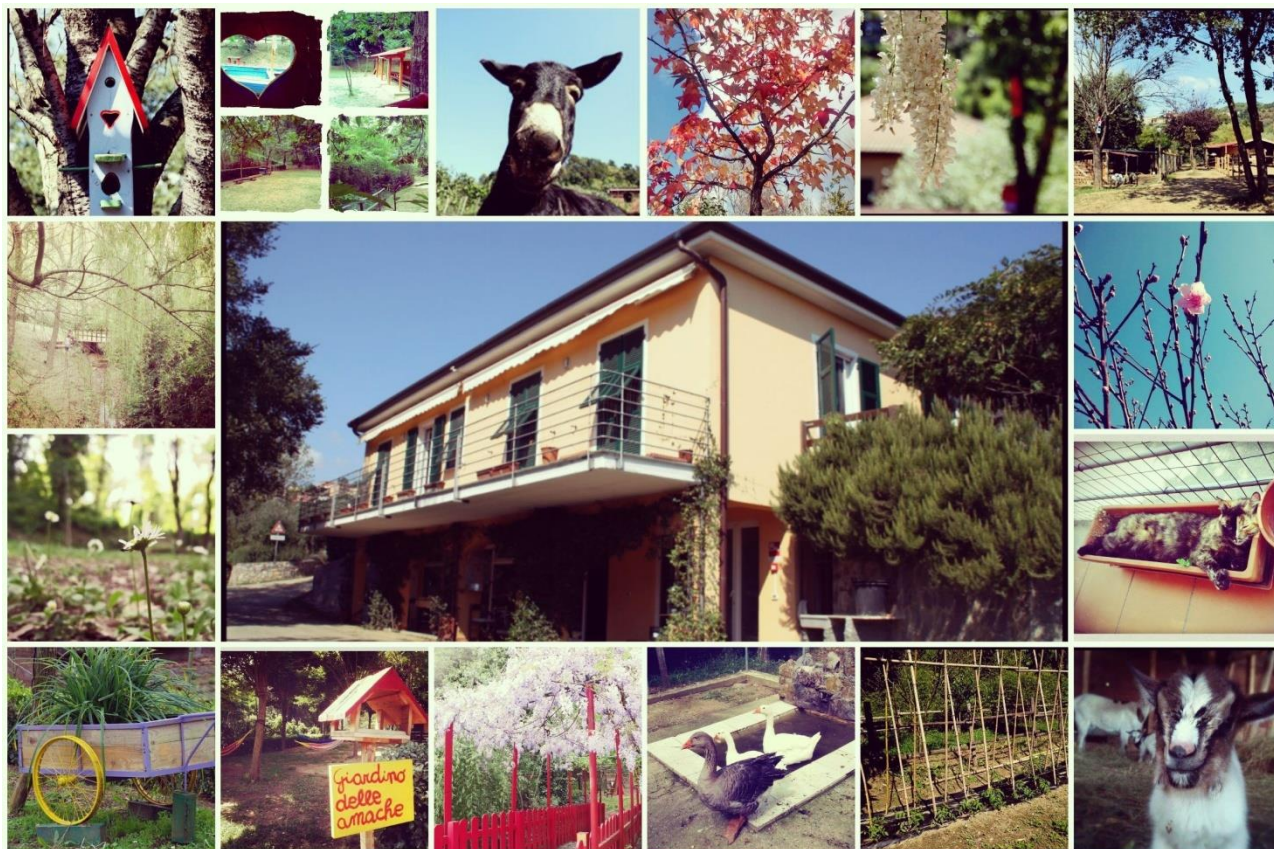


Doc. D 004 revisione n.3 del 25.03.2019

Carta dei Servizi

Casa famiglia del Carpanedo



Via del Canale 3/C • La Spezia

Tel. 0187/284010

e-mail: coord-cd-carpanedo@coopselios.com

<http://www.coopselios.com/struttura/casa-famiglia-del-carpanedo/>

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è indirizzata prioritariamente agli utenti ed alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare sulle procedure di accesso ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- specificare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, al fine di fornire le prestazioni dovute in un'ottica di continuo miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per inoltrare un reclamo in caso di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è orientato affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso l'attivazione di un dialogo costante con le Persone con Disabilità e le loro famiglie, indispensabile per fornire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

In questo documento troverete:

Chi siamo?	pag. 3
Un Servizio per persone con disabilità	pag. 5
La struttura organizzativa	pag. 9
I Servizi	pag. 11
Standard di Prodotto/Servizio	pag. 14
La giornata – tipo	pag. 15
Relazioni con i famigliari	pag. 16
Regole di vita comunitaria	pag. 18
Strumenti e processi di tutela dell'utente e verifica del servizio	pag. 19
Impegni e programmi di miglioramento	pag. 20

La presente Carta dei Servizi sarà consegnata alle persone con disabilità e ai loro familiari al momento dell'inserimento nella Casa Famiglia del Carpanedo e sarà esposta mediante affissione nella bacheca all'ingresso della struttura.

