

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO
PER L'AUTONOMIA
MARLIANA (PT)



"CasaLuigi"

Via Mammianese, 114 Goraiolo di Marliana (PT)

CONTATTI:

Tel: 0572/507623

Fax: 0572/66160

Email: casaluigi.cori@gmail.com

www.domuspacirsra.it

www.consorziocori.it

INTRODUZIONE

Il Consorzio CORI ONLUS desidera con la Carta dei Servizi aiutare le persone che ad essa si rivolgono per fornire da subito informazioni chiare e comprensibili e con esse la certezza che molte domande possano facilmente trovare risposte. Il nostro impegno, inoltre, è quotidianamente rivolto a migliorare il servizio offerto attraverso l'impiego di strumenti di rilevazione del gradimento, sia degli ospiti e dei loro familiari sia del personale e dei collaboratori interni, con la certezza di raccogliere osservazioni utili ad elaborare soluzioni sempre nuove ed adeguate ai bisogni delle persone coinvolte.

SERVIZI OFFERTI

Ammissioni

L'ammissione al servizio avverrà attraverso una successione di tappe:

- Richiesta da parte dei servizi con contestuale o successivo invio di relazione di presentazione del caso
- Contatto con gli operatori segnalanti il caso, con visita al servizio e incontri di approfondimento
- Presentazione del servizio all'utente e ai familiari e relativa compilazione della documentazione e modulistica

Per l'inserimento saranno considerate sia le caratteristiche personali dei soggetti sia la realizzazione di un'armonica composizione del gruppo.

Essendo un percorso sperimentale di accompagnamento ad un progetto di vita indipendente, tutte le decisioni riguardanti l'approccio alle attività e alle modalità di inserimento graduale e mediato sia degli utenti che delle famiglie verranno discusse e affrontate nelle riunioni di équipe insieme a tutti gli operatori coinvolti.

Dimissioni

Le dimissioni del soggetto potranno avvenire:

- Su richiesta della famiglia
- Su richiesta dei servizi di riferimento
- Su proposta della struttura stessa qualora vengano meno i presupposti per continuare la permanenza
- Su richiesta del soggetto

Anche la richiesta di dimissioni verrà sottoposta a valutazione dell'èquipe.

Al momento dell'uscita dal servizio verrà consegnata tutta la documentazione personale . Il servizio redigerà una relazione che descriverà il percorso effettuato durante il periodo di permanenza da consegnare ai servizi e rimarrà a disposizione di eventuali strutture nelle quali il soggetto dovesse essere inserito per fornire informazioni .

L'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE ED EDUCATIVA svolta nel Gruppo Appartamento si articolerà in una circolarità di tappe che comprenderanno l'osservazione, la programmazione, il progetto e la verifica (in itinere e finale). Saranno utilizzati strumenti e procedure:

1. Documento di programmazione periodica dell'attività generale del gruppo appartamento che raccoglierà le due programmazioni annuali; tale documento sarà un resoconto ed una verifica dell'attività svolta in cui verranno evidenziati e motivati i risultati positivi e le difficoltà incontrate nel corso dell'anno
2. Progetto Personalizzato per ciascun ospite, costruito tenendo conto delle linee guida di seguito esposte:
 - Tenere in massima considerazione il senso di identità
 - Rifarsi al progetto di vita partendo dalla storia della persona
 - Avere molta cura dei legami con la famiglia di origine della persona
 - Tenere conto che si lavora con persone adulte all'interno di un contesto di gruppo che prima di tutto deve essere familiare e accogliente
 - Utilizzare quale fonte e schema guida per le compilazioni del PRP i domini proposti dalla Classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute, per offrire una lettura della persona valutando la situazione nel suo complesso
 - Tenere presente del grado di integrità cognitiva, intellettuale e fisica della persona, offrendo il diritto al soggetto di decidere in relazione alle proprie abilità
 - Tenere monitorato l'aspetto lavorativo
- Cartella Ospite dove saranno conservati dati, informazioni, risultati delle attività di programmazione, monitoraggio in itinere, moduli e schede varie. La Cartella Ospite

sarà un elemento dinamico, in continua evoluzione. La sua composizione potrà variare nel corso dell'attività assistenziale ed educativa erogata ad ogni singolo ospite.

