

Cooperativa La Nuvola

CARTA DEL SERVIZIO

Aggiornata a Gennaio 2018

Centro Diurno Disabili

PALAZZOLO



INDICE

PARTE I: CARTA DEL SERVIZIO	p. 4
Modalità di utilizzo e di diffusione	p. 4
PARTE II: LA COOPERATIVA “LA NUVOLA”	p. 4
1 La Mission	p. 5
2 Finalità	p. 5
3 I Principi ispiratori	p. 5
4 Gli amministratori	p. 6
5 I Servizi nell’area disabilità	p. 6
PARTE III: CENTRO DIURNO DISABILI DI PALAZZOLO	p. 7
1 Il territorio di riferimento	p. 7
2 Finalità e scopo	p. 8
3 Le garanzie per chi usufruisce del Centro diurno Disabili	p. 8
4 I destinatari	p. 8
5 Il Progetto LIFE!	p. 8
6 Certificazione di qualità e standard	p. 9
7 Codice Etico	p. 9
8 Caratteristiche organizzative e gestionali	p. 9
8.1 Funzionamento e capacità ricettiva	p. 9
8.2 Percorso di inserimento	p. 10
8.2.1 Fasi dell’inserimento	p. 10
8.2.2 Modalità dell’inserimento	p. 10
8.3 Documentazione da fornire in fase di inserimento	p. 11
8.3.1 Documenti forniti dalla famiglia	p. 11
8.3.2 documenti sottoscritti presso il servizio	p. 11
8.4 Dimissioni	p. 11
8.5 Figure professionali impiegate	p. 12
8.6 Identificazione del personale operante in struttura	p. 12
9 Metodologia della presa in carico dell’utente	p. 12
9.1 Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS)	p. 13
9.1.1 Progetto individualizzato	p. 13
9.1.2 Scheda Si.Di	p. 13
9.1.3 Scheda Sanitaria	p. 14
9.1.4 Diario Unico degli interventi (DUI)	p. 14
9.2 Metodologie di lavoro	p. 14
9.2.1 Lavoro per l’utenza e per il servizio	p. 14
9.3 Organizzazione della giornata e attività	p. 15
9.4.1 Il trasporto	p. 15
9.4.2 Organizzazione della giornata	p. 15
9.4.3 Le attività strutturate	p. 16
9.4.4 Attività volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali	p. 16
9.4.5 Attività sociali	p. 16
9.4.6 Attività relative alle abilità cognitive funzionali	p. 17
9.4.7 Attività motoria	p. 17
9.4.8 Attività domestiche e di gestione dei luoghi di vita	p. 17
9.4.9 Attività di inclusione sociale	p. 17
9.4.10 Tempo libero	p. 17
9.5 Accesso alla documentazione	p. 18
9.6 Rapporto con le famiglie	p. 18
9.6.1 Comunicazioni con la famiglia	p. 18
9.6.2 Modalità operativa in caso di emergenza ed imprevisti	p. 18
9.7 Visite presso l’unità d’offerta	p. 19
9.8 Rapporto con il volontariato	p. 19
9.9 Rapporto con il territorio	p. 19
9.10 Sistema di rilevazione del grado di soddisfazione dell’unità d’offerta	p. 19
10 Retta e Certificazioni	p. 20
10.1 La retta	p. 20
10.2 Certificazione rette ai fini fiscali	p. 20
Allegati Carta del Servizio	

PARTE I

LA CARTA DEL SERVIZIO

1. FINALITÀ E SCOPO

La Carta del Servizio costituisce, per il Centro Diurno Disabili di Palazzolo, la possibilità di rendere visibile la propria organizzazione, le modalità operative e la qualità globale dei servizi erogati.

L'elaborazione della Carta del Servizio, rappresenta una tappa del percorso educativo rivolto ai fruitori della struttura ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come opportunità di partecipazione attiva alla vita del Centro Diurno Disabili. Lo scopo principale del documento è quello di informare e di rinforzare il senso di appartenenza alla struttura.

La presente carta è redatta secondo gli obblighi contenuti nella D.G.R. 2569/2014.

2. MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione;
- disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile del Servizio;
- consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in struttura;
- disponibilità del documento presso l'ufficio servizi sociali dei diversi comuni dell'ambito e presso gli uffici ASST e ATS che si occupano di disabilità;
- pubblicazione sul sito internet.

PARTE II

LA COOPERATIVA "LA NUVOLA"

L'Ente titolare dell'accreditamento dell'Unità d'Offerta è la "La Nuvola" s.c.s. Impresa Sociale - ONLUS, nata nel 1991; La Nuvola opera nel territorio dell'Ovest Bresciano (Distretti Socio Sanitari di Orzinuovi, Chiari e Palazzolo sull'Oglio).

I principi ed i valori caratteristici dell'azione de La Nuvola sono: la mutualità, la solidarietà, la cooperazione nazionale ed internazionale, la partecipazione, l'impegno sociale, l'assunzione di corresponsabilità nella costruzione del benessere collettivo, l'esercizio consapevole di un ruolo attivo ed equilibrato nella società civile e nella comunità locale a cui appartiene ed in cui si riconosce quale soggetto in relazione, capace di ascoltare, interrogare, interrogarsi per promuovere, favorire e sostenere la dignità ed il rispetto di ogni vita umana, in quanto bene comune.