CHI SIAMO

LA COOPERATIVA SOCIALE COOPSELIOS

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A nata nel 1985. In oltre 30 anni di attività la cooperativa si è evoluta, diventando uno dei player nazionali più importanti nei servizi di cura alla persona. Oggi Coopselios conta oltre 3.000 occupati, è presente in 7 regioni italiane e ha avviato importanti progetti di internazionalizzazione e innovazione in Italia e all'estero. Quotidianamente offre i propri servizi a oltre 6.400 persone, ponendosi come partner strategico per istituzioni pubbliche e privati nel progettare e realizzare soluzioni avanzate per i bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari in continua evoluzione. Da oltre 30 anni orienta le sue azioni secondo quattro valori fondamentali: affidabilità, competenza, impegno sociale e sensibilità. Un interesse che non riguarda quindi solo la crescita economica, ma che si traduce nel sistematico miglioramento delle condizioni di occupazione di soci e lavoratori, nelle politiche di sviluppo della cooperativa, nell'erogazione di servizi e competenze sempre più in linea con le reali esigenze degli utenti e delle loro famiglie.

DA OLTRE 30 ANNI COOPSELIOS REALIZZA LA PROPRIA MISSION: “PRENDERSI CURA DI PERSONA”

“La persona al centro” è da sempre il caposaldo dell’agire Coopselios. Oggi il significato di questo paradigma è però diverso rispetto al passato: in un mondo in cui i bisogni sociali cambiano, mettere la persona al centro diventa un principio ispiratore sempre più ambizioso e stimolante. Oggi, per Coopselios, significa mettersi al fianco dei destinatari dei servizi in maniera sempre più forte: “la persona al centro” non è più soltanto l’individuo al quale erogare un servizio ma l’intera rete familiare ed i *caregiver* che ne costituiscono l’ecosistema.

PRINCIPI GUIDA PER I SERVIZI DEDICATI ALLE PERSONE CON DISABILITÀ

- Prendersi cura del benessere globale della persona con disabilità (PcD) e della sua famiglia offrendo opportunità di scelta e di vita nel rispetto del genere e dell’età della persona adulta con disabilità;
- La valorizzazione dell’identità e la personalizzazione del Progetto Educativo e Assistenziale sulla base delle necessità, dei desideri e delle aspettative di ciascuna persona come sancito dalla Convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità;
- L’incremento delle abilità presenti, l’implementazione di quelle da apprendere nel rispetto delle preferenze individuate nella persona rispetto agli otto Domini della Qualità della Vita (Schalock e Verdugo, 2006);
- La cura e l’allestimento degli spazi accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile facilitanti nello svolgimento autonomo delle attività quotidiane tipiche di un ambiente domestico;
- La relazione, l’ascolto e l’osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;

- La valorizzazione dei programmi di partecipazione e promozione di relazioni sociali con la comunità di riferimento volti il più possibile ad un’ottica inclusiva;
- L’integrazione dei servizi con la rete associativa, culturale e di volontariato del territorio di appartenenza;
- La sensibilizzazione della comunità di riferimento rispetto alla cultura che vede la persona con disabilità portatrice di competenze che possono arricchire il “fare” comune;
- La comprensione della complessità in divenire dei bisogni di sostegno di ogni specifico individuo e della sua famiglia nell’arco di tutta la vita adulta fino all’invecchiamento;
- Il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- Il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- La multidisciplinarietà e il lavoro di team.

UN SERVIZIO PER PERSONE CON DISABILITÀ

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La “Casa Famiglia del Carpanedo” è un presidio di riabilitazione residenziale e semiresidenziale per disabili psichici con funzione di recupero delle disabilità specifiche ed obiettivi di riabilitazione sociale ed occupazionale.

La struttura promuove la qualità della vita degli utenti attraverso un approccio di carattere educativo orientato al Modello della Qualità della Vita (Schalock e Verdugo, 2006), al fine di sostenere non solo il benessere emozionale, fisico e materiale, ma anche lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali e il pieno godimento dei diritti della persona con disabilità.

La Casa Famiglia del Carpanedo si propone:

- di garantire interventi assistenziali, sanitari ed educativi che assicurino il benessere del disabile negli otto domini della Qualità della Vita di Schalock e Verdugo (2006);
- di progettare interventi non solo destinati ad esiti di tipo funzionale e clinico ma anche di tipo personale, tutti orientati al miglioramento della qualità di vita percepita dalla PcD, favorendo la massima espressione delle opportunità secondo il Modello di Allineamento delle Linee Guida Airim (2010);
- di rispettare l'autonomia e la libera scelta degli utenti come espressione di identità e di libertà personale supportato dall'applicazione dell'Assessment delle Preferenze (Amico-Di);
- di rispettare i desideri e le esigenze di ciascun utente, garantendo ritmi di vita familiari;
- di lavorare per obiettivi di incremento, implementazione, mantenimento e decremento valutandone gli esiti con scale validate (Scala HoNOS-LD informatizzata);
- di predisporre attività di ergoterapia, ricreative e di socializzazione;
- di promuovere l'integrazione territoriale e l'inclusione sociale, favorendo momenti di scambio e di apertura alla cittadinanza;
- di supportare le famiglie nel lavoro di cura;
- di garantire una corretta e trasparente informazione sul proprio funzionamento.
- di garantire gli standard di qualità previsti ed i requisiti dettati dalle normative regionali in tema di Accreditamento Socio Sanitario.

La struttura è sempre aperta (tutti i giorni dell'anno per le ventiquattro ore giornaliere).

Le attività destinate agli utenti in modalità semiresidenziale sono organizzate dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00.

Il progetto di struttura della “Casa Famiglia del Carpanedo” si differenzia da quello delle altre realtà simili in quanto offre agli utenti residenti ed agli utenti diurni la possibilità di svolgere un'attività lavorativa in uno spazio attiguo al luogo in cui dimorano.

