



fondazione
"il nostro domani"
ONLUS

CASA SPIGARIOL MINATEL

Breda di Piave - TV



CARTA DEL SERVIZIO
2010 – 2012

INDICE

1. Scopo e principi della carta del servizio
2. La Fondazione “Il nostro domani” Onlus
 - 2.1 La mission
 - 2.2 Le linee strategiche
 - 2.3 I servizi attivati
3. “Casa L. Spigariol G. Minatel”
 - 3.1 Missione e obiettivi generali del servizio
 - 3.2 Ubicazione
 - 3.3 Utenza
 - 3.4 Caratteristiche della struttura
4. Modalità di funzionamento
 - 4.1 Criteri di accesso
 - 4.2 Caratteristiche e denominazione nuclei residenziali
 - 4.3 Servizio di pronta accoglienza e accoglienza programmata
 - 4.4 Giorni e orari di apertura
 - 4.5 Modalità di contribuzione
 - 4.6 Descrizione della giornata tipo: Giornata feriale
Fine settimana e festivi
5. Il progetto del servizio
 - 5.1 Le attività
 - 5.2 Il progetto personalizzato
6. Le risorse
 - 6.1 Personale in servizio
 - 6.2 Risorse territoriali istituzionali di supporto
 - 6.3 Altre risorse del territorio
 - 6.4 Attrezzature e ausili
7. I servizi offerti e le modalità di erogazione:
 - 7.1 Trasporti e accompagnamento
 - 7.2 Servizio mensa
 - 7.3 Servizio lavanderia
 - 7.4 Pulizie
 - 7.5 Assistenza sanitaria – ricovero ospedaliero
8. Metodologia e strumenti di lavoro
 - 8.1 La cartella personale dell'utente
9. I diritti della persona disabile
10. La valorizzazione della rete territoriale e i processi di integrazione
11. Relazione con l'utente e la sua famiglia
 - 11.1 Collaborazione con i familiari
 - 11.2 Organismi di controllo
12. Standard di qualità del servizio
 - 12.1 Indicatori di qualità
 - 12.2 Soddisfazione del cliente
13. Gestione dei reclami
14. Riservatezza
15. Antinfortunistica

1. SCOPO E PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

1.1 Principi fondamentali a cui si ispira la carta

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirato al **principio di eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a **criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità**. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di **accesso alle informazioni** in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Efficienza ed efficacia. Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Carta è elaborata dalla Fondazione "Il Nostro Domani" in base agli standard regionali definiti per questa tipologia di servizio e alle indicazioni dell'Azienda Ulss n. 9 di Treviso, committente del servizio. Sono state recepite inoltre le istanze delle persone disabili inserite, dei loro familiari e del contesto territoriale.

La Carta viene aggiornata qualora vi siano modifiche all'organizzazione e al progetto complessivo; di norma comunque essa viene rivista ogni triennio.

La Carta viene distribuita e illustrata verbalmente alle famiglie e agli utenti al momento dell'inserimento; viene inoltre diffusa sul territorio per favorire la conoscenza del servizio in ambito locale.

2. LA FONDAZIONE “IL NOSTRO DOMANI” ONLUS

La Fondazione Il Nostro Domani è nata nel 1998 grazie all'integrazione e alla collaborazione tra istituzioni pubbliche e privato sociale. Anima del progetto e primo Presidente è stato don Fernando Pavanello. Soci fondatori sono: il Coordinamento Provinciale Associazioni Handicappati (CPAH) che raggruppa le organizzazioni di familiari e tutti coloro che, a vario titolo, hanno accompagnato il loro cammino, l'Associazione Comuni della Marca Trevigiana, le Banche di Credito Cooperativo della Provincia di Treviso, il Comune di Treviso e la Provincia di Treviso, la Cooperativa sociale Ails.

La Fondazione è iscritta al registro delle persone giuridiche della Regione Veneto e al Registro Regionale delle Onlus.

Il Consiglio di Amministrazione è formato da 6 rappresentanti del C.P.A.H., 2 dei Comuni, 2 delle Banche di Credito cooperativo, 2 del Comune di Treviso, 1 per la Provincia di Treviso e 2 rappresentanti dell'AILS.