Svolge le sue attività nell'area della Disabilità, della Salute Mentale e a favore dei Minori e delle loro Famiglie. Inoltre è socia fondatrice di "Nuvola Lavoro" cooperativa sociale che si occupa di inserimento lavorativo. La scelta di essere "cooperativa", di far parte di quel mondo chiamato "no for profit" nasce dal desiderio e dal tentativo di creare uno spazio in cui si possano coniugare azioni economiche da

“impresa” e azioni di solidarietà sociale. “Sociale” perché per noi sono prioritari il coinvolgimento della comunità locale, l’attenzione alla qualità dei servizi offerti, che passa attraverso l’innovazione e la formazione permanente degli operatori, la collaborazione con gli Enti Pubblici e con i tecnici preposti. In questo modo ci sembra importante essere “Cooperativa Sociale”.

1. LA MISSION

La mission di La Nuvola è promuovere una cultura di impresa sociale partendo dalla responsabilità personale,

offrendo servizi efficienti e di qualità

La Nuvola intende realizzare i propri scopi sociali mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all’apporto specifico dei soci lavoratori – la gestione corresponsabile dell’impresa.

La Nuvola attua in forma mutualistica e senza fini speculativi l’autogestione dell’impresa che ne è l’oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci.

2. FINALITÀ

La Nuvola fonda la sua mission sui seguenti principi:

- promuovere il potenziale sociale delle persone anche attraverso l’integrazione e l’inclusione sociale;
- promuovere il principio della sussidiarietà favorendo l’auto-organizzazione dei cittadini;
- promuovere le autonomie personali, relazionali e sociali, ossia aiutare i soggetti dell’intervento educativo ad aumentare le autonomie potenziali e a mantenere le autonomie acquisite;
- promuovere la trasparenza gestionale e favorire la partecipazione democratica all’impresa;
- promuovere l’assunzione di responsabilità da parte degli operatori nella consapevolezza dei propri compiti lavorativi e nella condivisione con le istituzioni e il territorio dei doveri sociali e politici;
- promuovere il principio di territorialità: la cooperativa come “elemento vivo della comunità locale”, attraverso relazioni fiduciarie con il territorio per favorire il coinvolgimento dei cittadini nei processi di cambiamento sociale e culturale.

3. I PRINCIPIPIRATORI

Il principio cardine attorno a cui ruota l’attività di La Nuvola è l’Art. 3 della Costituzione italiana:

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È 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.”

Da questo “caposaldo” scaturiscono i punti fermi che segnano l’agire quotidiano e configurano l’orizzonte ideale a cui tendere costantemente:

- La valutazione approfondita dei bisogni e delle caratteristiche della persona, in modo da garantire il massimo grado possibile di qualità della vita.
- La concezione dei servizi come “spazi ad alta densità relazionale”, sia in termini di qualità che di “quantità”.
- L’attenzione alla “vita quotidiana”.
- L’integrazione con il territorio.

4. GLI AMMINISTRATORI

La Nuvola è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 5 membri eletti dall’Assemblea dei Soci.

5. I SERVIZI NELL’AREA DISABILITÀ

- Centri Diurni Disabili

- **CDD Rudiano - via XXV Aprile, 12 Rudiano (BS)**
- **CDD Palazzolo - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull’Oglio (BS)**
- **CSE Palazzolo - via Roncaglie, 2 Palazzolo sull’Oglio (BS)**

Da Gennaio 2006 La Nuvola è accreditata dalla Regione Lombardia per erogare i servizi diurni.

Da Marzo 2008 ha ottenuto l’autorizzazione al funzionamento, a cura del comune di Palazzolo, per avviare il Centro Socio Educativo.

Servizi aggiuntivi: trasporto.

- Comunità Socio Sanitarie

- **CSS Nolli – via Secondo martinelli 5/b Orzinuovi (BS)**
- **CSS Bertinotti Formenti – via Cardinal Rangoni, 9 Chiari**

La Comunità Socio Sanitaria è un’unità di offerta residenziale.

La Fondazione “Enrico Nolli”, Ente gestore della CSS Nolli, ha affidato la conduzione tecnica a La Nuvola.

La Fondazione Bertinotti-Formenti ha concesso in affitto il ramo d’azienda a La Nuvola che, da Aprile 2016, ne è diventata Ente gestore

- Servizio di Assistenza Scolastica

Comuni del Distretto Socio Sanitario n°8 di Orzinuovi (BS)

Il servizio di “assistenza ad personam”, che si realizza nelle scuole di ogni ordine e grado, prevede la presenza di un assistente/educatore, che affianchi il minore con disabilità per favorire il percorso scolastico e il processo di inclusione sociale.

- Servizio di Assistenza Domiciliare

La Nuvola è accreditata per l’erogazione di servizi per l’assistenza domiciliare nei distretti socio sanitari 5 Iseo, 6 Palazzolo sull’Oglio e 7 Chiari dell’ASST Franciacorta.

- **Servizi di sollievo, residenzialità protetta e percorsi in autonomia**

Nel 2004, insieme ad alcuni familiari, è stato ideato il progetto Oasi del Sollievo, con la finalità di accogliere, durante i fine settimana, alcune persone con disabilità. Il progetto ha preso avvio nel luglio del 2005 in un appartamento a Chiari in collaborazione con le famiglie, con i comuni dei distretti 6 e 7, con l'ex-ASL e con il sostegno economico offerto da fondazioni bancarie, aziende territoriali, nonché singoli cittadini. L'esperienza presso l'appartamento a Chiari si è conclusa nel luglio 2011.

Attualmente le famiglie interessate possono usufruire di un servizio di sollievo presso la Comunità Socio Sanitaria della Fondazione Nolli ad Orzinuovi.