La partecipazione degli utenti della struttura alle attività della Fattoria biologica didattica del Carpanedo avviene per tre ore giornaliere (dalle 8.30 alle 11.30) dal lunedì al venerdì. L'equipe di lavoro della “Casa Famiglia del Carpanedo” concorda le modalità di azione e la tipologia di attività svolte quotidianamente con la Responsabile d'Area della fattoria. Un educatore coordina e supporta gli utenti residenziali ed gli utenti diurni durante la terapia occupazionale.

Durante il lavoro in fattoria, gli utenti si occupano principalmente della cura degli animali, della manutenzione dell'area verde e della coltivazione degli ortaggi.

RICETTIVITÀ, CONVENZIONI E ACCREDITAMENTI

Il presidio Casa Famiglia del Carpanedo ha l'Autorizzazione per il Funzionamento di presidio di riabilitazione residenziale e semiresidenziale per disabili psichici, con funzione riabilitativa intensiva ed estensiva rilasciata dal Comune della Spezia il 27/03/2019, numero di protocollo 36779.

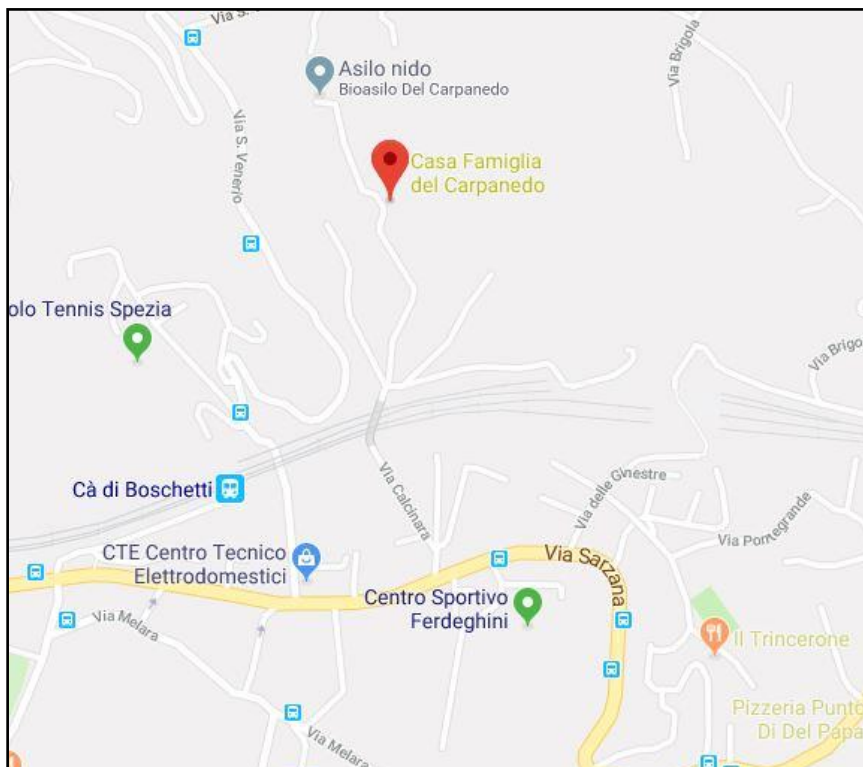
La Casa Famiglia può accogliere fino a 15 utenti (di cui 7 in regime residenziale e 8 in semiresidenziale) con residenza nei Comuni afferenti all'ASL5. Il percorso di accesso e di dimissione è di spettanza dell'ASL5.

La struttura ha presentato istanza di rinnovo dell'accREDITAMENTO con protocollo 1150 del 7/11/2016.

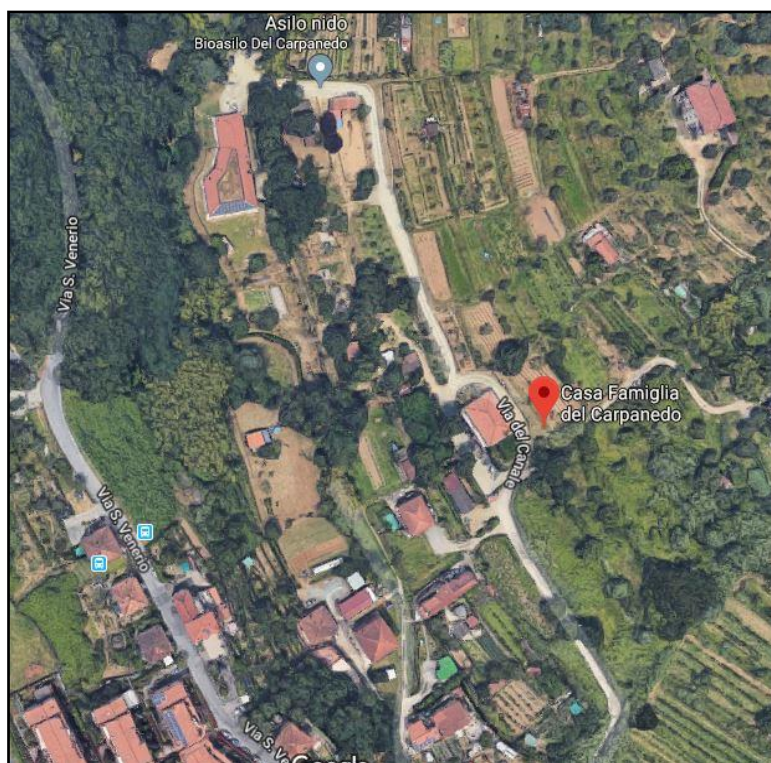
La "Casa Famiglia del Carpanedo" è convenzionata con il Servizio Disabili della Spezia

COLLOCAZIONE GEOGRAFICA

La "Casa Famiglia del Carpanedo" si trova a La Spezia in via del Canale 3/C (località Limone), all'interno dell'area della Fattoria didattica del Carpanedo gestita dalla Cooperativa sociale C.I.S.



