Sociale Competente presenta il caso e la documentazione conoscitiva al Coordinatore Responsabile degli inserimenti del Servizio ed al Responsabile area disabilità adulta dei servizi territoriali e se necessario viene eseguita visita domiciliare con Ed. Servizi Territoriali e Coordinatore o Ed. del Servizio
- Il responsabile del servizio disabili adulti propone il caso in commissione UVMH allegando documentazione conoscitiva.
- L'autorizzazione all'inserimento è data dal responsabile del SSIZ sentito l'esito della commissione UVMH.

QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS ACCESSO IN UN CENTRO DIURNO SOCIO- RIABILITATIVO



Pre-inserimento e periodo di osservazione

L'inserimento definitivo è preceduto da un periodo di osservazione, stabilito con la famiglia, i servizi competenti l'Assistente Sociale competente ed il Coordinatore responsabile del Servizio. Può variare, nella durata e nella frequenza, in relazione alle caratteristiche del soggetto.

- All'atto della prima visita, l'Equipe Operativa, attraverso un colloquio con la famiglia, deve acquisire le notizie anamnestiche e stabilire la "*diagnosi di ingresso*" del nuovo assistito e le sue possibilità riabilitative, compatibilmente con i requisiti strutturali e processuali del centro.
- Concordare con la famiglia, l'Assistente Sociale ed il referente del Servizio il piano di osservazione, le modalità del pre-inserimento (orari, frequenza, attività da svolgere etc..) e la definizione del periodo di osservazione.
- Stesura, da parte dell'Educatore di riferimento e dal referente del Servizio, della relazione sul periodo di osservazione.
- Nel caso in cui risultasse per le caratteristiche del soggetto l'impossibilità di adeguato inserimento e di altrettanto adeguato "progetto socio riabilitativo", è d'obbligo una risposta chiara e sollecita alla famiglia al fine di offrire il massimo appoggio alla ricerca di soluzioni alternative.

Inserimento effettivo

Dopo il periodo di osservazione sono definiti gli obiettivi ed elaborato il Progetto Educativo Individuale (PEAI)

OBIETTIVI DI BASE STABILITI ALL'INIZIO DI UN PROGETTO SOCIO-RIABILITATIVO

- Regolazione ed appropriatezza delle emozioni e della affettività
- Controllo del pensiero in relazione a: incoerenza, manie ed ossessioni
- Adeguatezza nelle relazioni interpersonali semplici e/o complesse in famiglia e nel contesto sociale in genere (nel senso del rispetto, cordialità, tolleranza, adesione alle regole, moderazione di impulsi ed aggressività)
- Apprendimento e svolgimento di compiti semplici e/complessi (iniziare – organizzare il tempo ed i materiali – affrontare le distrazioni – eseguire nella giusta sequenza – completare); attività di pensiero – problem solving
- Cura della propria persona, ovvero lavarsi ed asciugarsi, occuparsi del proprio corpo e delle sue parti, vestirsi, mangiare
- Potenziamento della comunicazione verbale (relativamente al tono, volume, fluidità dell'eloquio) - conversazione

CONTENUTI INFORMATIVI DEL PROGETTO SOCIO-RIABILITATIVO

- a. caratteristiche della struttura
- b. dati anagrafici dell'utente
- c. modalità di richiesta dell'intervento
- d. definizione dei bisogni assistenziali
- e. profilo complessivo della condizione di disabilità (Manuale ICF)
- f. definizione del livello di gravità della disabilità complessiva
- g. descrizione della/e disabilità oggetto dell'intervento
- h. definizione del livello di gravità della/e disabilità oggetto dell'intervento
- i. data di inizio dell'intervento
- j. modalità di erogazione dell'intervento
- k. attività e procedure che verranno utilizzate nella effettuazione dell'intervento
- l. definizione dell'impegno assistenziale richiesto in personale e attrezzature

CONTENUTI INFORMATIVI DEL RAPPORTO CONCLUSIVO DEL PROGETTO SOCIO-RIABILITATIVO

- a. descrizione della/e disabilità oggetto dell'intervento (alla fine dell'intervento)
- b. definizione del livello di gravità della/e disabilità oggetto dell'intervento (alla fine dell'intervento)
- c. attività e procedure utilizzate nella effettuazione dell'intervento

Per la definizione del profilo complessivo della condizione di disabilità dell'utente, delle disabilità oggetto dell'intervento, nonché del livello di gravità, si consiglia l'uso del Manuale della Classificazione Internazionale del Funzionamento e delle Disabilità ICF dell'OMS, con i relativi codici alfanumerici e qualificatori delle menomazioni delle funzioni e limitazioni delle attività.