Il Presidente è il sen. Angelo Pavan, Vice Presidente è il Sig. Alfio Maugeri

Presidente onorario è don Fernando Pavanello

Lo staff direttivo è così composto:

Referente per il personale Alfio Maugeri

Referente tecnico dott. Paolo Belleri

Referente amministrativo sig.ra Michela Danieli

La Fondazione è nata per rispondere alla domanda e all'attesa delle famiglie interessate e quindi assicurare alle persone disabili un futuro accogliente nel momento in cui viene a mancare la famiglia naturale, costruendo piccole comunità alloggio e gruppi appartamento.

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale che accoglie persone adulte con disabilità, prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare, sia temporaneamente che permanentemente.

La Comunità Alloggio ha la finalità di accogliere la persona disabile adulta, sostenendola nella gestione della vita quotidiana, attraverso un rapporto personale e cordiale che consenta a ciascuno di sentirsi trattato come persona; **un intervento orientato allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione**, che favorisce percorsi di vita adulta e di autonomia, attraverso periodi di accoglienza programmata e/o di pronta accoglienza.

I residenti durante la giornata, sulla base del progetto personalizzato, frequentano i Centri Diurni o sono impegnati in altre attività occupazionali o lavorative. Per coloro che non possono il “Laboratorio Diurno” presente nelle Comunità ha la finalità di fornire gli aiuti necessari a mantenere e/o rinforzare le abilità di ciascuna persona disabile e sviluppare quelle potenziali.

2.1 Le linee strategiche della Fondazione

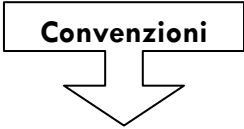
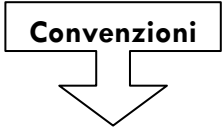
1 - Una **collaborazione stretta e paritaria fra pubblico e privato** per attivare una efficace sinergia nel reperimento delle risorse e una conseguente reciproca assunzione di responsabilità e autorevolezza, nel rispetto delle relative competenze, in tutte le scelte decisionali.

2 - **Le famiglie soggetto attivo e garante** all'interno della fondazione e di tutte le sue scelte programmatiche. Oltre alla maggioranza loro riconosciuta nel Consiglio della Fondazione i famigliari hanno dei rappresentanti nel "gruppo di controllo" di ogni comunità alloggio.

3 - **L'apertura al territorio** al fine di ricercare tutte le possibili integrazioni con gli ospiti aprendo la casa verso l'esterno e favorendo una rete di relazioni e di amicizie con loro.

4 - Le Comunità devono essere **piccole comunità famigliari** che ricreino il più possibile il clima di casa.

2.2 I servizi attivati dalla Fondazione

Azienda Ulss n° 9			Azienda Ulss n° 8	
				
FONDAZIONE IL NOSTRO DOMANI Onlus				
Com. alloggio	Com. alloggio	Com. alloggio	Com. alloggio Centro diurno	Com. alloggio
<i>Casa Giovanna De Rossi</i>	<i>Casa Codato</i>	<i>Casa Spigariol Minatel</i>	<i>Casa Maria Adelaide Da Sacco</i>	<i>Casa I Giacinti</i>
S.Biagio di Cal	Preganziol	Breda di Piave	Vidor	Volpago
Fondazione	Coop. Castelmonte	Fondazione	Coop. La Rete	Coop. Vita e Lavoro

Ulteriori informazioni al sito www.ilnostrodomani.org

3. CASA “SPIGARIOL - MINATEL”

La Comunità Alloggio “Spigariol Minatel ” di Breda di Piave è una struttura residenziale rivolta all’utenza disabile adulta. Gestita in convenzione con l’Azienda Unità Locale Socio Sanitaria n. 9 ed in collaborazione con le Amministrazioni Comunali locali, essa è uno dei servizi che la Fondazione “*Il Nostro Domani*” ha attivato in Provincia di Treviso.

La Fondazione “*Il Nostro Domani*” si pone contemporaneamente come soggetto progettuale e come punto di riferimento per attrarre risorse: tutti i progetti residenziali nascono infatti per effetto di un iniziale e significativo “atto di fiducia” del territorio, ossia tramite una attribuzione di risorse patrimoniali alla Fondazione.