Sempre in collaborazione con Fondazione Nolli è possibile attivare anche percorsi di residenzialità protetta e di vita in autonomia.

- **Ambulatori per l'autismo**

E' un servizio diurno, che offre a minori dai 3 ai 18 anni affetti da Disturbo Generalizzato dello Sviluppo trattamenti educativi ed abilitativi diretti al soggetto con disabilità ed indiretti, alle persone che vivono con il bambino (famiglia e caregivers) e agli altri contesti significativi (prevalentemente scuola).

- **Comunità terapeutica BIOS**

Il Servizio è stato accreditato ed autorizzato al funzionamento ed è stato avviato ad Aprile 2015.

PARTE III

IL CENTRO DIURNO DISABILI DI PALAZZOLO

Il Centro Diurno Disabili di Palazzolo (C.D.D.) è sito a Palazzolo sull'Oglio in via Roncaglie, 2/A, l'edificio risponde ai requisiti strutturali e tecnologici richiesti dalla normativa ed in particolare dalla delibera Regionale n°VI/18334 del 2004. E' collocato all'interno di un quartiere residenziale, nel quale sono presenti strutture scolastiche, servizi pubblici e servizi per la collettività.

È raggiungibile:

- da Brescia, prendere l'autostrada A4 in direzione Milano, uscire a Palazzolo, proseguire seguendo le indicazioni per Palazzolo centro;
- da Milano, prendere l'autostrada A4, uscire a Palazzolo, continuare seguendo le indicazioni per Palazzolo centro.

Il servizio viene erogato nel rispetto degli standard gestionali previsti dalla normativa DGR n°VII/18334 del 23/07/04.

La Cooperativa La Nuvola gestisce il Servizio da Novembre 1999 e, da Gennaio 2006, è l'Ente Gestore accreditato.

1. IL TERRITORIO DI RIFERIMENTO

Il CDD fa parte dei servizi per la disabilità offerti dal Distretto Socio Sanitario n° 6 Monte Orfano.

I Comuni che appartengono a questo ambito sono: Palazzolo, Erbusco, Capriolo, Adro, Pontoglio, Cologne.

2. FINALITÀ E SCOPO

Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è una unità d’offerta semiresidenziale, all’interno del Sistema Sociosanitario Lombardo, rivolto a persone con disabilità psicofisica la cui “fragilità” comporta un elevato bisogno di presa in carico da parte dell’operatore. Ha lo scopo di favorire la crescita evolutiva dei soggetti sviluppando nella consapevolezza dei limiti oggettivi, le capacità residue, e operando per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. I C.D.D. sono una struttura d’appoggio alla vita familiare fatta di spazi educativi e ricreativi diversificati, necessaria per consentire alla famiglia di mantenere al proprio interno il congiunto.

3. LE GARANZIE PER CHI USUFRUISCE DEL CENTRO DIURNO DI PALAZZOLO

In riferimento all’art 3 della Costituzione italiana, la Cooperativa La Nuvola garantisce alle persone inserite nel Servizio ed alle rispettive famiglie:

- Interventi individualizzati e personalizzati;
- diritto all’informazione e alla partecipazione;
- rispetto della dignità e dell’integrità della persona;
- diritto alla cura attraverso approcci e metodiche validate ed efficaci;
- diritto ad un “ambiente” sicuro, sano, coinvolgente e motivante;
- promozione della famiglia favorendo la permanenza della persona disabile all’interno della stessa.

4. I DESTINATARI

I destinatari dei CDD sono persone con disabilità psicofisica dipendente da qualsiasi causa, la cui fragilità è compresa nelle 5 classi della scheda individuale disabile (SIDi), di età superiore ai 18 anni e, di norma, sino ai 65.

5. IL PROGETTO LIFE!

Dall’anno 2015 è attivo all’interno del CDD di Palazzolo il progetto sperimentale denominato LIFE! pensato per persone di età compresa, indicativamente, tra i 18 ed i 25 anni affetti da Disturbi Generalizzati dello Sviluppo associato a ritardo mentale.

Il Progetto LIFE! (dall’acronimo LAVORO – IMPARO – FACCIO - ESISTO!) promuove l’apprendimento di abilità (autonomie personali, abilità cognitive e sociali) al fine di favorire l’integrazione nel contesto sociale di appartenenza. Il Piano Individualizzato di ogni persona viene costruito con la persona, insieme alla famiglia, ed ha lo scopo di migliorare le abilità nell’ambito cognitivo, delle autonomie, personali e sociali, con l’obiettivo di renderle spendibili nella quotidianità.

I principi a cui si ispira il Progetto sono quelli della “Qualità della vita”, dell’educazione strutturata, dell’Analisi Comportamentale Applicata (ABA), all’interno di una cornice sistemico-connessionista.

6. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E STANDARD

Dall'anno 2002 la Cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità. Questo ha permesso di migliorare l'organizzazione e di mettere a sistema il processo di erogazione. Inoltre, il passaggio alla normativa ISO 9001-2000 prima, alla successiva RINA ISO 9001:2008 ed all'attuale ACCREDIA ISO 9001:2008 ha permesso di affinare la rilevazione dei dati e di monitorare la soddisfazione dei clienti. La qualità del servizio, così come erogata e percepita, è un processo dinamico di miglioramento continuo. Gli standard qualitativi sono applicati e documentati attraverso indicatori, definiti periodicamente adeguandoli alla normativa di riferimento e al piano aziendale della Cooperativa La Nuvola.

L'esito del monitoraggio, così come i questionari di customer satisfaction, sono resi noti, annualmente, ai committenti e pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale della Cooperativa La Nuvola.