L'attività "educativo-riabilitativa" è di fatto la protagonista di ciascun Progetto Educativo Individuale: investe numerose aree e i vari programmi d'intervento sono tarati secondo le caratteristiche del singolo utente:

AREA SENSO-PERCETTIVA

- Utilizzo funzionale dei sensi residui e dei sensi vicarianti, finalizzato all'acquisizione (e al mantenimento) delle abilità utilizzabili nelle varie espressioni comunicative e dell'autonomia personale, relazionale e operativa.

AREA COGNITIVA

- Sollecitazione delle funzioni attentive, mnestiche e di processi intermodali per l'acquisizione dei prerequisiti dell'apprendimento dei concetti di base e - quando possibile - di fondamentali conoscenze scolastiche.
- Sollecitazione dei processi di apprendimento e delle competenze cognitive in termini di intelligenza senso-motoria, intelligenza rappresentativa e *problem solving*, nonché delle abilità integranti.

ORIENTAMENTO E MOBILITA'

- Sviluppo delle competenze percettive, cognitive e psicomotorie ai fini dell'acquisizione delle abilità necessarie per l'orientamento e la mobilità; successivo insegnamento di tecniche per lo spostamento autonomo in ambiente conosciuto o esterno.
- Realizzazione e personalizzazione di ausili per l'orientamento, la pre-mobilità e lo spostamento ed insegnamento per il loro corretto utilizzo.

AREA DELLA COMUNICAZIONE

- Sviluppo della distinzione del sé e del non-sé per procedere alla relazione con l'altro e con l'ambiente circostante; sviluppo dell'intenzionalità al dialogo.
- Sviluppo della componente ricettiva ed espressiva (apprendimento e utilizzo dei codici comunicativi).
- Sviluppo del linguaggio attraverso terapie logopediche.
- Realizzazione e personalizzazione di ausili tecnologici per incentivare e facilitare la comunicazione.

AREA MOTORIA

- Sviluppo e rafforzamento delle abilità grosso-motorie.
- Sviluppo o acquisizione delle abilità fino-motorie, di coordinazione da utilizzare nelle aree.
- Impiego della fisiokinesiterapia, della idrokinesiterapia (piscina) per il corretto assetto delle posture e della deambulazione.
- Individuazione ed abilitazione all'uso di protesi ed ausili per la deambulazione.
- Sviluppo della conoscenza del proprio corpo e delle funzioni delle varie parti in relazione alla coscienza del proprio corpo rispetto allo spazio.

AREA ADATTIVO-SOCIALE

- Sviluppo delle abilità di gestione delle proprie emozioni e dell'autocontrollo comportamentale nelle varie situazioni di vita quotidiana e nel rapporto con l'altro.
- Sviluppo di un armonico ed equilibrato concetto di sé e di autostima.
- Sviluppo di rapporti soddisfacenti nelle interazioni con gli altri e con gli oggetti.
- Sollecitazione di comportamenti adattivo-sociali funzionali e in relazione ad ambienti esterni ecologicamente rilevanti (negozi, strutture ricreative, mezzi pubblici, ecc.).
- Programmazione di *tirocini* in ambienti di lavoro per giovani con buone possibilità di apprendimento.

AREA DELL'AUTONOMIA PERSONALE

- Mantenimento delle abilità raggiunte e potenziamento delle competenze nelle azioni di cura della propria persona: lavarsi, vestirsi, mangiare, controllo sfinterico.
- Sviluppo, acquisizione e recupero dell'autonomia nell'uso e nella cura degli indumenti.
- Sviluppo, potenziamento e consolidamento delle abilità di gestione, delle attività domestiche e di cucina.
- Sviluppo e potenziamento delle abilità pre – lavorative

LA "PRESA IN CARICO" DAL PUNTO DI VISTA DELL'ICF

ANFFAS si sente ed è una GRANDE FAMIGLIA che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "**PRESA IN CARICO**" delle persone con disabilità tramite la elaborazione, l'implementazione e la verifica costante di "**progetti di vita**" individualizzati.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità attraverso l'ICF, ovvero il manuale di "Classificazione Internazionale del Funzionamento, Disabilità e Salute", pone in primissimo piano e luce il tema cruciale della **presa in carico globale** della persona con problematiche "condizioni di salute". Secondo l'ICF, ogni persona bisognosa di aiuto deve essere considerata comunque in chiave *biopsicosociale*: non solo sul piano anatomico-fisiologico, ma anche (e, per alcuni versi, soprattutto) sul piano "personale" e dei "fattori ambientali".

Secondo il linguaggio ICF, DISABILITA' significa essenzialmente LIMITAZIONE e RESTRIZIONE nella PARTECIPAZIONE, nel COINVOLGIMENTO e INCLUSIONE di una persona nelle varie attività e situazioni della vita quotidiana. Molto spesso una menomazione delle funzioni e/o strutture corporee diventa disabilità a causa di fattori ambientali negativi, costituenti vere e proprie barriere ed ostacoli nella "performance" del proprio vivere quotidiano, dai "domini" di base tipo apprendimento e svolgimento di compiti ed azioni elementari ai "domini" più impegnativi e complessi tipo scuola, lavoro, vita economica e sociale.

