

Data	Redazione	Verifica e approvazione
10/06/2020	Bonomelli Laura Rodondi Dario	Milzani Marco

Carta dei Servizi

CARD

Comunità Alloggio Residenziale Disabili

Coop. Il Cardo Via L. Magnolini, 48 —25048 Edolo (BS) P. IVA

Recapiti Cooperativa: Tel. 0364 / 72789

Ufficio: amministrazione@ilcardo.it Direzione Generale: direzione@ilcardo.it

Sito Web: <http://www.ilcardo.it/>

La Mission

Il Cardo è un'impresa cooperativa sociale che vuole contribuire a rendere la sua comunità territoriale capace di cura e di accompagnamento verso la diversità.

Finalità del servizio

Il servizio si propone di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie, operando a più livelli, politico, sociale e culturale.

Dove Siamo

Il Territorio in cui opera la Cooperativa è principalmente la media e alta Valle Camonica.

I Valori

Le persone come soggettività, come valore e diritto, come ponte per socializzare, uscire, riconoscere, riconoscersi. La comunità come luogo solidale, reciproco, capace di accogliere e valorizzare, integrare. I servizi come lo strumento per rispondere, con qualità, competenza ed economia al bene comune della comunità. L'innovazione e il cambiamento per leggere percorsi, risorse ed esigenze nuove nella comunità.

Guardiamo a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la nostra cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.

Intendiamo svolgere la nostra attività protesi a migliorare la qualità della vita e il benessere di quanti a noi si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o risorse libere; privilegiamo la persona e la sua unicità, ispirandoci a principi di solidarietà umana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni personali e sociali.

Nell'ambito delle nostre attività offriamo servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità. Interagiamo

attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.

Promuoviamo il miglioramento costante della qualità nei nostri servizi e attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. Siamo aperti a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.

Diritti della persona con disabilità

Il 24 febbraio 2009 è stata ratificata, dalla Repubblica Italiana, la Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, strumento che risulta di estrema importanza per la promozione, la protezione e la garanzia del pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà delle persone con disabilità. Nell'art. 3 si riportano i principi generali cui si ispira la Convenzione, ossia:

- Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- la non discriminazione;
- la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- la parità di opportunità;
- l'accessibilità;
- la parità tra uomini e donne;
- il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento col quale la Cooperativa assume una serie di impegni nei confronti dei propri utenti, dei loro familiari, della Comunità e delle Istituzioni: è qui che sono definite le prestazioni offerte e con quali modalità vengono erogate e sempre qui sono indicati gli standard di qualità garantiti. Copia di tale documento viene distribuita agli utenti o ai loro famigliari di riferimento/figure giuridiche di riferimento all'ingresso o ogni qualvolta vengano effettuate modifiche sostanziali.

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti degli utenti, e si basa su una serie di principi generali, quali l'uguaglianza, l'imparzialità, la libertà di scelta, l'efficienza e

soprattutto la partecipazione attiva dell'utente, che ha il ruolo principale di feedback sulla qualità erogata dal servizio.

Tale documento viene consegnato, in via preferenziale tramite posta elettronica (anche certificata, PEC), in alternativa tramite posta ordinaria, fax o brevi manu.

Destinatari

Persone adulte di ambo i sessi con disabilità essenzialmente intellettiva-relazionale che non hanno bisogno di prestazioni ad elevata integrazione sanitaria, che non necessitano quindi di soluzioni residenziali a maggior protezione socio-sanitaria (CSS, RSD).

Il nostro servizio nasce con lo scopo di offrire brevi periodi di sollievo residenziale per esigenze ed emergenze familiari ed anche posti di sollievo semiresidenziale flessibile, da poche ore all'intera giornata, in relazione alle esigenze delle famiglie. Sono previsti anche percorsi volti a sperimentare un distacco graduale da casa che consenta alla persona disabile e ai suoi familiari di abituarsi ad un diverso modello di vita.

Viene effettuata una valutazione preliminare per verificare se i bisogni del richiedente possono essere soddisfatti adeguatamente all'interno della Comunità e se sono compatibili con quelli del gruppo di chi ci vive già.

La valutazione, sulla base della documentazione presentata, viene effettuata dall'equipe di valutazione composta da: direttore, coordinatore, assistente sociale del territorio, con l'eventuale supporto di un medico specialista.

L'esito negativo della valutazione impedisce che la persona venga inserita in lista di attesa.

La Struttura

La CARD è gestita dalla Cooperativa "Il Cardo" ed è ubicata al terzo piano della sede, in Via Magnolini n. 48 Edolo (BS). Il servizio è autorizzato per 5 posti. La struttura, collocata in zona centrale, è facilmente raggiungibile.