7. CODICE ETICO

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa La Nuvola si è dotato di Codice Etico Comportamentale.

8. CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE E GESTIONALI

8.1. FUNZIONAMENTO E CAPACITÀ RICETTIVA

Il CDD di Palazzolo è aperto 7 ore al giorno dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal Lunedì al Venerdì per 230 giornate all'anno. Il CDD di Palazzolo è accreditato per 30 posti a tempo pieno autorizzati a contratto.

Il calendario di apertura del Servizio è annuale e viene consegnato, entro il mese di Dicembre alle famiglie, ai Comuni, al Nucleo Servizi Handicap e al Servizio Disabilità dell'ATS di Brescia.

Inserimenti: la priorità per gli inserimenti è riservata ai residenti nei Comuni del Distretto n° 6 Monte Orfano di Palazzolo, in cui ha sede la struttura. Il Servizio accoglie inoltre utenti provenienti dal Distretto 7 e 5.

I Servizi di Riferimento per l'Ambito 6 sono:

- Equipe Operativa Handicap: Via Lungo Oglio Cesare Battisti, 39, tel. 0307007618 – PALAZZOLO;
- Ufficio di Piano Ambito Territoriale n° 6 Dott.ssa Piera Valenti, tel. 0307405542
Via XX settembre, 32 (presso Comune di Palazzolo).

Lista d'attesa: i criteri di composizione della lista d'attesa del Centro Diurno Disabili tengono in considerazione la:

- provenienza territoriale;
- compatibilità con il gruppo utenti;
- valutazione situazione organizzativa dell'unità d'offerta;

- data di presentazione della richiesta.

8.2. PERCORSO DI INSERIMENTO

8.2.1. Fasi dell'inserimento

Il percorso d'inserimento presso l'Unità d'Offerta si sviluppa nelle seguenti fasi:

- la famiglia e/o il tutore/Amministratore di Sostegno dell'interessato all'inserimento si rivolgono all'Equipe Operativa Handicap (EOH) dell'ASST Franciacorta operante nel distretto socio sanitario di residenza del disabile per esporre i propri bisogni.
- L'Equipe Operativa Handicap valuta la richiesta e, se ritiene adeguato l'inserimento nel CDD, invia la proposta al Coordinamento Servizio Handicap del Distretto Socio Sanitario di riferimento.
- Il Coordinamento Servizi Handicap, individua la struttura disponibile e, direttamente o attraverso il coordinamento servizi handicap di riferimento del CDD propone al Responsabile l'inserimento.
- Il CDD, in collaborazione con il Coordinamento Servizi Handicap, la famiglia e/o tutore/Amministratore di Sostegno, l'operatore sociale del Comune di residenza della persona disabile valuta la richiesta di inserimento, in ragione delle caratteristiche della persona e del gruppo di utenti già presenti.
- La famiglia in accordo con l'EOH di riferimento può fissare con il responsabile del servizio un appuntamento per una visita guidata dell'unità d'offerta. La visita verrà condotta dal responsabile il quale illustrerà le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi di vita, le attività che vengono svolte e gli altri servizi garantiti. In caso di assenza del responsabile, verrà incaricato un suo delegato.
- Il Coordinamento Servizi Handicap e con la famiglia vengono stabilite le modalità e i tempi dell'inserimento.

8.2.2. Modalità dell'inserimento

L'inserimento nell'Unità d'Offerta è opportuno che avvenga in maniera graduale: l'obiettivo è quello di non forzare l'utente nella fase di ambientazione, sostenere la famiglia in questo percorso, capire bisogni e cercare di approfondire la conoscenza reciproca.

Nella fase di inserimento vengono fornite informazioni riportate dalla famiglia e dalle EOH di riferimento tali da permettere una prima conoscenza delle preferenze, delle capacità e delle attitudini del nuovo utente.

Grazie a queste informazioni l'equipe inizia l'inserimento dell'utente nelle diverse attività del Servizio. Nelle prime due settimane l'utente viene inserito in attività pensate sulla scorta delle informazioni ricevute dalla famiglia, Servizi inviati e/o strutture precedentemente frequentate rispetto agli interessi che la persona normalmente manifesta. In questo momento l'attenzione è particolarmente centrata sul nuovo utente, pertanto si prediligono dei piccoli gruppi al fine di favorire la conoscenza reciproca.

In base a come l'inserimento si evolve l'intenzione è poi quella di allargare sempre di più le relazioni con gli altri utenti e proporre stimoli diversi (nuove attività, proposte, ecc.).

Per ogni persona inserita nell'Unità d'Offerta viene elaborato, entro trenta giorni dall'accoglienza, il Progetto Individualizzato, costituito da un **Progetto Educativo Individualizzato** ed un **Progetto Assistenziale Individualizzato**. Per i nuovi inserimenti, esso viene anticipato da un Progetto Individualizzato provvisorio. All'interno del PI sono riportati gli obiettivi (concreti, misurabili, raggiungibili), le modalità e gli strumenti utilizzati, gli indicatori di valutazione e i tempi di verifica.