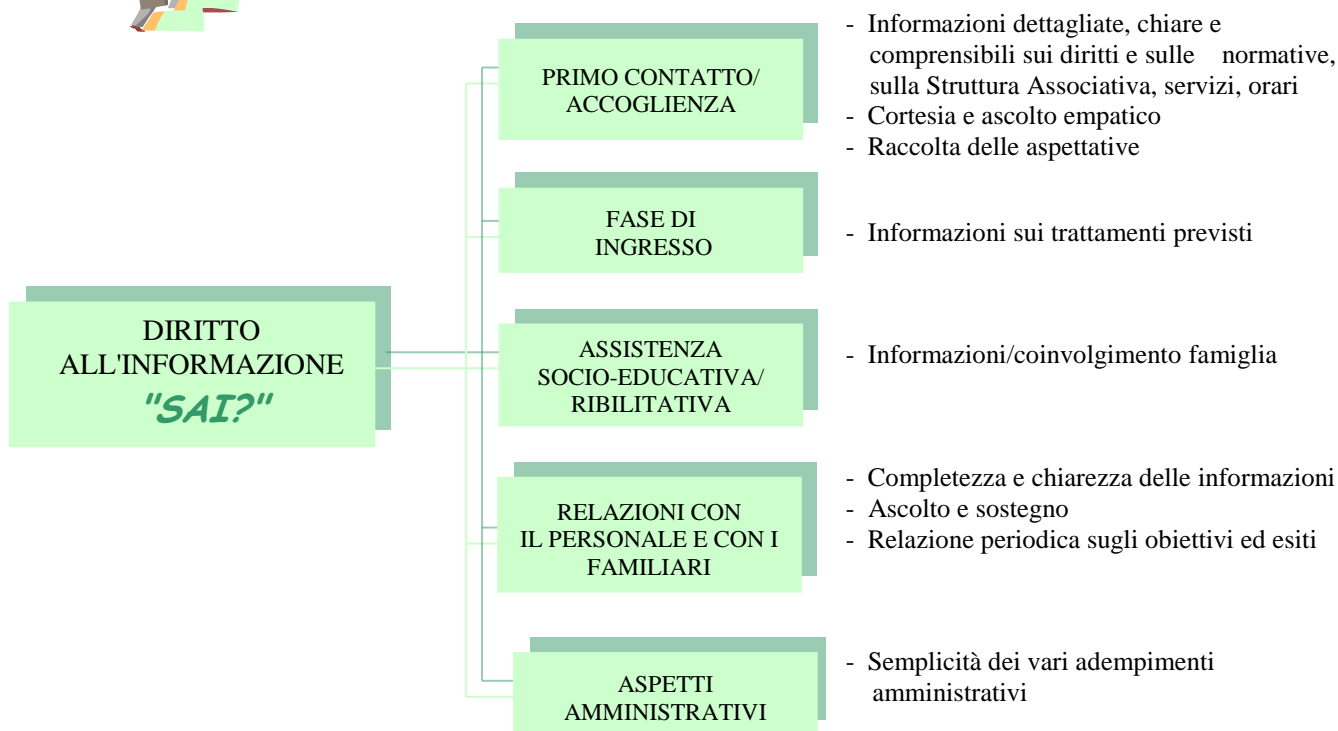
Quando si elabora un PROGETTO INDIVIDUALE, che sia di vita oppure di sei mesi soltanto, bisogna considerare ed analizzare attentamente l'incidenza di ciò che il manuale ICF chiama "fattori ambientali" quali i prodotti e le tecnologie di assistenza, le relazioni ed il sostegno sociale, gli atteggiamenti ed i pregiudizi, i servizi, i sistemi e le politiche. Quindi, la **presa in carico globale** significa presa in carico non solo delle menomazioni fisiche e delle oggettive limitazioni nello svolgimento ed esecuzione di un compito o azione; significa monitorare attentamente – uno ad uno – anche i "fattori ambientali", sottolineando quelli che in quanto a valenza negativa (barriere) possono trasformare una menomazione e/o limitazione in vera e propria DISABILITA', restringendo la PARTECIPAZIONE, il prendere parte, l'inserimento nelle quotidiane situazioni di vita, l'esserci nei vari "domini".

La **DISABILITA' VERA** si ha quando la "performance" (ovvero ciò che una persona fa nel suo ambiente attuale e reale) è compromessa e ristretta ancor più della oggettiva non abilità di eseguire un determinato compito o azione.

Il progetto di intervento prende in carico la persona ed il suo intero ambiente familiare e contesto di vita.