La CARD dispone di due camere confortevoli, e al piano terra una sala da pranzo/soggiorno/stanza polifunzionale per attività ad uso esclusivo del servizio. All'esterno è presente un giardino ad uso privato, allestito in modo tale da poter essere utilizzato in sicurezza e accessibile alle carrozzine.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo accordo con la persona incaricata: il coordinatore del servizio.

Organizzazione e ruoli

Nella CARD operano le seguenti figure professionali che lavorano in modo integrato e coordinato per garantire a ciascun utente una adeguata presa in carico secondo i suoi bisogni e le sue attitudini:

- Il coordinatore Laura Bonomelli coadiuvata da Dario Rodondi: si occupa della programmazione e del coordinamento delle attività socioeducative assistenziali della Comunità. E' referente presso i servizi esterni e le altre agenzie del territorio, che partecipano a vario titolo alla realizzazione del progetto di vita degli uten• della Comunità. Insieme al dire•ore è garante del buon andamento della vita comunitaria ed è chiamato a tradurre in modalità operative le normative vigenti e le linee politiche della cooperativa.
- Gli educatori favoriscono il lavoro d'equipe e le migliori condizioni educative della Comunità; si occupano della progettazione di attività individuali e di gruppo. Gli operatori sono supportati da altre figure professionali Asa, Oss, secondo i bisogni dell'utenza.

Personale dipendente e sua formazione

Tu•o il personale è assunto con contra•o di lavoro subordinato CCNL, garanzia di un corretto e trasparente rapporto tra le parti, in termini di reciproci diritti e doveri; solo occasionalmente per motivi organizzativi viene impiegato personale con contratto di somministrazione lavoro.

Ciascun operatore all'interno della Comunità è dotato di cartellino di riconoscimento riportante nome, cognome, qualifica, fotografia.

L'Ente partendo da un monitoraggio costante dei bisogni emergenti nella Comunità, promuove ed incoraggia la formazione degli operatori, attivando percorsi formativi interni e/o favorendo la partecipazione a quelli esterni.

Pone particolare attenzione anche alla formazione in materia di salute, sicurezza sul posto di lavoro e sicurezza dei dati personali, ai sensi delle normative vigenti.

Metodologia e attività

La Comunità offre un ambiente strutturato di vita familiare in grado di rispondere ad alcuni dei bisogni fondamentali della persona:

- accudimento
- adattamento
- relazioni sociali
- autonomia
- partecipazione alla vita comunitaria

Le attività proposte nei PEI (Progetto Educativo Individualizzato) volutamente si discostano da quelle proposte nei servizi diurni, perché vengono privilegiate quelle attinenti alla vita quotidiana e al contesto abitativo.

Giornata tipo nei giorni di frequenza ai servizi diurni:

07.00 - 09.00	Risveglio e cura della persona: igiene personale, cambio abiti, ecc.
08.00 - 09.20	Prima colazione
08.30 - 09.20	Trasporto presso i servizi diurni /accompagnamento a visite sanitarie
09.30 - 16.20	Frequenza servizi diurni
16.20 - 16.30	Rientro in comunità
16.30	Merenda
16.30 - 19.00	Relax, laboratori, attività varie secondo PEI Cura della persona: igiene personale
19.00 - 20.00	Cena
20.00 - 21.00	Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti, momenti di relax
21.00 - 22.00	Igiene e cura personale
22.00 - 07.00	Riposo notturno monitorato dall'operatore

Giornata tipo (24 ore) quando non prevista la frequenza a servizi diurni:

07.00 - 09.00	Risveglio e cura della persona: igiene personale, cambio abiti, ecc.
09.00 - 09.30	Prima Colazione
10.30 - 12.00	Attività ludico ricreative/socializzanti programmate all'interno o all'esterno della Comunità
12.00 - 13.00	Pranzo
13.30 - 14.30	Relax
14.30 - 18.00	Attività socializzanti
18.00 - 19.00	Igiene personale
19.00 - 20.00	Cena
20.00 - 22.00	Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti, momenti di relax Igiene e cura personale
22.00 - 07.00	Riposo notturno monitorato dall'operatore in turno

Principali strumenti di lavoro

I principali strumenti di lavoro sono i seguenti:

- Documentazione necessaria alla permanenza in struttura: informazioni generali, informazioni sanitarie, eventuali terapie farmacologiche da assumere. Verrà steso un progetto educativo individualizzato sulla base dei bisogni/potenzialità/autonomie/inclinazioni dell'utente osservati da tutta l'equipe. Viene aggiornato quando si presentano particolari problematiche e vi si definiscono gli obiettivi i tempi le modalità di attuazione e le persone coinvolte. Il PEI e i suoi aggiornamenti vengono condivisi e sottoscritti dal familiare/amministratore di sostegno dell'utente.
- Diario Utente: in esso sono documentati gli eventi riguardanti il percorso dell'utente all'interno della CARD, sono registrati i trattamenti diagnostici,

terapeutici, farmacologici, assistenziali, riabilitativi, animativi, educativi effettuati ed incontri con i familiari. Vengono annotate tutte le informazioni sanitarie rilevanti (responsi, visite mediche, terapie farmacologiche, ecc.) e quant'altro attiene alla salute di ciascun utente. È composto di varie par• di seguito elencate che danno conto della pluralità di interven• comunque riconducibili all'unitarietà ed unicità della persona a beneficio dei quali sono rivolti. L'operatore registra puntualmente le situazioni rilevanti occorse all'utente ed i relativi interventi di tipo socio assistenziale; parimenti l'educatore vi registra i propri interventi educativi ed osservazioni.

- Modulo Somministrazione Terapie: riporta esattamente la terapia farmacologica in atto secondo un prospetto giornaliero che consente l'immediata tracciabilità della somministrazione dei farmaci.

Gli altri strumenti di lavoro in uso nelle CARD sono:

- Agenda della Comunità: l'operatore, al termine del proprio turno di servizio, vi riporta tutte le informazioni/consegne rilevanti relative alla Comunità e ai suoi utenti, da trasmettere ai colleghi del turno successivo;
- Foglio presenze
- Al bisogno: registro spese utenti, monitoraggio pressione arteriosa, monitoraggio defecazione, monitoraggio ciclo mestruale, registro entrate e uscite dal servizio, monitoraggio temperatura corporea, monitoraggio minzione, monitoraggio peso corporeo, estetista.

L'équipe è un gruppo di lavoro costituito da ASA, OSS, educatori e coordinatore per confronto e rielaborazione di quanto avviene nella vita quotidiana; vi si discutono, monitorano, verificano e rivalutano le linee progettuali ed operative per ciascun utente e per il servizio. Le riunioni di équipe, sono convocate e condotte dal coordinatore a seconda delle esigenze.

Servizi offerti all'interno delle CARD

Prestazioni alberghiere

I servizi garantiti agli utenti dalla struttura sono i seguenti:

- somministrazione dei pasti preparati nella cucina della struttura in base alle esigenze dell'utente;
- lavanderia/stireria a cura degli operatori per la biancheria di casa e per gli indumenti personali
- pulizia degli spazi comuni e individuali;
- uso del telefono;
- utilizzo del televisore in soggiorno.

Prestazioni aggiuntive (senza costo)

- Articoli per l'igiene personale;
- Attività di animazione del tempo libero e di inclusione sul territorio, e con eventuale utilizzo degli automezzi in dotazione alla cooperativa.

Prestazioni non comprese nella retta

- Rette e altri costi derivanti dalla frequenza a servizi diurni esterni.
- Accompagnamento per terapie/trattamenti che assumano il carattere di continuità e si prolunghino nel tempo (oltre le due settimane).
- Assistenza di un operatore dedicato all'utente in caso di suo ricovero ospedaliero, anche in regime di day hospital.
- Assistenza per ogni evento straordinario che richieda la presenza di un operatore. In questi casi il familiare/amministratore di sostegno concorda con l'Ente le modalità per lo svolgimento del servizio ed i relativi costi per le ore di effettivo impiego dell'operatore.
- Acquisto di farmaci/protesi/ausili non a carico del SSN (Servizio Sanitario Nazionale).
- Cure mediche ed accertamenti diagnostici specialistici non a carico del SSN.
- Spese strettamente personali dell'utente (es. abbigliamento, lavasecco per capi delicati, parrucchiere/barbiere, estetista, articoli personali, rasoio elettrico, prodotti specifici, consumazioni extra, ecc.).

Modalità di accesso e criteri di formazione delle liste

La richiesta di inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali, direttamente o tramite i servizi territoriali.

- Va presentata su apposito modulo predisposto dall'Ente ed è indirizzata al direttore che la sottopone all'approvazione del presidente della cooperativa, dopo la valutazione di ammissibilità da parte dell'équipe di valutazione formata da direttore, coordinatore del servizio e assistente sociale territoriale.
- Se la richiesta è approvata, ma non ci sono posti disponibili, la persona è inserita in lista d'attesa, depositata presso l'ufficio amministrativo.
- Se c'è la disponibilità di posto, il familiare/amministratore di sostegno, viene invitato per ricevere delucidazioni sulle modalità di accesso.