8.3. DOCUMENTAZIONE DA FORNIRE IN FASE DI INSERIMENTO

8.3.1. Documenti forniti dalla famiglia

In fase d'inserimento è necessario che la famiglia fornisca:

- Copia Verbale invalidità;
- Copia certificazione medica attestante le attuali situazioni di salute della persona;
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base;
- Copia Cartellino vaccinale;
- Copia Carta d'identità;
- Copia Codice fiscale;
- Copia Carta Regionale Servizi;
- Copia esenzione ticket;
- Prescrizione medica in cui è riportata l'eventuale terapia farmacologia completa indicante il nome del farmaco, il dosaggio e l'orario della somministrazione;
- Eventuale documentazione prodotta da altri servizi socio sanitari;

Inoltre ogni famiglia è tenuta a fornire al Servizio, ogni qualvolta vi sia un aggiornamento o la produzione di nuova documentazione sanitaria, copia di tale documento.

8.3.2. Documenti sottoscritti presso il Servizio

In fase d'inserimento, e qualora vi sia la necessità di un adeguamento in itinere, il Servizio predispone per la famiglia la seguente documentazione:

- contratto d'Ingresso;
- autorizzazione al trattamento dei dati;
- autorizzazione ad effettuare uscite;
- autorizzazione ad effettuare foto, video, filmati relativamente al familiare inserito
- autorizzazione al controllo all'auto-somministrazione della terapia farmacologia

8.4. DIMISSIONI

Eventuali dimissioni possono essere disposte in accordo tra il Servizio, la famiglia e/o tutore, i Servizi Sociali del Comune di provenienza e le equipe dell'ASST Franciacorta di riferimento che hanno proposto l'inserimento (EOH-CSH).

Qualora sia la famiglia stessa a richiedere le dimissioni, dovrà far pervenire una comunicazione scritta all'Equipe Operativa Handicap di riferimento indicante motivazioni e data di conclusione della frequenza, in osservanza di quanto indicato nel proprio Contratto d'Ingresso con l'Ente gestore dell'Unità d'Offerta firmato al momento dell'inserimento.

In caso di trasferimento di un utente presso altra struttura, il Servizio garantisce la messa a disposizione di tutte le informazioni inerenti il percorso svolto dalla persona all'interno dell'Unità d'Offerta attraverso relazioni conclusive ed eventuali passaggi d'informazioni.

In ogni caso, l'Unità d'offerta rilascia all'utente, all'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio, relazione di dimissione in cui sono evidenziati lo stato di salute, i trattamenti effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti successivi e le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale, così come disposto dalla DGR 2569 del 31/10/14.

8.5. FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

Lo standard del personale in servizio è stabilito dalla normativa vigente DGR n°VII/18334 del 23/07/04 e garantisce la presenza di almeno il:

- 50% di figure professionali appartenenti all'area educativa (laureati in scienze dell'educazione, educatore socio sanitario, educatore professionale); il responsabile di Unità d'Offerta rientra nell'area educativa
- 20% di ausiliari socio-assistenziali (ASA –OSS)
- 30% di altre figure professionali all'area mista (psicologo, ecc.)

Lo standard di personale viene rapportato alle giornate di effettiva presenza degli utenti.

Il personale è in possesso dei titoli professionali prescritti, compresa l'eventuale iscrizione ai relativi albi, o delle qualifiche individuate dalla normativa vigente.

8.6. IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA

Tutti gli operatori all'interno dell'Unità d'Offerta sono riconoscibili mediante apposito cartellino di riconoscimento che riporta fotografia, nome, dati anagrafici propri e dell'impresa. Essi sono esposti mediante apposita tabella che riporta fotografia, nome e ruolo degli operatori.

9. METODOLOGIA DELLA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

La cura delle persone che frequentano il Servizio avviene attraverso il Modello di Qualità della Vita del X° Sistema, all'interno di una cornice epistemologica sistemico connessionista.

Il modello utilizzato mira a garantire la soddisfazione dei bisogni primari (cura della persona, dei propri ambienti e dei propri oggetti), dei bisogni relazionali e psicologici (rete relazionale), nell'ottica di accrescere il livello di Qualità di Vita di ognuno.

Durante l'inserimento viene aperto il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario con la documentazione sanitaria, psicologica e sociale fornita dagli operatori di riferimento dell'Equipe Operativa Handicap. L'Unità d'Offerta provvede, il giorno dell'inserimento in struttura, alla compilazione della Scheda

Individuale Disabile (SIDi). Vi è un periodo di osservazione e di prova così come definito nel Contratto d'Ingresso ed un orario di frequenza settimanale concordato con la Famiglia ed i Servizi inviati prima dell'inserimento.

9.1. FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO (FaSAS)

La documentazione sociosanitaria dell'utente è contenuta nel Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS). Il FaSAS dell'Unità d'Offerta si articola in diverse sezioni al fine di rendere evidenza del progetto di presa in carico dell'utente, degli interventi programmati e attuati nel rispetto della situazione individuale e relazionale.

Il Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario contiene:

- Progetto Individualizzato;
- Scheda S.I.Di.;
- Scheda Sanitaria;
- Modulistica con la registrazione delle informazioni;
- Diario unico degli interventi (D.U.I.).

9.1.1. Progetto individualizzato

Per ogni persona inserita nell'Unità d'Offerta viene elaborato, entro trenta giorni dall'accoglienza, il Progetto Individualizzato, costituito da un **Progetto Educativo Individualizzato** ed un **Progetto Assistenziale Individualizzato**. Per i nuovi inserimenti, esso viene anticipato da un Progetto Individualizzato provvisorio.

All'interno di essi vengono definiti gli obiettivi di vita (a lungo termine) e l'obiettivo annuale (specifico) del quale verrà descritta la metodologia necessaria alla realizzazione ed il relativo indicatore di valutazione, necessario per la verifica.