L'ubicazione della struttura è particolarmente favorevole alla tipologia degli utenti in quanto pur essendo immersa nella natura e nella tranquillità è comunque sufficientemente vicina alla zona centrale di La Spezia, la quale dista circa quattro chilometri.



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è costituita da un edificio distribuito su due piani.

Al primo piano sono presenti:

- una sala da pranzo con angolo cottura;
- tre camere "doppie" (ciascuna delle quali è destinata ad accogliere due utenti);
- una camera "singola" (destinata ad accogliere un utente);
- una camera utilizzata come "ufficio" dell'equipe di lavoro (luogo dove si svolgono le riunioni, viene custodita la documentazione relativa agli utenti, i farmaci, ecc.);
- una stanza adibita a spogliatoio ed un bagno utilizzati dagli utenti che frequentano la struttura in modalità diurna.

Ogni camera è dotata di un bagno con servizi igienici e doccia.

All'interno della struttura gli arredi sono moderni, funzionali e colorati, così come le pareti per le quali sono state utilizzate tinte calde per suggerire maggiormente l'idea di calore e di familiarità che si desidera trasmettere agli utenti.

Gli utenti possono personalizzare la propria camera con oggetti o suppellettili, nel rispetto dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno di stanza o degli altri utenti della Struttura.

Al pian terreno, oltre al locale che ospita la caldaia, c'è uno spazio destinato alla falegnameria di proprietà della Cooperativa CIS.

A lato di questo edificio si trova una corte attrezzata con pergolato, tavolo e panche in legno che può essere utilizzato per rilassarsi e per organizzare i pranzi e le cene durante il periodo estivo.

MODALITÀ DI ACCESO AL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a Persone con Disabilità adulte, che a causa di disabilità fisiche, intellettive, relazionali o plurime, presentano una situazione di non autosufficienza fisica e/o assenza di autonomia relazionale, da particolarmente lieve a grave.

Le Persone con Disabilità, su segnalazione dei Distretti Socio-Sanitari di appartenenza, sono prese in carico dal Servizio Disabili, il quale, a seguito di una valutazione da parte dell'équipe sociosanitaria, propone all'interno dell'UVM (Unità di valutazione multidisciplinare) l'inserimento in struttura. Se l'UVM autorizza l'accesso, segue la presentazione del caso all'équipe della struttura e la predisposizione dell'inserimento, con la definizione delle relative modalità di attuazione.

In seguito, inizia un periodo di osservazione della durata di trenta giorni cui fa seguito la redazione da parte dell'équipe di un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) contenente:

- il Progetto Educativo (PEI), al quale appartengono gli obiettivi educativi del percorso socio-riabilitativo, i tempi di verifica e le strategie di lavoro individuate;
- il Progetto Assistenziale (PAI) relativo alle autonomie e alle modalità di intervento legate all'espletamento dei bisogni primari.

Il PRI viene trasmesso al Servizio Disabili competente che ne verifica la coerenza in relazione al Progetto di Vita. Dopo la valutazione, il progetto può continuare per un anno (con periodiche verifiche) oppure può ritornare in UVM per una nuova definizione.

DIMISSIONI E LISTA DI ATTESA

Il percorso di dimissione dell'utente è di spettanza dell'ASL5, salvo che non voglia essere intrapreso dall'utente stesso, dai suoi famigliari o dal suo rappresentante legale.

È tuttavia possibile che il Direttore Sanitario richieda all'ASL5 la dimissione di un utente qualora venga rilevata l'impossibilità di assicurare un'adeguata evoluzione del suo progetto individuale per sopravvenute modificazione delle sue condizioni sanitarie, psicologiche o sociali.