I criteri di priorità di accesso alla CARD sono determinati, oltre che dalla data della richiesta, sulla base dei bisogni degli utenti e delle famiglie e tengono conto di eventuali urgenze per la complessità di gestione a domicilio. I criteri di priorità possono prevedere una presa in carico progressiva secondo livelli di urgenza e bisogni dell'utente.

Modalità di tutela e valutazione della soddisfazione

Utenti e famiglia: Il familiare/rappresentante legale al momento della richiesta d'accesso viene informato che è possibile, in qualsiasi momento, richiedere all'ufficio amministrativo il modulo (scheda per esprimere reclami o apprezzamenti) che va poi inoltrato alla direzione, oralmente o per iscritto. Il direttore avvierà, se necessario, un'indagine interna, attuerà gli interventi del caso e darà una risposta all'interessato nel tempo massimo di 30 giorni dalla data del reclamo.

L'aspetto della Tutela si declina anche attraverso la Valutazione del grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie/rappresentanti legali (customer satisfaction). A tal fine si è adottato un sistema di valutazione per monitorare, con cadenza annuale, nel rispetto della normativa sulla privacy, il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie. Si basa su un questionario di soddisfazione redatto per la famiglia/rappresentante legale.

Il questionario per la famiglia/rappresentante legale viene inviato per posta o consegnato direttamente agli interessati entro la fine dell'anno e la sua compilazione è anonima.

La restituzione all' Ente, deve avvenire entro un mese dal ricevimento, può essere fatta per posta ordinaria o per consegna diretta. I risultati dell'elaborazioni saranno esposti all'esterno della porta dell'ufficio coordinatori.

Il coordinatore socio-educativo è disponibile ad un incontro con gli interessati che vogliano discuterne personalmente.

Per i dipendenti è prevista una rilevazione del grado di soddisfazione tramite la compilazione e restituzione in forma anonima di un apposito questionario. La restituzione deve avvenire entro un mese dal ricevimento ed entro i due mesi successivi i risultati dei questionari vengono condivisi con gli operatori in una riunione plenaria, per apportare possibili miglioramenti partendo da criticità e punti di forza rilevati

Clausola di salvaguardia dei diritti alla privacy o degli altri diritti della persona

Nei trattamenti dei dati personali, anche di natura sensibile, la cooperativa applica severi criteri di sicurezza finalizzati alla riduzione pressoché totale dei rischi di distruzione o perdita, di accesso non controllato, di utilizzo non conforme alle finalità del trattamento.

Le informazioni e i dati che vengono richieste all'assistito o ai suoi congiunti si limitano a quelle indispensabili affinché nella progettazione del servizio si possa tenere conto della situazione complessiva dell'assistito.

Ogni informazione non indispensabile a questo scopo rappresenterebbe un inutile aggravio di responsabilità.

L'accesso al fascicolo sanitario dell'assistito è limitato, per mezzo di severe ed efficaci misure di sicurezza, al personale educativo, assistenziale, sanitario e direttivo. Il personale con mansioni generiche, o che comunque non prevedono la conoscenza del contenuto del fascicolo, riceve verbalmente o con altro mezzo, le sole informazioni necessarie ad adempiere ai propri compiti.

Il personale autorizzato a ricevere e fornire informazioni all'assistito o ai suoi congiunti autorizzati viene chiaramente indicato nei documenti di ingresso. Nessuna informazione può essere richiesta al personale non indicato.

La cooperativa limita al minimo indispensabile la circolazione non controllata delle informazioni che riguardano un assistito, tuttavia non è in grado di controllare la volontà dello stesso o dei suoi congiunti i quali possono, parlando con altri dentro o fuori la struttura, divulgare informazioni anche di natura sensibile.

Retta

La retta giornaliera sociale a tempo pieno a carico della famiglia è di:

- € **50,00** + IVA 5% per coloro che già usufruiscono di servizi interni alla cooperativa e € **80,00** + IVA 5% in giornate di chiusura del servizio
- € **140,00** + IVA 5% per chi proviene dall'esterno.

Per le spese di tipo personale, non comprese nella retta, verranno di volta in volta richieste/concordate con la famiglia.

Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi

Per ciascuna area di servizio la cooperativa apprezza considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate, con qualsiasi modalità, direttamente alla Direzione della cooperativa; sarà cura della stessa rispondere entro 3 giorni lavorativi. Eventuali reclami scritti vengono regolarmente protocollati dall'Ufficio Amministrativo.

A discrezione della Direzione in collaborazione con le aree di coordinamento o su precisa indicazione dei regimi contrattuali con gli Enti Istituzionali, possono essere somministrati agli ospiti o ai loro familiari Questionari di gradimento.

La cooperativa prevede una forma eccezionale di ristoro in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizi o accertato dal gestore su reclamo dell'utente. Sono esclusi dal ristoro i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).