Merito dell'ICF è saper dimostrare in maniera scientifica – usando un linguaggio internazionale codificato e comune a tutti gli operatori – che l'unica strada efficace è la presa in carico globale al fine di evitare la caduta nella DISABILITA', progettando un percorso a rete di interventi e prestazioni finalizzate ad incrementare il livello di "performance", svelando con sistematicità e chiarezza il grado di incidenza "ambientale", agendo al fine di trasformare barriere ed ostacoli in facilitatori.

COINVOLGIMENTO UTENTE/FAMIGLIA - CONDIVISIONE



Le Strutture ANFFAS devono mirare alla specializzazione delle attività erogate (nei rispetto delle caratteristiche e dei bisogni individuali delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie), alla definizione di specifiche procedure atte a valutare e verificare periodicamente l'efficacia dei programmi e degli interventi, al coinvolgimento reale della famiglia in tutte le fasi dell'intervento.

Il diritto all'informazione e al coinvolgimento prevede che la famiglia sia messa nella condizione di partecipare il più possibile alla programmazione delle attività (diritto di scelta), che conosca e approvi il programma e, più in generale, che condivida le mete educative, gli obiettivi, i tempi e le modalità di verifiche, eccetera. Ma non basta.

La consapevolezza del ruolo principale svolto dalla **famiglia** nel promuovere la crescita cognitiva, affettiva e comportamentale della persona disabile in carico deve indurre ogni nostra Struttura ad includere nei programmi di assistenza riabilitativa e socio-educativa anche interventi diretti ed indiretti sulle famiglie, che diventano così, nello stesso tempo, destinatari di aiuto e co-attori responsabili del processo di recupero e crescita del loro congiunto. Il lavoro con le famiglie deve essere dunque sviluppato su due versanti di base:

- obbligo di instaurare un rapporto costante e produttivo con la famiglia, basato su una chiara informazione, sulla disponibilità all'ascolto ed all'aiuto;
- programmazione di colloqui con responsabili sanitari e sociosanitari della Struttura che diano al rapporto sicurezza e fiducia; vanno preventivamente conosciute le convinzioni e gli atteggiamenti educativi dei genitori affinché acquisiscano alcuni apprendimenti tecnico-pratici sul come continuare a seguire i figli.

ATTREZZATURE

Si intende in questo contesto per "attrezzature" l'insieme di tutti i beni che concorrono in maniera diretta o indiretta alla qualità delle prestazioni sanitarie-riabilitative.

Le attrezzature necessarie allo sviluppo dei processi di erogazione dei servizi hanno un impatto molto forte sul livello qualitativo ottenuto e la loro corretta gestione è fondamentale ai fini della credibilità oggettiva dei valori risultanti dal loro utilizzo.

La gestione delle attrezzature, dalla definizione dei bisogni di acquisto alla loro alienazione, è caratterizzata da una forte interfunzionalità ed è necessario definire, in fase di pianificazione, le responsabilità che vengono delegate alle varie articolazioni organizzative.

Nella gestione delle attrezzature è necessario salvaguardare alcuni aspetti di base:

adeguatezza

- rispondere ai requisiti tecnici previsti in sede di pianificazione;
- rispondere ai requisiti minimi di sicurezza previsti in sede di pianificazione;
- dotazioni coerenti con i volumi di attività previsti in pianificazione;
- strutture adeguate per la sistemazione logistica.

disponibilità all'uso

Essa viene garantita almeno con le seguenti attività:

- identificazione e rintracciabilità delle attrezzature;
- pianificazione della manutenzione preventiva e correttiva;
- addestramento del personale preposto all'uso;
- idoneità delle attrezzature tramite programmi di verifiche periodiche.

LA GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Per tutto il personale dipendente della ccop.va ANFFAS "dimensione Uomo" di Guastalla, si applica il CONTRATTO NAZIONALE ANFFAS.

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della PRESA IN CARICO GLOBALE DELLA PERSONA DISABILE, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'equipe.

Gli elementi nodali del sistema di gestione delle risorse umane sono:

SELEZIONE: il reclutamento del personale avviene attingendo dalla banca dati interna degli elenchi dei curriculum pervenuti e debitamente classificati. La valutazione avviene inoltre previo un colloquio conoscitivo

con il Responsabile delle Risorse Umane che può essere affiancato dalle figure professionali di riferimento in relazione alla mansione.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO: la Direzione della coop.va, promuove formazione e aggiornamento continuo del personale tramite la formulazione di piani annuali di formazione.

La **formazione** è uno strumento fondamentale per l'acquisizione delle nuove competenze professionali necessarie per gestire i servizi: gestione della relazione con gli utenti, gestione degli standard, gestione del reclamo, eccetera.

La formazione è destinata a tutto il personale della Coop.Va ed il fabbisogno di formazione/aggiornamento è individuato dall'equipe operativa coinvolgendo tutto il personale, durante apposita riunione di coordinamento.