9.1.2. Scheda S.I.Di.

Rappresenta lo strumento di rilevazione della "fragilità" e delle "capacità" dell'ospite, essenziale per valorizzare ed orientare il complesso delle risposte di cura personale e di qualità della vita, che il servizio è chiamato ad offrire alla persona. Inoltre fornisce gli elementi necessari per valutare il carico assistenziale, educativo, riabilitativo ed infermieristico di ogni ospite e per orientare l'insieme degli interventi individualizzati.

Pertanto, la scheda S.I.Di.:

- consente la definizione della classe di appartenenza del singolo e degli standard di assistenza che la struttura è tenuta ad assicurare;
- consente, a seguito della modifica della situazione clinica e delle abilità funzionali, eventuali modifiche della classe di appartenenza;
- consente l'esercizio delle funzioni di verifica e di controllo da parte dell'ASL.

9.1.3. Scheda sanitaria

Redatta dal medico di famiglia, riporta i dati sanitari rilevanti, la diagnosi, la terapia farmacologia in atto, le vaccinazioni effettuate. E' uno strumento importante per conoscere lo stato di salute della persona, al momento dell'inserimento nel CDD.

9.1.4. Diario unico degli interventi (DUI):

Il Diario Unico degli Interventi (Mod. DUI) viene compilato riportando gli eventi straordinari che caratterizzano il percorso di presa in carico dell'utente.

9.2. METODOLOGIE DI LAVORO

9.2.1. Lavoro per l'utenza e per il servizio

Il lavoro per l'utenza è l'elemento che investe buona parte del tempo degli operatori garantendo che le attività e le finalità del servizio vengano perseguite.

La metodologia di lavoro è centrata sul lavoro di Equipe che, supervisionato dal Responsabile, si concretizza nell'attuazione di diverse fasi:

- **Percorso di presa in carico**

In seguito all'ingresso è previsto un periodo di osservazione mirata in cui l'equipe ha il compito di rilevare e valutare i bisogni della persona per definire, almeno entro trenta giorni dall'inserimento, il Progetto Individualizzato.

- **Progettazione Individualizzata:**

Il Progetto Individualizzato viene definito in equipe, individuando strategie, modalità e tecniche per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel progetto. E' l'operatore di riferimento che provvede poi all'elaborazione del Progetto Individualizzato il quale viene comunque condiviso, nella sua versione finale, in equipe.

- **Lavoro d'équipe:**

Il personale presente presso l'Unità d'Offerta si incontra settimanalmente con il Responsabile del Servizio.

Le riunioni di equipe sono verbalizzate a turno dai diversi operatori ed accessibili nell'apposito registro verbali. La riunione d'équipe riguarda aspetti organizzativi, contingenti e del Servizio, ed aspetti tecnici, trattati secondo il modello della Qualità della Vita all'interno di una cornice epistemologica Sistemico relazionale (o connessionista).

- **Supervisione:**

L'agire educativo del Servizio è condizionato da un continuo e costante confronto con l'operato dei colleghi e rischia di portare ad una "diluizione" dei confini del ruolo professionale. Sapere di incontrare i propri colleghi alla presenza di un "esperto esterno", richiede necessariamente di selezionare e individuare gli elementi da portare all'attenzione del gruppo. La supervisione si differenzia proprio per questo dalla riunione di équipe: il suo obiettivo non è tanto di occuparsi dei problemi del servizio o

degli ospiti, ma fermarsi a riflettere costantemente sul ruolo dell'operatore, sulla professionalità che deve essere presente nel suo agire quotidiano.

- **Verifiche pluri-istituzionali**

L'educatore di riferimento ed il responsabile del servizio incontrano periodicamente, almeno una volta l'anno e/o al bisogno, la famiglia, i referenti dei Servizi sociali Comunali e dell'ASST di riferimento per verificare l'andamento dell'inserimento ed il progetto individualizzato.

9.3. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E ATTIVITA'

Al soggetto è riconosciuto tutto ciò che è proprio della condizione di "persona adulta", offrendogli opportunità, attività, approcci adatti alla sua età, utili, pur nella consapevolezza della sua fragilità, per valorizzare le autonomie e l'assunzione di responsabilità.

L'assunzione ed il processo di identificazione in un ruolo adulto – "cucito" sulle possibilità di quella persona con disabilità in quella fase della sua vita - rappresentano pertanto l'impegno e la filosofia che sottende l'intervento del servizio.

Prioritari sono gli interventi che pongono attenzione alle istanze personali ed interpersonali, ai vissuti e allo status esistenziale.

L'attenzione per le ecologie di vita dell'ospite e l'assunzione della persona nella sua globalità rappresentano assieme al "modello adulto" i principi ispiratori dell'operato del Servizio.

9.3.1. Il trasporto

Il CDD può effettuare, su richiesta delle Amministrazioni comunali, il servizio di trasporto dall'abitazione della famiglia alla sede, secondo un percorso stabilito.

9.3.2. Organizzazione della giornata

La giornata all'interno del C.D.D. di Palazzolo è scandita dai tempi e dalle occupazioni elencate nella tabella, le caratteristiche generali sono specificate di seguito:

ORARIO	ATTIVITA'
7.00-9.00	Trasporto
9.00-10.30	Accoglienza-Attività occupazionali
10.30-12.00	Attività di gruppo o individuale
12.00-12.30	Igiene Personale e relax
12.30-13.30	Pranzo
13.30-14.30	Igiene Personale e relax
14.30-15.30	Attività di gruppo o individuale
15.30-16.00	Merenda e preparazione per trasporto serale
16.00-18.00	Trasporto

Il trasporto, pur essendo un'attività accessoria, è ritenuto un servizio importante, in quanto rappresenta un contatto diretto e quotidiano con la famiglia. Esso inoltre agevola l'accesso al CDD per il familiare inserito.