Casa “Spigariol Minatel” nasce a seguito di una donazione da parte della Sig.ra Minatel, vedova Spigariol, la quale ha posto il vincolo di edificare la struttura sul terreno da lei alienato. La realizzazione del progetto edilizio ha visto il coinvolgimento dell’Ater (l’Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale) di Treviso che ha accettato di costruire a proprie spese la struttura in cambio della concessione del terreno per 60 anni, al termine dei quali la proprietà dell’immobile passerà alla *Fondazione*, e del pagamento di una quota mensile da parte della Fondazione.

Nel dicembre 2003 è stata posta la prima pietra, la struttura è stata aperta agli utenti nel febbraio 2006.

Il progetto Casa Spigariol Minatel è stato predisposto secondo le linee programmatiche definite dalla pianificazione sociosanitaria locale e la sua realizzazione è stata costantemente monitorata e verificata dai soggetti locali, istituzionali e sociali che, a partire dall’A.Ulss n. 9, dall’Amministrazione Comunale di Breda e dalla Conferenza dei Sindaci, si sono sempre sentiti protagonisti della vicenda e non hanno mai smesso di investire in essa intelligenza e risorse.

Ubicazione	Via Termine, Breda di Piave (Treviso)
Caratteristiche strutturali	superficie lotto mq 6.892 superficie coperta mq 1.673 volume struttura mc. 4.600
Soggetto promotore	Fondazione “Il Nostro Domani” Onlus
Gestione del servizio	Fondazione Il Nostro Domani in convenzione con l’A.Ulss n. 9 di Treviso

3.1 Mission e obiettivi generali del servizio

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale che accoglie persone adulte con disabilità, prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare, sia temporaneamente che permanentemente.

La Comunità Alloggio ha la finalità di accogliere la persona disabile adulta, sostenendola nella gestione della vita quotidiana, attraverso un rapporto personale e cordiale che consenta a ciascuno di sentirsi trattato come *persona*; un intervento orientato allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione, che favorisce percorsi di vita adulta e di autonomia, attraverso periodi di accoglienza programmata e/o di pronta accoglienza.

Il “laboratorio diurno” ha la finalità di fornire gli aiuti necessari a mantenere e/o rinforzare le abilità di ciascuna persona disabile e sviluppare quelle potenziali. Inoltre si propone di garantire adeguate e soddisfacenti risposte ai bisogni assistenziali ed educativi.

3.2 Ubicazione

Casa Spigariol Minatel è collocata nel Comune di Breda di Piave, territorialmente incluso nel contesto del Distretto Socio Sanitario n. 2 “Paese-Villorba” dell’AULSS n. 9.

La struttura è sita in posizione centrale rispetto al contesto urbano e collegata a Treviso mediante mezzi pubblici.

Nella cartina le indicazioni della collocazione rispetto a Treviso:



3.3 Utanza

L’utanza è costituita da persone adulte disabili.

Le attività residenziali comprendono due moduli di Comunità Alloggio, composti da 8 posti fissi e 2 di pronta/programmata accoglienza, per un totale di 20 posti/letto a regime.

Annesso alla Comunità è attivato un “laboratorio diurno” che può accogliere fino ad un massimo di 12 persone disabili, prevalentemente non residenti presso Casa Spigariol Minatel.

3.4 Caratteristiche della struttura

Casa “Spigariol Minatel” è stata costruita ex novo a struttura unica, essa si erge su due piani, con ampio spazio verde circostante; al piano terra sono collocati il reparto giorno, i laboratori e la palestra, mentre al primo piano resta il reparto notte.



Al piano terra si trovano la cucina, la sala da pranzo, i servizi (due bagni attrezzati per i residenti ed uno per gli operatori), un salotto e i locali adibiti alle attività diurne: un laboratorio, una palestra e due servizi attrezzati. In una delle due case è collocata l'infermeria. Al primo piano si trovano le camere da letto (4 doppie e 2 singole per ciascuna casa) e i servizi (2 bagni attrezzati e un bagno assistito per ciascuna casa). Nel seminterrato si trovano la lavanderia e il magazzino.

4. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

4.1 Criteri di accesso

L'accesso al servizio avviene a seguito della valutazione effettuata dall'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale, tale organismo approva il progetto individuale, in relazione al quale viene identificata la tipologia di struttura meglio rispondente ai bisogni della persona disabile.

Documentazione necessaria:

- Certificato di invalidità civile e ex L. 104/1992
- Scheda di valutazione multidimensionale (S.Va.M.Di.)