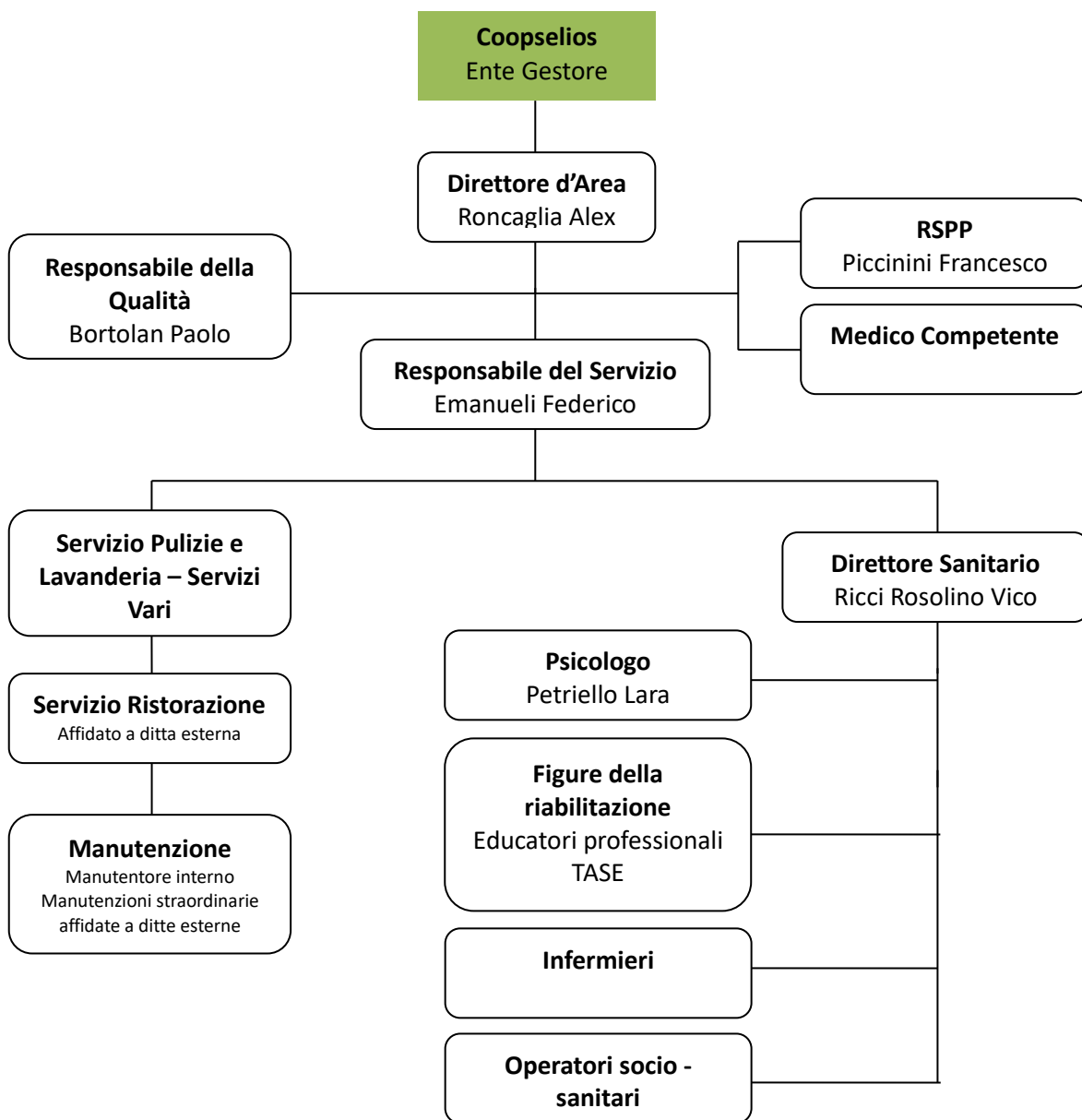
La gestione della Lista di attesa è di pertinenza dell'ASL5.

RETTA

L'ASL5 al momento dell'ingresso definisce la tipologia di retta che deve essere corrisposta alla Cooperativa Coopselios. L'utente può essere chiamato a partecipare al pagamento della retta. La quota a carico dell'utente è definita in base all'ISEE.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA L'ORGANIGRAMMA

Di seguito è riportato l'organigramma della Casa Famiglia del Carpanedo.



IL GRUPPO DI LAVORO

Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.

Nella Casa Famiglia del Carpanedo sono impiegati:

- n. 1 Direttore Sanitario a 4 ore settimanali (presente il lunedì ed il venerdì);
- n. 1 Responsabile del Servizio a 16 ore settimanali;
- n. 1 Psicologo a 8 ore settimanali;
- n. 4 Infermieri che alternandosi nei turni coprono le 2 ore giornaliere;
- n. 3 Educatori/TASE a 18 ore settimanali;
- n. 4 OSS a 38 ore settimanali.

Con la dotazione di personale così individuata, è possibile garantire la supplenza di un operatore assente, utilizzando in modo flessibile quelli già in organico. Ciò consente di utilizzare personale perfettamente integrato, contenendo il “turnover” degli operatori sostituiti e riducendo al minimo il disagio tipico dell’inserimento di figure nuove.

Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.

Tutti gli operatori della struttura si incontrano in equipe una volta alla settimana con il Responsabile Psicologo, il Coordinatore ed il Direttore Sanitario.

Tale riunione ha principalmente lo scopo di:

- organizzare le attività quotidiane e straordinarie;
- analizzare i problemi pratici;
- permettere il confronto delle varie esperienze;
- svolgere attività di resoconto ed aggiornamento sulle diverse situazioni;
- predisporre l’utilizzo di nuove metodologie;
- predisporre, monitorare e verificare i piani riabilitativi individuali.

I SERVIZI

LA DEFINIZIONE DEGLI INTERVENTI

La responsabilità dell'organizzazione e realizzazione delle prestazioni offerte è del Responsabile del Servizio che, insieme ad uno staff multidisciplinare formato da tutte le figure professionali previste, pianifica e costruisce le condizioni necessarie per attuare quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

Nella definizione degli interventi personalizzati e di gruppo viene utilizzato come strumento fondamentale il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI). Esso è conservato nella Cartella socio-sanitaria che racchiude al suo interno tutta la documentazione dell'utente. Il PRI definisce il programma di intervento individualizzato dell'utente ed è allineato agli otto domini della Qualità della Vita (benessere fisico, benessere materiale, benessere emotivo, sviluppo personale, inclusione sociale, autodeterminazione, relazioni interpersonali, diritti), nel rispetto di ciò di cui la persona è portatrice (storia di vita, livello di funzionamento, desideri, bisogni di sostegno, stato di salute e caratteristiche del contesto di vita).

LE PRESTAZIONI OFFERTE

In questa sezione sono descritti in modo sintetico i principali servizi erogati dalla "Casa Famiglia del Carpanedo". Si tratta di una elencazione indicativa delle attività che vengono realizzate, in quanto una definizione maggiormente dettagliata delle stesse può scaturire solo a partire dai progetti personalizzati degli utenti che la struttura accoglie in ciascun periodo della sua esistenza.