Il responsabile della formazione, successivamente all'individuazione degli argomenti individuati organizza l'attività didattica contattando esperti e/o docenti, oltre ad organizzare i momenti ed i luoghi in cui svolgere l'attività formativa.

Un aspetto importante del coinvolgimento è costituito dal "**mettere in grado**" i collaboratori di operare in modo coerente con quanto definito dalla Carta dei Servizi in termini di standard, di relazione con gli utenti, di gestione dei reclami, eccetera.

Gli operatori collaboratori vanno anche periodicamente formati al fine di un reale coinvolgimento e partecipazione nella corretta gestione degli standard e impegni di qualità fissati nella nostra Carta dei Servizi.

Gli impegni definiti e formalizzati nella Carta dei Servizi comportano spesso l'adozione di nuovi comportamenti e di nuovi modi di lavorare e di mettersi in relazione con l'utenza. Il personale deve poter far fronte a queste innovazioni anche acquisendo nuove competenze professionali: il cambiamento preconizzato dalla Carta non è soltanto dipendente dalla volontà, **ma spesso anche dal "saper fare"**.

Gestire uno standard, ad esempio, o gestire correttamente un reclamo richiedono competenze professionali "nuove" e diverse da quelle tradizionali di mestiere.

ADDESTRAMENTO: per il personale neo-inserito si prevede un periodo di addestramento durante il quale questo viene affiancato da un tutor. In ogni caso detto personale riceve un adeguato addestramento al fine di garantire la corretta trasmissione e acquisizione delle procedure interne.

I TIROCINI PRESSO La Coop.va ANFFAS "Dimensione Uomo" di Guastalla

Il mondo della disabilità è una realtà estremamente complessa. Risulta quindi evidente che la formazione di quei soggetti che si confronteranno con questa realtà sia un momento nodale per un corretto approccio metodologico.

La coop.va. offre la possibilità di effettuare tirocini nelle sue strutture consentendo al tirocinante, di acquisire una visione più completa di questa realtà, contribuendo inoltre a fornirgli una modalità più adeguata e umana nel rapporto con l'utente. Ad oggi la coop.va "Dimensione Uomo" collabora con Istituti Tecnici per Operatori Sociali quali il "Carrara" di Guastalla ed il Centro di Formazione Professionale (CFP) di Guastalla.

Inoltre possono accedere al Tirocinio presso i servizi della coop.va, i Laureati in Psicologia, Scienze Sociali, Scienze della formazione, scienze motorie, fisioterapisti ed infermieri.

Al momento del suo ingresso, al tirocinante viene affiancato un tutor interno che lo seguirà per tutta la durata del progetto, quindi dopo la visita delle strutture si passa alla fase operativa, nel caso degli studenti provenienti dagli Istituti Tecnico/Professionali questi effettueranno osservazioni sulle attività svolte dall'utenza, mentre i Laureati potranno seguire casi specifici. Nel corso del Tirocinio vengono effettuate verifiche costanti, con monitoraggio delle attività svolte, a conclusione viene rilasciata apposita certificazione con relative valutazioni.

Il tirocinante è tenuto ad osservare e rispettare le norme che regolano la vita dei centri in cui è inserito. Sempre in linea con i suoi valori e la sua missione