Riportiamo di seguito le indicazioni per i Distretti socio sanitari dell'Azienda Ulss n. 9, con relativi numeri telefonici e indirizzo di posta elettronica.

Distretto n° 1
comuni di: **Treviso, San Biagio di Callalta, Silea**
Via Isola di Mezzo, 37 – Treviso
Tel: 0422- 323610 - Fax: 0422-323640 - Email: segdis1ter@ulss.tv.it

Distretto n° 2,

comuni di: **Arcade, Breda di Piave, Carbonera, Istrana, Maserada sul Piave, Morgano, Paese, Ponzano Veneto, Povegliano, Quinto di Treviso, Spresiano, Villorba**

Via La Motta, 4 - Padernello di Paese

Tel: 0422-451544 - Fax: 0422-959004 - E-mail: segdis2ter@ulss.tv.it

Distretto n° 3,

comuni di: **Casale sul Sile, Casier, Mogliano Veneto, Monastier, Preganziol, Roncade, Zenson di Piave, Zero Branco**

Via XXIV Maggio, 33 - Mogliano Veneto

Tel: 041-5988211 - Fax: 041-5906882 - E-mail: segdis5ter@ulss.tv.it

Distretto n° 4,

comuni di: **Cessalto, Cimadolmo, Chiarano, Fontanelle, Gorgo al Monticano, Mansuè, Meduna di Livenza, Motta di Livenza, Oderzo, Ormelle, Ponte di Piave, Portobuffolè, Salgareda, San Polo di Piave**

Via D. Manin, 46 - Oderzo

Tel: 0422-715605 / 715639 - Fax: 0422-715637 - E-mail: segdis4ter@ulss.tv.it

Per ulteriori informazioni visitare il sito www.ulss.tv.it

4.2 Caratteristiche e denominazione dei due nuclei residenziali

I due nuclei ospitano persone con disabilità intellettiva e con compromissioni fisico-motorie. Il primo nucleo è denominato "La Quercia", mentre il secondo nucleo è denominato "Il Tiglio".

Anche l'accoglienza diurna è riservata alla stessa tipologia di disabilità.

4.3 Servizio di pronta accoglienza e accoglienza programmata

È attivo il servizio di pronta accoglienza che ha carattere di urgenza e si ha in caso di gravi e improvvise evenienze relative alla famiglia della persona disabile, ed il servizio di accoglienza temporanea programmata che non ha carattere di urgenza e ha come obiettivo il contenimento del disagio familiare conseguente alla continua assistenza alla persona disabile stessa ed offre l'opportunità alle famiglie senza risorse parentali o amicali di programmare ricoveri ospedalieri per cure, vacanze, periodi di riposo, ecc.

L'ospitalità consentita è di norma di trenta giorni l'anno, rinnovabili a norma del Regolamento Ulss del 2008 per le accoglienze temporanee di ulteriori trenta giorni. Presso la comunità alloggio è a disposizione il Regolamento predisposto dall'Azienda Ulss n°9 per questo servizio.

4.4 Giorni e Orario del servizio

Il servizio residenziale è garantito per l'intero anno solare, con apertura giornaliera sulle 24 ore.

L'accoglimento semiresidenziale è previsto per 225 giorni all'anno con un orario diurno.

4.5 Modalità di contribuzione

Il "Nuovo Regolamento per la Compartecipazione degli Utenti Disabili inseriti nelle Comunità Alloggio" dell'AULSS n°9 definisce le seguenti modalità di contribuzione:

TIPOLOGIA	COMPARTECIPAZIONE	SPESE PERSONALI
Comunità Alloggio	80% del reddito percepito (che non può eccedere il costo del servizio, calcolato ai sensi dell'art. 3 del nuovo regolamento) esclusa la tredicesima mensilità	Quota del rimanente 20% (non inferiore 20% del tratt. minimo INPS) e 13° mensilità
Accoglienze temporanee	Contributo giornaliero di € 20,00 o € 12,00 come da Regolamento Ulss	

Per il pagamento della compartecipazione l'utente del servizio o un suo rappresentante (tutore o Amministratore di sostegno) deve presentare alla Fondazione Il Nostro Domani, all'entrata in comunità e all'inizio di ogni anno un'autocertificazione dei redditi percepiti e per le accoglienze programmate una dichiarazione della tipologia di reddito percepito, a norma del Regolamento dell'Azienda Ulss n. 9 disponibile presso la comunità alloggio, il distretto socio-sanitario e il Servizio disabili o scaricabile dal sito www.servizisociali.ulss.tv.it.