A seconda delle esigenze degli utenti e della loro tipologia, le seguenti attività vengono organizzate e gestite dagli educatori, dagli operatori socio – sanitari o dagli infermieri sotto la supervisione del coordinatore e della psicologa della struttura.

1. Attività educative, abilitative, di animazione e ricreative:

- attività mirate all'acquisizione e/o mantenimento delle capacità comunicative, cognitive, affettive, relazionali;
- attività mirate all'acquisizione e/o mantenimento delle autonomie personali e sociali;
- attività di socializzazione e gestione del tempo libero (attività ricreative, di animazione e di integrazione sociale);
- terapia occupazionale presso la Fattoria biologica didattica del Carpanedo;
- svolgimento di attività lavorativa presso realtà esterne alla Fattoria biologica didattica del Carpanedo, da avviare tenendo conto delle capacità e delle aspirazioni degli utenti;
- attività motorie e sportive (attivate in collaborazione con le associazioni presenti sul territorio spezzino);
- attività espressive ed artistiche.

2. Attività assistenziali di supporto all'utente:

- attività finalizzate alla rilevazione dei bisogni assistenziali, del grado di autonomia nelle azioni di vita quotidiana e delle condizioni di rischio dell'utente;
- attività di supporto psicologico svolta dallo Psicologo di struttura;

- attività di supporto nella cura e nell'igiene personale;
- attività di informazione e stimolazione verso un tipo di alimentazione equilibrata e corretta;
- attività di informazione e stimolazione verso abitudini di vita sane.

3. Attività di assistenza infermieristica e medica:

- monitoraggio quotidiano dello stato di salute degli utenti svolto dal personale infermieristico;
- contatto e confronto continuo con il medico di base, lo psichiatra, l'assistente sociale e più in generale tutte le figure di riferimento dell'utente residenziale;
- attività di accompagnamento, supporto informativo ed emotivo degli utenti residenziali in occasione di visite mediche, odontoiatriche, ricoveri in ospedale, ecc.

4. Attività di comunicazione con la famiglia di appartenenza dell'utente:

- attraverso colloqui individuali con l'equipe di lavoro, ai famigliari sono fornite informazioni dettagliate circa le condizioni di salute, i trattamenti riabilitativi, educativi ed assistenziali, nonché sugli avvenimenti maggiormente significativi che riguardano la vita quotidiana dell'utente.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tutte le pratiche amministrative, comprese la contabilità, il servizio cassa e la custodia di piccole somme per le spese personali sono gestite dal personale della struttura con il supporto degli uffici amministrativi situati a Reggio Emilia.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

I pasti vengono forniti da CIR Food, azienda esterna leader nel campo della ristorazione.

Il menù è stagionale (estivo ed invernale), ruota su quattro settimane e si propone di assicurare una dieta corretta e bilanciata.

Agli utenti residenziali viene fornita l'intera giornata alimentare, comprensiva di:

- prima colazione;
- pranzo (primo, secondo, contorno, dessert);
- cena (primo, secondo, contorno, dessert).

È previsto un piatto del giorno e sono selezionabili delle alternative per coloro che non lo gradiscono.

È riservata particolare attenzione alla diversificazione degli alimenti offerti ed alla garanzia del giusto apporto calorico e nutrizionale.

In caso di prescrizioni mediche o necessità specifiche dell'utente è assicurata la predisposizione di menù personalizzati.

Il menu settimanale è esposto nella bacheca nella sala da pranzo.

SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Agli utenti residenziali sono garantiti:

- il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura, la stiratura degli indumenti intimi e personali, purché lavabili ad acqua;
- la consegna degli indumenti puliti e la sistemazione degli stessi nell'armadio personale;
- il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, ecc.) e degli indumenti non intimi. Il personale interno provvede al ritiro della biancheria sporca ed alla consegna di quella pulita.

È garantito almeno un cambio settimanale della biancheria e degli asciugamani.

La biancheria non più utilizzabile viene scartata previo avviso alla PcD e/o ai familiari. Ove possibile il servizio provvede, senza costi aggiuntivi, alla eventuale riparazione dei capi.

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

La pulizia e la sanificazione quotidiana dei locali della struttura sono svolte dagli operatori della struttura che provvedono a interventi quotidiani volti a garantire la massima pulizia degli ambienti individuali e comuni. Gli utenti residenziali collaborano a questa attività con compiti coerenti con le abilità possedute.

Il servizio di derattizzazione e disinfestazione viene compiuto periodicamente da apposite aziende qualificate nel settore.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il servizio di manutenzione ordinaria di tutti gli impianti (idrico-sanitario, termico, di sollevamento, telefonico, ecc.) conformemente a quanto richiesto dalle normative vigenti è affidato a ditte esterne specializzate.

La presenza di un manutentore interno Coopselios garantisce invece l'esecuzione tempestiva degli interventi di piccola manutenzione alle infrastrutture.

SERVIZIO DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

La Casa Famiglia del Carpanedo ha disposizione un pulmino a nove posti ed un automezzo a sette posti che permettono agli utenti di Scuola Pagani e di Villa Carani di effettuare uscite sul territorio ed accompagnamenti in caso di visite mediche o di altro genere.

