

Premessa



La presente Carta dei Servizi è uno strumento in dotazione alla struttura residenziale “Comunità Alloggio” gestita dalla Cooperativa Sociale “La Valle” di Gaeta ai sensi dell’art. 11 comma 1 lett. i della Legge regionale n.41/2003 e s.m.i..

Essa consente di conoscere:

- i criteri per l’accesso ai servizi della struttura;
- le modalità di funzionamento della struttura;
- le tariffe praticate con l’indicazione delle prestazioni ricomprese;
- l’indicazione del personale addetto;
- le modalità di partecipazione degli ospiti all’organizzazione delle attività e alla gestione della struttura.

La Comunità Alloggio “..e dopo di noi?”



La Comunità Alloggio di Gaeta è un servizio residenziale, anche a carattere temporaneo, a favore di disabili adulti.

Sono ammissibili alla struttura:

- persone comprese tra i 16 e i 18 anni di età con handicap psico-

fisico, fisico e/o sensoriale di rilevante entità;

- persone comprese tra i 18 ed i 65 anni di età con handicap di cui sopra.

Criteri per l’accesso



La richiesta di inserimento di un soggetto presso la Comunità Alloggio viene disposta da parte dei Servizi Sociali territoriali (Comune di residenza del soggetto) ed inoltrata all’ufficio di Pino del CISSI - Distretto Formia Gaeta.

Le ammissioni sono valutate dalla Commissione costituita dal: Dirigente responsabile del procedimento amministrativo del CISSI; Responsabile della Comunità Alloggio; Assistente Sociale dell’Ufficio di Piano; Medico indicato dal Direttore del Distretto.

La medesima commissione provvede a stilare il Piano Individuale del soggetto e la scheda di accesso.

Le dimissioni possono avvenire: per raggiungimento dei limiti di età; realizzazione del progetto assistenziale predisposto o reperimento di altra struttura; rinuncia dell’utente; accertamento da parte degli organi preposti dell’inadeguatezza della struttura.

Qualora le domande di ammissione non dovessero trovare riscontro di disponibilità sarà attivata una lista di attesa, dandone comunicazione ai competenti Uffici distrettuali.

In caso di assenze prolungate, la durata del periodo di conservazione del posto non potrà superare i trenta (30) giorni con

oneri a carico dell'Utente, secondo i Regolamenti vigenti.

Modalità di funzionamento della struttura



La comunità alloggio è un servizio socio-assistenziale finalizzato al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia delle persone adulte con disabilità ed al sostegno della loro famiglia, sulla base di un piano personalizzato di intervento.

La struttura risponde ai bisogni di assistenza, di accoglienza, di autorealizzazione e di partecipazione alle vita relazionale, sociale, culturale, formativa dell'adulto con disabilità, e da risposta anche all'esigenza di supporto alle responsabilità assistenziali della sua famiglia. In linea con quanto affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nella sua classificazione internazionale della disabilità, del funzionamento umano e della salute (ICF), la finalità del servizio è quella di promuovere l'inclusione sociale intervenendo sul contesto sociale.

La comunità alloggio è essere inserita nella rete dei servizi territoriali, attenendosi alle normative regionali ed ai regolamenti comunali e partecipando al processo di sistema anche per quanto riguarda la programmazione e l'integrazione socio-sanitaria.

Agli utenti si garantiscono anche prestazioni di carattere socio sanitario, assimilabili alle forma di assistenza rese a domicilio, secondo quanto disposto dalla normativa vigente.

La giornata segue il ritmo degli impegni diurni con variazioni legate alle festività.

Esempio di giornata tipo

- Ore 7,00 sveglia e igiene personale
- Ore 8 colazione
- Ore 8,30 inizio svolgimento attività diurna
- Ore 12,00 termine attività diurne
- Ore 12,30 pranzo
- Ore 14,00 igiene personale
- Riposo pomeridiano
- Ore 16,30 merenda, igiene personale e attività di vita quotidiana
- Eventuali uscite esterne
- Ore 20,00 cena
- Ore 20,30 attività serali, tv, musica, relax
- Ore 22,30 riposo

Nei giorni festivi viene dato più spazio al riposo e alle attività ricreative e socializzanti.