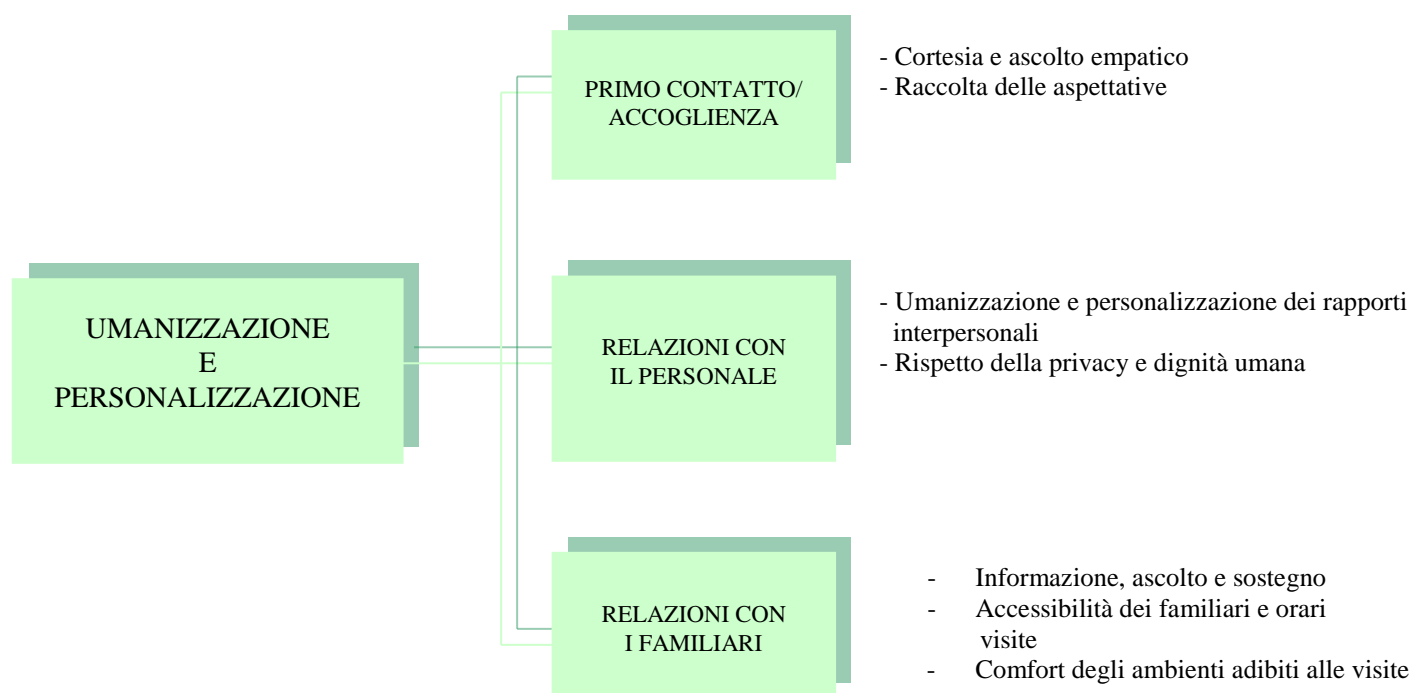
La Coop.va, ha poi ritenuto importante provvedere anche alla formazione dei volontari per le attività svolte direttamente con gli ospiti. La formazione e l'informazione sulle attività e procedure dei servizi è tenuta dai responsabili di servizi o delegati.

SICUREZZA

La coop.va ANFFAS "Dimensione Uomo" opera nel pieno rispetto delle normative sulla sicurezza e l'igiene. Pertanto, la dirigenza sulla base del D.Lgs. 81/2003 e seguenti, oltre ad aver provveduto alla formazione del personale adibito alla gestione delle attività di Emergenza/urgenza si avvale della collaborazione della consulenza di tecnici esterni in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa. Periodicamente Il Servizio di Protezione e Prevenzione effettua visite ispettive per la verifica e la valutazione del rischio, durante le quali il Responsabile del Servizio e il Medico Competente in collaborazione con la Dirigenza valutano le condizioni di esercizio per mettere poi in atto le azioni atte a ridurre od eliminare il rischio elettivo. All'interno della struttura è presente l'apposita segnaletica nelle forme e nei materiali previsti di legge.

Tutto questo lavoro confluisce nella redazione del: PIANO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO AZIENDALE, sottoposto anch'esso a verifica annuale.

QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE



L'Associazione ANFFAS Guastalla Onlus e la cooperativa Sociale Anffas Dimensione uomo per basilari ed irrinunciabili principi e finalità statutarie, sono costantemente impegnate nella garanzia dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza alle persone con disabilità intellettiva e relazionale e alle loro famiglie.

I processi di miglioramento della qualità nei diversi ambiti assistenziali non possono limitarsi ad affrontare la dimensione "oggettiva" delle caratteristiche "tecniche" delle prestazioni e delle attività professionali. Il giudizio di qualità di una prestazione include necessariamente elementi "soggettivi", a cominciare dalle percezioni positive sperimentate dall'utente che accede ai servizi: in altre parole, il suo "grado di soddisfazione", dipendente in larga misura dalle concrete relazioni che si instaurano con gli operatori.

La cosiddetta "cultura del servizio" pone attenzione alla qualità *"così come la intende l'utente"*. Ai concetti di "umanizzazione" e "personalizzazione" si fa riferimento per indicare la necessità di superare i limiti e le disfunzioni della dimensione tecnicistica di cui può soffrire il servizio, per evitare una deriva tecno burocratica a cui vengono spesso imputati gravi episodi che si ripercuotono sullo stato di salute e sul benessere degli utenti.

L'umanizzazione e la personalizzazione comportano il recupero di valori umanitari e di solidarietà, la "considerazione positiva" autentica verso i bisogni soggettivi del singolo utente e l'ascolto "empatico", ossia la capacità dell'operatore di mettersi negli altrui panni.

Il concetto di personalizzazione non significa semplicemente la generica necessità, evidentemente condivisa da tutti gli operatori, di rendere "umano" o "più umano" il servizio, cioè più accogliente, meno

burocratico, più confortevole e "caldo", meno impersonale e "freddo"; ormai, il concetto di personalizzazione nel linguaggio dei "servizi alla persona" sempre più indica la "sostanza" e il "modo" dell'assistenza: personalizzare significa dunque "adattare" (e condizionare) l'azione professionale alla soggettività che la persona esprime come "portatrice di bisogni".