STANDARD DI PRODOTTO/SERVIZIO

Requisito 1: Personale Indicatori: - Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro. - Il personale operante presso la struttura è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro; l'aggiornamento professionale viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni i cui temi riflettono l'annuale analisi dei fabbisogni formativi.
Requisito 2: Limitazione del turn-over Indicatori: L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli utenti un elemento di continuità non esclusivamente assistenziale di primaria importanza. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.
Requisito 3: Lavoro di équipe Indicatori: La Struttura, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di équipe con cadenza settimanale dove si analizzano i progetti dedicati agli utenti e le dinamiche organizzative; con cadenza mensile si realizzano incontri di supervisione finalizzati alla prevenzione del <i>burn out</i>.
Requisito 4: Attenzione ai tempi di vita e alle esigenze dei residenti Indicatori: - Possibilità di contribuire con le proprie preferenze alla programmazione delle attività della giornata. - Dieta personalizzata con monitoraggio sanitario. - Risveglio naturale nelle giornate di sabato e domenica.
Requisito 5: Mantenimento dei legami significativi amicali, parentali e con il territorio, promozione della compartecipazione Indicatori: - La necessaria continuità relazionale, importante sia per l'utente che per le sue figure di riferimento, siano esse parentali o amicali, viene garantita da un orario con caratteristiche di apertura e flessibilità che consente, nell'ambito dell'ospitalità in struttura e delle sue regole, di proseguire una necessaria frequentazione di entrambe le parti interessate. - L'integrazione con il territorio consente possibilità di progettazione territoriale e partecipazione ad eventi utile al processo di integrazione.

LA GIORNATA TIPO

LA SCANSIONE ORARIA DELLE ATTIVITÀ SVOLTE

Gli orari indicati possono subire delle variazioni determinate dallo svolgimento di attività occasionali, per l'alternarsi delle stagioni (nel periodo estivo si tende a cenare più tardi e nell'area gazebo esterna alla struttura) o per decisione concordata tra gli utenti, gli operatori in turno e il Responsabile del Servizio.

Tabella 1. La giornata tipo

Dal lunedì al venerdì		sabato	
7.30	Risveglio Igiene personale Riordino della propria camera	7.30 - 10.30	Risveglio naturale Igiene personale Riordino della propria camera
8.00	Colazione	dalle 8.00 alle 10.30	Colazione
8.30 - 11.30	1) Attività lavorativa in fattoria (cura degli animali e del verde, manutenzione, coltivazione, ecc.). 2) Uscita per svolgimento di attività lavorativa esterna alla struttura come previsto dal PRI 3) Uscita per incontri visite mediche, incontri con assistenti sociali, ecc.	8.30 - 11.30	1) Attività di manutenzione dell'area gazebo esterna alla cucina 2) Relax in struttura 3) Uscita con l'operatore in turno per commissioni, ludico - ricreativa, ecc.
11.30 - 12.30	Igiene personale Relax	11.30 - 12.30	Igiene personale Relax
12.30 - 13.15	Pranzo	12.30 - 13.15	Pranzo
13.15 - 15.00	Riordino della sala da pranzo Relax - Attività libere	12.30 - 13.15	Riordino della sala da pranzo Relax - Attività libere
15.00 - 19.00	1) Uscita con l'operatore per acquisti, partecipazione ad attività programmate, ecc. 2) Uscita autonoma come previsto dal PRI	15.00 - 19.00	1) Uscita con l'operatore per acquisti, partecipazione ad attività programmate, ecc. 2) Uscita autonoma come previsto dal PRI
19.00 - 19.30	Riordino della propria camera Igiene personale	19.00 - 19.30	Riordino della propria camera Igiene personale
19.30 - 20.15	Cena	19.30 - 20.15	Cena
20.15 - 22.45	Riordino del salone Attività ricreative (con possibilità di uscita dalla struttura)	20.15 - 22.45	Riordino del salone Attività ricreative (con possibilità di uscita dalla struttura)
22.45 - 00.00	Rientro nella propria camera (televisione, lettura) Addormentamento	20.15 - 22.45	Rientro nella propria camera (televisione, lettura) Addormentamento

RELAZIONI CON I FAMIGLIARI

INCONTRI CON I FAMIGLIARI

Il Direttore Sanitario ed il Responsabile del Servizio ricevono i famigliari in incontri individuali per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'utente e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

Nella tabella sottostante sono riportate le giornate e gli orari di ricevimento del Direttore Sanitario e del Responsabile del Servizio.

È consigliato prenotare telefonicamente l'incontro.

Tabella 2. Orario di ricevimento dei famigliari

Mansione	Cognome e nome	Contatto telefonico	Orario di ricevimento
Responsabile Sanitario	Ricci Rosolino Vico	Tel. 3357197521	Venerdì dalle 13.00 alle 15.00
Responsabile del Servizio	Emanueli Federico	Tel. 3496255230	Giovedì dalle 14.00 alle 16.00

PARTECIPAZIONE E COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE PER IL PROCESSO DI CURA

La famiglia è considerata una risorsa e pertanto dopo l'accesso al Centro si impegna a garantire una relazione costante e la partecipazione nel processo di cura.

In particolare vengono organizzati:

- 1) un colloquio individuale da effettuarsi prima dell'inizio della frequenza del Centro per favorire l'inserimento della PcD e informare sulle modalità di relazione fra la famiglia e il servizio;
- 2) un colloquio telefonico dopo l'inserimento per informare la famiglia di come l'utente ha trascorso il primo giorno al Centro;
- 3) due incontri durante l'anno con tutti i familiari degli utenti del Centro per restituire loro dati, riflessioni e informazioni sul servizio offerto e sulla qualità percepita (indagine Customer) e per presentare e illustrare progetti e attività realizzati e da realizzare con e per gli utenti in modo da garantire un aggiornamento condiviso della Carta dei Servizi;
- 4) incontri per la redazione e la verifica del Progetto Individualizzato per condividere con i familiari, e quando possibile con l'utente, le strategie e le scelte assistenziali ed educative, per sostenerli attraverso l'offerta di un supporto emotivo, per condividere informazioni e conoscenze;
- 5) incontri individuali o colloqui telefonici per informare tempestivamente i familiari sugli eventi sanitari rilevanti del processo di cura;
- 6) momenti di coinvolgimento nella valutazione della qualità del servizio come l'intervista telefonica annuale per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni del Centro.