9.3.3. L'accoglienza

Gli operatori accolgono gli utenti presso il C.D.D. dalle 9.00 del mattino. Ricevono il materiale che viene loro consegnato (diario, eventuali borse, ecc.) e provvedono all'accudimento della persona (sistemazione del giubbino, accompagnamento in stanza, ecc.). Oltre a costituire un primo momento di incontro, l'accoglienza è l'occasione per osservare le condizioni psico-fisiche ed eventualmente ricalibrare le proposte della giornata.

9.3.4. Le attività strutturate

Le attività svolte nell'Unità d'Offerta rispondono ai desideri ed alle aspettative della persona e delle diverse ecologie di vita (famiglia, Servizio, territorio). In generale vengono svolte:

- Attività volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali
- Attività sociali
- Attività relative alle abilità cognitive funzionali
- Attività motoria
- Attività domestiche e di gestione dei luoghi di vita
- Attività di inclusione sociale
- Attività ricreative e per il tempo libero

9.3.4.1. Attività volte al potenziamento e mantenimento delle autonomie personali

L'intervento in quest'area mira a promuovere le abilità di "autosufficienza" (privilegiando gli ambiti di alimentazione, igiene, abbigliamento, controllo vescicale e sfinterico), competenze utili a fronteggiare le diverse richieste nei diversi luoghi di vita dell'utente, avendo cura di bilanciare il potenziale di apprendimento delle competenze adattive, l'impatto della disabilità e le necessità di assistenza.

Queste attività vengono perseguite nei momenti dedicati all'alimentazione, all'igiene personale, ma anche nel laboratorio di cucina e di cure estetiche.

9.3.4.2. Attività sociali

Il lavoro condotto in quest'area ha l'obiettivo di sviluppare sia le abilità di comunicazione ricettiva che espressiva, che promuovere condotte di comportamento che favoriscano l'accesso ai luoghi di vita nel territorio dove la persona vive. Grande attenzione viene pertanto posta al comportamento espresso dal soggetto nel gruppo: la sua capacità di comunicare, la comprensione ed il rispetto delle regole, la capacità di fronteggiare nuove situazioni.

9.3.4.3. Attività relative alle abilità cognitive funzionali

Sotto questa voce vanno intese tutte le attività che mirano a mantenere e sviluppare gli apprendimenti di natura cognitiva che facilitino l'adattamento ai diversi ecosistemi di vita dell'utente. Alla persona sarà cioè richiesto di utilizzare, nelle attività di vita quotidiana, specifiche abilità cognitive, quali: memoria a breve e a lungo termine, memoria funzionale e di lavoro, attenzione selettiva ecc.

Le attività individuate e proposte sono: laboratori musicali, espressivi, di manipolazione e lavoro indipendente.

9.3.4.4. Attività motoria

Vengono svolte attività volte a mantenere e sviluppare le abilità grosso e fino-motorie della persona mediante attività sportive, giochi di gruppo o individuali.

Queste attività sono volte a promuovere e mantenere il benessere fisico della persona.

Inoltre, la dimensione ludico-sportiva rappresenta una importante occasione di integrazione con le realtà del territorio.

9.3.4.5. Attività domestiche e di gestione dei luoghi di vita

Il servizio "allena" anche quell'insieme di abilità che consentono una maggiore autonomia della persona nell'ambito domestico. Come per le autonomie personali, una maggior capacità di occuparsi del luogo in cui vive si traduce in una riduzione del bisogno di assistenza, anche in ambito familiare, migliorando l'immagine della persona all'interno del contesto in cui vive.

Va sottolineato inoltre come le attività domestiche consentano alla persona di sentirsi più "padrona" dei propri spazi di vita.

9.3.4.6. Attività di inclusione sociale

Il CDD promuove la conoscenza del territorio e dei servizi presenti, così da permettere all'utenza inserita di usufruire attivamente degli spazi e di esercitare un ruolo di cittadino partecipe nella comunità in cui vive.

In quest'ambito rientrano le attività che vedono la persona agire un ruolo attivo: fare acquisti al mercato, ordinare il caffè al bar, ecc.

Inoltre sviluppare il ruolo della persona nella propria comunità favorisce la riduzione dello stigma sociale che spesso accompagna la persona con disabilità.

9.3.4.7. Tempo libero

Vengono perseguite attività per ampliare i momenti che ogni ospite è in grado di dedicare al tempo libero – inteso come tempo che la persona riesce a gestire autonomamente – utilizzandolo per attività a lui gradite.

9.4. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Le modalità di tenuta ed aggiornamento del FASAS sono descritte nell'Istruzione Operativa del Sistema Certificazione Qualità della Cooperativa.

La documentazione è conservata in armadi chiusi a chiave.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria è consentito agli operatori dell'Unità d'Offerta.

Il familiare/Amministratore di Sostegno che intende chiedere copia di determinata documentazione contenuta nel FaSAS deve fare richiesta scritta al Responsabile dell'Unità d'Offerta specificando le motivazioni per cui intende chiederne il rilascio.

Il rilascio avviene entro 30 giorni dalla richiesta, verranno imputati i costi vivi di cancelleria e di copisteria.