Non è dunque l'utente che può o deve adattarsi all'offerta assistenziale di una data Struttura, ma il contrario: ogni operatore è chiamato a "modulare" il tipo di intervento in funzione della particolare persona umana che ha preso in carico.

SERVIZIO TRASPORTO

Ogni assistito deve essere prelevato sotto la propria dimora, ad un dato orario convenuto, ed essere trasportato al Centro Diurno di appartenenza tracciando percorsi il più possibile diretti e viaggiando in pulmini provvisti mediamente di n. 9 posti e di adeguato programma di manutenzione, con il supporto dell'assistente/accompagnatore.

Definizione delle modalità di svolgimento della funzione di accompagnatore (*assistente*) sui mezzi di trasporto del servizio:

- L'accompagnatore deve sempre controllare che tutti gli ospiti siano saliti sul mezzo di trasporto;
- L'accompagnatore aiuta gli ospiti a salire/scendere sul/dal mezzo di trasporto: l'aiuto deve essere tale da consentire la salita/discesa, giungendo anche all'aiuto fisico totale nel caso in cui l'ospite non sia autonomo;
- L'accompagnatore deve sempre scendere dal mezzo di trasporto per aiutare l'ospite;
- L'accompagnatore deve segnalare tempestivamente ed appena possibile al personale educativo (del servizio cui è iscritto l'ospite), o ai familiari, qualunque evento riguardante l'ospite stesso;
- L'accompagnatore è ritenuto responsabile della mancata consegna di messaggi, plichi o altra comunicazione sia al personale sia ai familiari;
- L'accompagnatore deve attenersi agli orari fissati;
- L'accompagnatore deve mantenere un comportamento che sia sensibile e disponibile alle esigenze dell'ospite, sapendo che il suo comportamento (sia esso verbale sia non verbale) può rappresentare un modello per gli ospiti.

HACCP-IGIENE DEGLI ALIMENTI: PASTI E GIORNATA ALIMENTARE

Il servizio di erogazione pasti e giornata alimentare è rigorosamente rispettoso del sistema di qualità e di autocontrollo dei "punti critici" HACCP, come esige il Decreto Legislativo n. 155 del 1997.

E' individuato responsabile dell'autocontrollo interno, adeguatamente formato e periodicamente aggiornato, in ossequio al citato Decreto sulla "Igiene degli Alimenti".

Avvengono regolarmente controlli effettuati da agenzia esterna per valutare e verificare il rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore.

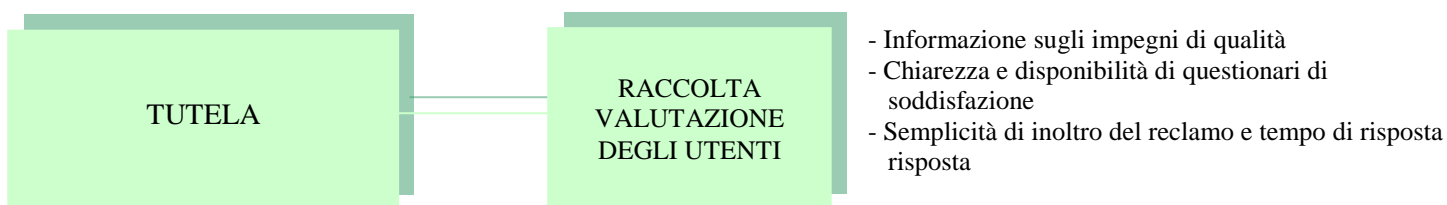
E' garantito agli ospiti una dieta personalizzata, previa prescrizione del medico, al fine di garantire il rispetto di una alimentazione adeguata alle proprie necessità alimentari.

Ogni famiglia/ospite può richiedere una **scheda personalizzata dei pasti giornalieri** relativi al pranzo del proprio figlio, anche al fine di regolarsi più appropriatamente per la cena a casa.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa sociale Anffas Dimensione Uomo Onlus opera nel pieno rispetto della protezione dei dati – GDPR- ai sensi del Regolamento UE 2016/679 normativa vigente in materia di rispetto della privacy.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA



La nostra Struttura gestionale implementa le procedure di reclamo della famiglia in caso di violazione dei "principi fondamentali" e degli impegni di qualità del servizio assunti.

Le procedure di reclamo sono accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; si svolgono in tempi rapidi e predeterminati, assicurano un'indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate e garantiscono un'informazione periodica sullo stato di avanzamento dell'indagine, oltre che prevedere alla fine una risposta completa o, in caso, un riesame.