Secondo i programmi ricreativi, le abitudini degli Utenti, e gli eventi della comunità locale le attività ed il programma sopra esposto possono cambiare.

- L'organizzazione delle attività è deputata al Responsabile di struttura con il supporto dell'equipe assistenziale che predispongono un planning di attività da realizzare. Le attività sono ideate e realizzate tenendo presente il contesto sociale territoriale e le opportunità presenti sul territorio.

La struttura è provvista di apposita polizza assicurativa RTC e RCO.

Tariffe praticate e Prestazioni offerte



La determinazione delle tariffe praticate dalla struttura sono contenute nell'apposito Regolamento approvato dall'Ufficio di Piano del Distretto Formia - Gaeta.

In particolare l'ospite che accede alla struttura deve corrispondere una retta mensile che varia in base alle condizioni economiche del soggetto (reddito ISEE) secondo le indicazioni degli artt. 433 e seguenti del Codice Civile.

In condizioni minime di reddito ISEE l'ospite dovrà percepire alla struttura l'intero importo della sua pensione di invalidità e dell'accompagnato (€ 666,27). Altre integrazioni saranno corrisposte alla struttura dal Comune di residenza del soggetto e dall'Ufficio di Piano del Distretto socio sanitario.

La comunità alloggio secondo quanto previsto dalla l.r.41/2003 e s.m.i., offre le seguenti prestazioni:

- alloggio, vitto, assistenza tutelare notturna e diurna, cura dell'igiene personale e ambientale;
- interventi di sostegno e di sviluppo di abilità individuali che favoriscano l'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane;
- azioni finalizzate all'acquisizione ed al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive e relazionali e dell'autonomia personale;
- azioni formative e/o ricreative, di gruppo ed individuali, tendenti a promuovere forme di inclusione sociale;
- prestazioni sanitarie concordate e programmate con i servizi territoriali, in relazione alle specifiche esigenze.

- Servizio lavanderia;
- Pulizia degli ambienti privati e comunitari;
- Somministrazione dei farmaci prescritti dal medico di base e dagli specialisti di riferimento;
- Trasporto presso altre strutture;
- Assistenza per visite mediche garantite dal S.S.N.;
- Farmaci di classe A;
- Biancheria
- Eventuale assistenza e trasporti in ospedale dell'utente mantenendo costanti i rapporti durante la degenza
- Cura della persona, parrucchiere barbiere, abbigliamento, con modalità e frequenza stabilite dall'equipe.

La retta non prevede

- interventi aggiuntivi alla cura della persona
- visite mediche non convenzionate con il S.S.N.
- farmaci in fascia C
- vacanze di più giorni.

Il funzionamento della struttura è per l'intero arco dell'anno, compresa l'assistenza tutelare diurna e notturna.

La struttura è dotata di apposita polizza assicurativa contro infortuni e responsabilità civile contro terzi.

Personale



Nelle comunità alloggio le figure professionali garantiscono le prestazioni finalizzate al raggiungimento degli obiettivi contenuti nel piano personalizzato di ogni singolo

ospite/utente, nell'ambito delle finalità previste dal progetto globale della struttura.

Il personale addetto alla Comunità Alloggio è formato dal seguente organigramma:

- Responsabile di Comunità;
- 1 Operatore Socio Sanitario ogni 5 ospiti e comunque secondo le normative vigenti in materia;
- Assistente sociale con presenza programmata;
- Educatore professionale con presenza programmata.

Durante le ore notturne è presente la presenza di un operatore ogni dieci ospiti come previsto dal paragrafo II.B.2.5 della DGR Lazio n.126 del 24/03/2015.