VISITE DI FAMIGLIARI E CONOSCENTI AGLI UTENTI

La “Casa Famiglia del Carpanedo” è aperta alle visite dalle 9.00 alle 19.00 previa comunicazione al Responsabile del Servizio.

Durante la permanenza in struttura, per salvaguardare il diritto alla riservatezza e il riposo degli utenti, nonché il lavoro degli operatori, i visitatori sono tenuti al massimo rispetto delle comuni norme di correttezza e riservatezza.

All'interno della struttura sono presenti delle aree dove è possibile intrattenersi con i propri parenti; i quali, previo preavviso, possono consumare i pasti insieme al proprio familiare pagando una quota.

VISITE GUIDATE

Previo appuntamento con il Responsabile del Servizio, è possibile effettuare delle visite guidate di Scuola Pagani e Villa Carani al fine di osservare i locali e comprendere le modalità di gestione.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

IL FUMO DA SIGARETTA

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni e in genere in tutti i locali della struttura. Vi sono tuttavia, all'esterno delle strutture, degli spazi dedicati ai fumatori.

PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE

Viene favorita al massimo la possibilità di portare con sé, nella propria camera, oggetti e piccole suppellettili, nel rispetto delle norme di sicurezza degli ambienti e nei limiti strutturali dello spazio vitale, previo accordo con il Responsabile del Servizio.

UTILIZZO DI TV, RADIO E APPARECCHIATURE

È consentito l'uso di apparecchiature radiofoniche o televisive (a norma CEE) nelle camere purché il volume non arrechi disturbo alla quiete della struttura e sia stato espresso assenso da parte di chi condivide la stanza. Non è consentito l'utilizzo in camera o in altri locali della struttura di fornelli a combustibile e apparecchiature elettriche.

USCITE

L'utente può uscire dal Centro, autonomamente o accompagnato, previa sottoscrizione di una dichiarazione di esonero della struttura da ogni responsabilità illustrata al momento della formalizzazione dell'accesso al Servizio.

GLI ANIMALI

È consentito l'ingresso di animali domestici condotti a guinzaglio, attrezzati di materiale per la pulizia e osservanti delle norme igienico sanitarie previste (vaccinazioni) e nel rispetto delle persone residenti.

INTRODUZIONE DI ALIMENTI NEL CENTRO

La tipologia dei prodotti alimentari che possono essere introdotti in struttura dagli utenti o dai visitatori e destinati alle Persone con Disabilità riguarda unicamente:

- alimenti non deperibili;
- alimenti a lunga conservazione;
- alimenti confezionati con etichettatura.

Possono essere accettati dal personale dei prodotti alimentari sfusi, privi delle informazioni riportate sulla confezione originaria soltanto se il familiare esonera formalmente la struttura, mediante la compilazione e firma di apposito documento, dalla responsabilità della somministrazione del prodotto consegnato. Tali tipi di prodotti non possono essere offerti ad altri utenti della Struttura.

Gli alimenti destinati agli utenti vanno consegnati al personale che ne gestirà la corretta conservazione.

È severamente vietato introdurre nelle Strutture dei prodotti alimentari deperibili o a base di uova crude (dolci al cucchiaio come tiramisù o altre creme), prodotti a base di carne e pesce.

STRUMENTI E PROCESSI DI TUTELA DELL'UTENTE E VERIFICA DEL SERVIZIO

PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti.

Il reclamo può essere sporto mediante la cartolina di segnalazione allegata alla Carta dei Servizi e reperibile all'ingresso della struttura o mediante e-mail da inviare a ufficioqualità@coopselios.com.

In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Responsabile del Servizio, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con i familiari.

I dati concernenti i reclami sono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire le informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

CONTROLLO DEI FORNITORI

Il Responsabile del Servizio, a ogni consegna, si impegna a effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate saranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario, potranno essere attivate delle azioni correttive, compresa l'eventuale esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Il livello di soddisfazione dei familiari è misurato a cadenza annuale mediante la realizzazione di interviste telefoniche da parte di ditte specializzate esterne a Coopselios.

Ugualmente, la committenza (ASL5) valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dalla struttura. Ogni due anni, tutti gli operatori della struttura rispondono ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

DIVULGAZIONE PUBBLICA DEI RISULTATI

Il Responsabile del Servizio si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità ed ai reclami durante l'incontro di fine anno con i famigliari e gli amministratori di sostegno. I committenti, qualora ne facciano richiesta, ricevono una relazione informativa redatta dal Direttore Sanitario e dal Responsabile del Servizio.

IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

Per il 2019, la Casa Famiglia del Carpanedo si impegna a:

- attuare il progetto innovativo “Roba da matti” – Progetto radiofonico in collaborazione con il Laboratorio Artistico di Sarzana;
- realizzare il progetto innovativo “Fammi vedere” – in collaborazione con il fotografo professionista Niccolò Puppo;
- partecipare ad eventi sportivi in collaborazione con La Missione Sportiva di Sarzana.