Si tratta di un impegno di fondamentale importanza e rafforza il carattere del servizio posto nell'ottica del massimo rispetto dell'utente: l'aspetto della tutela è **il punto più alto** del concetto di servizio in quanto la Struttura erogatrice deve adottare meccanismi e soluzioni che mettano l'utente in grado di difendersi dalla Struttura erogatrice stessa.

L'aspetto della tutela caratterizza in profondità l'azione della nostra Coop.va.

Il reclamo visto in positivo Strumenti d'ascolto e miglioramento

Il reclamo può essere vissuto come qualcosa da evitare a tutti i costi, in quanto costituisce una denuncia di gravi mancanze dell'organizzazione e/o del singolo addetto, ovvero una critica umiliante nei confronti di chi cerca di svolgere al meglio il proprio lavoro.

Questa accezione eccessivamente negativa che viene attribuita al reclamo porta frequentemente a considerare che l'assenza di reclami costituisca un'evidenza di servizi di buona qualità e che pertanto rappresenti un importante obiettivo da raggiungere.

E' però utopistico immaginare un'organizzazione che sia esente da critiche da parte dei suoi utenti, così com'è difficile pensare che una Struttura possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità senza tenere conto dell'opinione degli utenti, centrandosi sulla "qualità percepita", soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta.

E' fondamentale dunque disporre di strumenti d'ascolto che permettano di cogliere i segnali di disagio e di insoddisfazione.

Di questi strumenti, il reclamo è quello a più forte valenza strategica, in quanto, oltre a costituire un monitoraggio dei punti critici del sistema, può divenire un elemento di cambiamento che orienta l'azione decisionale e strategica della Struttura.

Il reclamo può rappresentare pertanto il punto di partenza di un circuito virtuoso per la Struttura, una sorta di "carburante" indispensabile per mettere in moto azioni di miglioramento che partano dalla rilevazione della qualità percepita dagli utenti, per individuare i nodi critici del sistema ed attivare processi di miglioramento e di adeguamento della qualità dei servizi.

Il reclamo deve essere senza dubbio inquadrato nel contesto di un progetto di miglioramento integrale della qualità dei servizi.

LA GESTIONE DEI RECLAMI E LA RISPOSTA AL SINGOLO OSPITE

Gli obiettivi del sistema di gestione del reclamo sono quelli di realizzare e mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo e, più in generale, di migliorare i servizi stessi della struttura.

La gestione della risposta al singolo utente seguirà le seguenti caratteristiche generali procedurali.

La procedura sarà formalizzata e scritta. E' importante a questo riguardo precisare che lo scopo primario della formalizzazione della procedura sarà la rapida soluzione dei problemi ed un trattamento uniforme dei reclami e non la creazione di una ulteriore prassi burocratica fine a se stessa.

La procedura dovrà garantire una risposta ed una soluzione quanto più rapida possibile del reclamo.

Nell'ambito di una logica di processo, la procedura di gestione dei reclami sarà suddivisa in tre fasi:

1) Raccolta del reclamo

E' importante sottolineare che una corretta gestione del reclamo comincia da una corretta raccolta.

Sarà cura di chi raccoglie il reclamo aiutare l'utente (o chi per lui) a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi.

Una volta raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", si deciderà sull'iter da seguire, ovvero se aprire o meno un'istruttoria. In molti casi in effetti può essere data una risposta immediata senza ricorrere all'istruttoria. I casi in cui l'istruttoria deve essere aperta possono essere quelli in cui l'episodio fa riferimento a condizioni non immediatamente verificabili, per cui non è possibile dar luogo a risposte standardizzate immediate.

2) Istruttoria

La fase dell'istruttoria, ovvero quella dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto, è una delle fasi più delicate ed investe direttamente il problema delle responsabilità.

3) Formulazione e comunicazione della risposta

La terza fase è quella della formulazione e della comunicazione della risposta, conseguentemente ad attenta analisi delle informazioni raccolte.

Questa, come già accennato, può essere immediata nei casi di immediata verificabilità, oppure può essere data dopo un'attività di istruttoria e indagine. Per quanto riguarda i tempi di risposta, è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.

Allegati:

REGOLAMENTO CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO

REGOLAMENTO CENTRO SOCIO OCCUPAZIUNALE

REGOLAMENTO PROGETTO AUTONOMIA

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DEI RECLAMI

QUESTIONARIO

**Presidente Cooperativa Anffas Dimensione Uomo
Gozzi Paolo**

**Presidente Associazione Anffas Onlus
Fiaccadori Nicole**

SCHEDA PER L'ACQUISIZIONE DEI RECLAMI

Riferimenti reclamante	Cognome..... Nome.....
RECLAMO	_____
Danni subiti e aspettative	_____
Circostanze che hanno provocato l'evento	_____
Altre Caratteristiche (si è già ripetuto? Ecc.)	_____
Modalità con cui si è risolto il problema	_____
Suggerimenti per evitare che il reclamo si ripeta	_____