Tutto il personale deve attenersi alle regole del buono e corretto comportamento nei confronti degli ospiti e dei loro familiari. Essi devono garantire la massima riservatezza dei dati e delle informazioni di carattere lavorativo e/o attinenti alle condizioni degli ospiti stessi. Tutto il personale deve assolutamente evitare di creare situazioni di conflittualità tra gli ospiti, incentivando, al contrario uno spirito di gruppo e di buona relazione.

L'operatore è tenuto a far raggiungere all'ospite il maggior grado possibile di benessere psico fisico attraverso non solo le azioni di accudimento, ma anche le azioni di intrattenimento, gioco, svago ecc..

Tutto il personale è tenuto, dunque, alla continua formazione professionale finalizzata all'apprendimento di nuove tecniche di assistenza, accudimento ed intrattenimento ludico-ricreativo.

Infine il personale deve rispettare rigorosamente tutte le direttive in materia e il rispetto del CCNL applicato e delle

mansioni della propria figura professionale.

Tutto il personale in servizio è tenuto all'osservanza del Codice Etico di comportamento approvato dal CdA della Coop. Sociale "La Valle" nonché dalle disposizioni contenute nella documentazione applicativa del modello gestionale ex D.Lgs. 231/2001.

Partecipazione alla vita della struttura



Nonostante la particolare tipologia di ospiti della struttura l'organizzazione delle attività è svolta tenendo in considerazione le idee e gli interessi di ogni ospite.

Particolare importanza riveste invece la figura dei familiari dell'ospite che sono chiamati a collaborare con l'equipe della struttura per garantire la massima fluidità del percorso assistenziale in favore del soggetto.

La partecipazione dei familiari è realizzata attraverso incontri e colloqui tra il responsabile / personale addetto ed i familiari. Degli incontri è stilato un verbale dal quale risultano le linee guida da seguire.

I familiari possono accedere alla struttura liberamente sentendo preventivamente il responsabile.

Tenendo presente la natura comunitaria della struttura è tuttavia necessario stabilire semplici regole di convivenza nel rispetto degli utenti e degli operatori in servizio.

- Si concorda con l'operatore di turno l'uscita con il proprio familiare
- Si avvisa in tempo utile se l'utente non rientra per i pasti
- Il rientro in struttura deve rispettare il regolare svolgimento degli altri ospiti
- L'introduzione di cibi e bevande va concordata con gli operatori in servizio in quanto la struttura è regolamentata in base all'HCCP

Se si ha intenzione di far partecipare il proprio familiare a eventi sociali e/o familiari, onde evitare ansietà negli utenti, si prendono accordi con il personale di turno che consiglierà le giuste strategie.

Considerata la "micro" strutturazione della Comunità Alloggio di Gaeta non si ritiene necessario provvedere ad una elezione democratica dei rappresentanti delle famiglie degli ospiti, bensì si è messo a disposizione il numero di cellulare degli operatori in servizio sempre attivo 24h/24. Del responsabile per inoltrare al gestore suggerimenti e proposte al fine di migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni, nonché eventuali reclami.

La struttura garantisce ai loro Utenti e/o alle loro famiglie/familiari la possibilità di utilizzare e compilare dei formulari attraverso i quali essi possono formulare suggerimenti e proposte al fine di migliorare la qualità delle attività e delle prestazioni, nonché proporre eventuali reclami. Detti formulari sono presenti presso la struttura ed alla loro presentazione presso il responsabile di struttura è prevista risposta obbligatoria che dia conto delle osservazioni/proposte avanzate o, in caso di reclami, di

eventuali azioni correttive attinenti al caso.

La struttura è fornita di linea ADSL a banda larga, WiFi, linea telefonica fissa e mobile, TV, satellite, e Pay-Tv. È inoltre presente la necessaria apparecchiatura informatica per l'utilizzazione delle applicazioni e degli strumenti più moderni.

Nella struttura è altresì presente un ampio giardino esterno che permette momenti di svago ed aggregazione degli utenti ospiti nonché delle famiglie interessate.

Al fine di monitorare la qualità dei servizi resi la struttura garantisce la somministrazione di questionari relativi al grado di soddisfazione dell'Utenza e/o dei loro familiari.