9.5. RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Oltre che nella cura dell'utente, i principi ispiratori dell'unità d'offerta trovano attuazione in particolare nelle garanzie previste nel rapporto con le famiglie:

- al familiare e/o tutore deve essere garantita la possibilità di condividere l'elaborazione del progetto individualizzato;
- al familiare deve essere garantita la possibilità di conoscere l'educatore di riferimento con la quale poter interloquire;
- al familiare deve essere consegnata la Carta del Servizio;
- al familiare deve essere garantita l'assoluta riservatezza dei dati sanitari, clinici, educativi;
- i familiari devono avere la possibilità di esporre reclami; (vedi scheda allegata).

9.5.1. Comunicazioni con la famiglia

Per comunicare con la famiglia lo strumento più immediato è il telefono, che sarà utilizzato per il passaggio di informazioni relative alla quotidianità; altro strumento in uso al CDD di Palazzolo, laddove lo si ritenga necessario, è il "diario comunicazioni".

Le informazioni o comunicazioni che richiedono precisione e dettagli, (calendarizzazione di appuntamenti o date da ricordare, registrazione di dati relativi al familiare) si privilegia la comunicazione scritta: la lettera o la relazione.

9.5.2. Modalità operative in caso di emergenza ed imprevisti

Nel caso in cui un utente accusi un lieve malore come febbre, mal di testa, nausea, dissenteria, ecc. il Responsabile, o in sua assenza un operatore, contatterà i familiari informandoli della situazione e concordando il rientro della persona in famiglia fino a guarigione avvenuta.

Nel caso in cui l'utente si procuri una piccola lesione un referente del primo soccorso presterà le prime cure necessarie mentre il Responsabile, o un suo delegato, si limiterà ad informare la famiglia dell'accaduto; solo se fosse necessario verrà richiesto l'intervento della famiglia.

In caso di malore, dove è richiesto l'intervento esterno, il referente del primo soccorso, o un suo delegato, dovrà attivarsi secondo procedura, assicurandosi delle condizioni dell'utente e chiamando tempestivamente il 118; la famiglia verrà avvertita successivamente.

9.6. VISITE PRESSO L'UNITA' D'OFFERTA

Le famiglie possono visitare il servizio contattando il responsabile al numero 030/7401799 e concordando giorno ed ora della visita, nel rispetto delle esigenze degli utenti. Per chi non conosce la struttura la visita è condotta dal responsabile, che illustra le modalità di funzionamento del Servizio, gli spazi di vita, le attività che vengono svolte e gli altri servizi garantiti. In caso di assenza del responsabile, verrà incaricato un suo delegato.

9.7. RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO

I volontari rappresentano una preziosa risorsa, fonte di scambio e di relazioni significative. I volontari inoltre costituiscono un supporto per il raggiungimento delle finalità dell'Unità d'Offerta. Sono considerati volontari anche quelle persone/associazioni che forniscono supporto operativo per il mantenimento della struttura.

9.8. RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Il CDD vive e agisce all'interno di un territorio in continuo scambio, al fine di promuovere la conoscenza e l'inclusione delle persone con disabilità.

Particolare attenzione viene data, nella programmazione delle attività annuali, a proposte ed iniziative che possano favorire l'incontro e l'inclusione sociale delle persone inserite, nonché la promozione del Servizio, sia all'interno che all'esterno della struttura.

9.9. SISTEMA DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UNITA' D'OFFERTA

- Questionario di soddisfazione (Customer satisfaction)

Per consentire alla Cooperativa La Nuvola il monitoraggio dell'attività svolta ed un'azione costante di miglioramento è stato elaborato un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, che viene consegnato annualmente ai familiari.

Gli esiti dei questionari e del monitoraggio degli standard qualitativi, saranno esposti all'ingresso del servizio e condivisi con le famiglie, le amministrazioni Comunali e le referenti del Distretto ASST di riferimento.

Inoltre saranno pubblicati nel bilancio di responsabilità sociale della Cooperativa.

- Gestione dei reclami

Le famiglie oltre a segnalare eventuali disfunzioni nel Questionario di Soddisfazione consegnato annualmente, possono esprimere critiche o lamentele in relazione ad aspetti organizzativi e gestionali. I reclami possono essere inviati, in forma di lettera, alla sede della Cooperativa La Nuvola o fatti

pervenire mediante colloquio telefonico col responsabile o in forma scritta mediante il diario comunicazioni.

Gli eventuali reclami ricevuti vengono registrati su apposito modulo e gestiti mediante azioni correttive e di miglioramento.

10. RETTA E CERTIFICAZIONI

10.1. LA RETTA

La retta di frequenza giornaliera è indicata nell'apposito Allegato alla Carta del Servizio dove sono evidenziate le prestazioni incluse ed escluse ad essa.

Non è previsto un deposito cauzionale al momento dell'inserimento.

10.2. CERTIFICAZIONE RETTE AI FINI FISCALI

L'Ente Gestore rilascia tutti gli anni alle famiglie idonea certificazione ai fini di godere degli eventuali benefici derivanti dalle normative fiscali.



Certificato n. QA/044/17
Certificata per i servizi:
Css-Cdd-Cdp-Srp-Adm-Org-Sap-Asilo Nido

La Nuvola Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale Onlus
Via Convento Aguzzano, 13/L - 25034 Orzinuovi (BS)
Tel. 030/9941844 Fax 030/2054567 - Mail: info@lanuvola.net - Web: www.lanuvola.net www.bios-lanuvola.net -
Pec: Lanuvola.coop@legalmail.it

P.IVA 01700600982 C.F. 03142780174
Tribunale di Brescia n. 46561- C.C.I.A.A. di Brescia n.331713 Albo delle Cooperative n. A105475