Le modalità di verifica degli operatori e delle attività avverrà attraverso l'utilizzo di apposita modulistica :

- ❖ Il documento di programmazione periodica dell'attività gestionale al gruppo appartamento e la sua verifica di fine anno redatta dal responsabile con la collaborazione degli educatori e degli operatori
- ❖ I progetti personalizzati con gli esiti degli obiettivi fissati
- ❖ Scheda monitoraggio dei vari processi e sottoprocessi interni al gruppo appartamento
- ❖ Piano di lavoro per le attività diurne/lavorative in cui saranno individuati i vari ruoli, compiti, mansioni, giorni ed orari in cui verrà verificata la conformità con quanto pianificato
- ❖ Il quaderno delle criticità / non conformità e dei Reclami rilevati nell'ambito del Servizio L'accoglienza di sollievo programmata svolge una funzione di sollievo delle famiglie per tempi molto limitati, necessita quindi di strumenti di rilevazione e monitoraggio diversi.

Per ogni ospite inserito verrà custodito in appartamento il seguente materiale:

- Scheda personale e sanitaria (informazioni mediche ed eventuale terapia farmacologica)
- Scheda delle risorse e difficoltà
- Progetto personalizzato
- Modulo di adesione al progetto e fogli farmaci
- Resoconto da parte dell'educatore relativo al periodo di permanenza
- Questionario di soddisfazione per i partecipanti e i loro familiari
- Schede di verifica delle attività svolte rispetto agli obiettivi (periodica ed annuale)
- Verbali degli incontri di verifica tra operatori, disabili, famiglie, volontari
- Diario del periodo

Organico

1. Coordinatore di struttura: si occuperà di organizzare, pianificare e monitorare l'andamento di tutte le attività, gli orari degli operatori e la completa attuazione dei progetti personalizzati. Curerà le relazioni con i soggetti inseriti; le relazioni con le famiglie dei soggetti inseriti per la programmazione dei loro interventi all'interno del progetto. Si occuperà delle risorse strumentali e alla loro manutenzione.

E' responsabile della gestione delle risorse umane, referente per il territorio, curando i rapporti con le Istituzioni e la comunità territoriale compreso il volontariato locale. Terrà rapporti con tutte le strutture, attività, aziende dove saranno inseriti per parte della giornata alcuni degli

ospiti presenti nel gruppo appartamento, cercando di valorizzare e creare opportunità per quelli di loro che non avevano nessuna attività o progetto avviato.

- Personale socio assistenziale: si occuperà della conduzione del quotidiano ,secondo le necessità assistenziali degli ospiti inseriti, sulla base di quanto concordato nei singoli progetti ,in collaborazione con il personale educativo e l'operatrice referente residenziale .
- Personale educativo in possesso della relativa qualifica che si occuperà della programmazione, della gestione e supervisione delle attività laboratoriali, della stesura dei progetti dopo averli concordati con l'èquipe e della documentazione del servizio
- Servizio infermieristico su richiesta in base alle necessità individuali
- Servizio di fisioterapia su richiesta in base alle necessità individuali
- Operatrice referente, reperibile in struttura a carattere residenziale.

COME RECLAMARE

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile della Cooperativa.

Presso il Responsabile della Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso la Cooperativa per i servizi offerti sono disponibili a richiesta del Utente/Familiare/Amministratore di Sostegno copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo".

I reclami possono essere di due forme:

1. Scritti.
2. Verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore della Struttura.

Il Coordinatore provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta al Cliente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile del servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta entro 15 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

“Modulo registrazione e gestione reclami/ suggerimenti”

MODULO REGISTRAZIONE E GESTIONE RECLAMI/ SUGGERIMENTI

Data ____/____/20____ Ora ____:____

L'Ospite (o il familiare, AdS) Sig./Sig.ra (facoltativo) _____

Ha riscontrato il seguente problema / disservizio: (indicare anche luogo, data e ora dell'evento)

Pertanto suggerisce: (facoltativo)

Per presa visione: _____ Il Coordinatore della Struttura

Raccolta informazioni sull'evento

Azioni di miglioramento intraprese

Comunicazioni al reclamante

Chiusura del reclamo: (data: / / 20)

Il Coordinatore di Struttura