La struttura è in stretta collaborazione con altre strutture locali che lavorano nel campo del terzo settore e che offrono/realizzano servizi di comune interesse che possono realizzare una interazione e/o interscambio di esperienze, azioni, collaborazioni comunque mirate all'accrescimento del benessere degli Utenti.

Annualmente, attraverso l'ausilio dell'Assistente sociale, dell'Educatore professionale e del Responsabile di struttura, sono programmati eventi, iniziative e collaborazioni atte ad accrescere il grado di integrazione sociale degli Utenti della struttura.

Tali iniziative sono rendicontate anche per definire il grado di qualità e di benessere prodotto e consentire una loro ripetizione ovvero una loro modificazione programmatica.

Modalità di facilitazione dei rapporti con familiari e amici



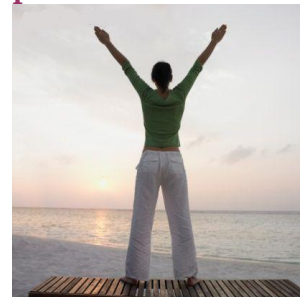
La struttura si basa sul principio della stretta collaborazione con familiari ed amici degli Utenti al fine di rendere la vita dello stesso Utente più aderente possibile al suo trascorso pregresso. Mantenere rapporti relazionali con amici e parenti è sicuramente un elemento che contribuisce al benessere della persona e che stimola la stessa durante il suo percorso di vita. Sotto questo punto di vista la struttura imprime un impegno particolare soprattutto al momento dell'inserimento iniziale dove l'Utente potrebbe vivere una fase di stress personale. Nel medio/lungo periodo la struttura, con la collaborazione dell'Assistente sociale, programma e monitora la presenza dei familiari ed amici, dando risalto eventualmente (e possibilmente) anche a momenti di rientro a casa, durante periodi di festa, ecc.. La struttura garantisce altresì l'accesso controllato alla struttura di amici degli Utenti, strettamente programmato e supervisionato dall'Assistente sociale, il quale valuta e coordina le azioni in modo tale che non arrechino criticità all'ambiente comunitario. La struttura non rifiuta accessi di parenti e/o amici, ma si impegna a garantire il massimo rapporto relazionale possibile dell'Utente con la comunità esterna.

Cronoprogramma igiene personale e degli ambienti.



La cura dell'igiene personale è quotidiana per quanto riguarda doccia barba e capelli, mensile per il taglio, la tinta, la depilazione, il pedicure ed altri servizi minori. I servizi igienici, i pavimenti, la cucina, vengono puliti e sanificati quotidianamente. I vetri e le pareti mensilmente. Gli armadi sono riordinati e sanificati mensilmente. La dispensa, il frigorifero e il congelatore sono puliti e sanificati settimanalmente.

Organizzazione del benessere fisico, psichico e relazionale



Il benessere fisico degli utenti è supervisionato dal medico di base competente e pianificato dal Responsabile di struttura. Gli operatori addetti sono tenuti all'osservanza delle disposizioni impartite soprattutto relative ai singoli casi di specie. Particolare cura viene posta nella preparazione dei pasti, sia per la varietà e la stagionalità del menù sia per la scelta dei prodotti, sempre di ottima qualità e ben conservati. Nella preparazione dei pasti vengono considerate anche le allergie, le

intolleranze e particolari esigenze legate a stati di malattia occasionale o cronica.

Il responsabile, con l'equipe programma le attività che favoriscono il mantenimento e l'ampliamento del livello cognitivo degli utenti, del loro equilibrio emotivo, affettivo e relazionale.

Le attività sono spesso calzanti agli interessi degli utenti ad esempio si programma la loro partecipazione ad eventi sportivi, culturali e sociali.

Gli utenti partecipano attivamente anche alla vita della struttura ciò li rende parte attiva del contesto, favorisce allo sviluppo del senso di appartenenza e crea i presupposti per una serena convivenza.