La Fondazione emette una fattura alla fine di ogni mese di erogazione del servizio, che potrà essere pagata tramite conto corrente postale o bonifico bancario o per cassa (assegno o contanti).

La quota delle spese personali è gestita dall'utente e/o dai suoi famigliari/tutori e/o dal Coordinatore, secondo il Regolamento della comunità o accordi funzionali al perseguimento del Progetto Personalizzato. Copia del Regolamento è disponibile presso la Comunità Alloggio.



4.6 Descrizione della giornata tipo

Infrasettimanale

Orario	Attività
6.30-8.00	Sveglia, alzate, igiene personale, colazione, terapia
7.30-8.30	Partenze per i Centri Diurni
8.30-12.00	Attività di tipo domestico con i residenti che per motivi diversi non possono accedere alle attività diurne
9.00-12.00	Attività di laboratorio con gli utenti del territorio
12.00-13.00	Pranzo, somministrazione terapia
13.30-16.00	Attività di laboratorio con gli utenti del territorio
15.30-16.00	Rientro a casa degli utenti del laboratorio diurno
16.00-18.00	Accompagnamento residenti alle attività sportive: calcio piscina danza passeggiata visite parrucchiere biblioteca Bagni, riordino camere, stiro
18.30-19.00	Rientro dalle attività e preparazione cena e sala da pranzo
19.00-20.00	Cena, riordino cucina
20.00-23.00	Attività in salotto, giochi, televisione Preparazione per la notte, somministrazione terapia
23.00-6.30	Riposo notturno

Fine settimana e festivi

Orario	Attività
8.30	Sveglia
8.30-9.00	Colazione somministrazione terapia
9.30-11.30	Uscite, rientri programmati a casa, messa, acquisti
11.45-12.00	Preparazione tavoli con i residenti
12.00-13.00	Pranzo, somministrazione terapia
13.00-14.30	Riordino e programmazione pomeridiana
14.30-18.00	Uscita
17.30-19.00	Tempo libero per igiene, acquisti, telefonate
18.45-19.00	Preparazione tavoli
19.00-20.00	Cena e somministrazione terapia

20.00-21.00	Riordino cucina e sala da pranzo
20.30-22.30	Tempo libero
22.30-7.00	Riposo notturno

5. IL PROGETTO DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio è la casa delle persone disabili a cui è venuto meno il supporto della famiglia. E' un ambiente confortevole in cui l'operatore propone una relazione accogliente, calda e affettiva personalizzata, in modo da poter rispondere alle esigenze emotive e psicologiche del soggetto che si trova ad affrontare una nuova situazione di vita. Inoltre la Comunità Alloggio si propone come ambiente in grado di favorire, quando è possibile, lo sviluppo di una vita autonoma della persona disabile dalla famiglia d'origine.

E' un'abitazione dove la gestione degli spazi, dei tempi e l'organizzazione sono riservate e stabilite con le persone e per le persone che ci vivono.

Importante è l'aspetto dell'integrazione sociale: obiettivo della Comunità Alloggio è quello di "portare il dentro fuori e il fuori dentro". Ciò significa aprirsi al territorio per costruire le diverse risposte in termini unitari, globali, integrati e flessibili. Il servizio deve essere una risorsa per il territorio, diventando spazio "della comunità" stessa e luogo di promozione dei valori.

5.1 Le attività

Per la realizzazione dei Progetti Personalizzati e del Progetto di Comunità si organizzano le seguenti attività:

- cura e igiene della persona e del proprio abbigliamento;
- attività domestiche: pulizia e riordino della propria stanza, della cucina, degli spazi comuni, lavanderia e stiro;
- attività di laboratorio: uso del computer, pittura e decoupage, attività motoria, disegno, attività di manipolazione, altre attività di tipo occupazionale;
- attività ludico ricreative: animazione del tempo libero individuale e di gruppo, ascolto musica, visione TV, hobby e interessi personali;
- attività culturali: lettura/ascolto del quotidiano, riviste, libri, scrittura, gruppi di discussione sugli aspetti di vita della comunità e su tematiche varie;
- mobilità esterna: uscite nel territorio circostante, utilizzo dei mezzi pubblici, gite, soggiorni, frequenza di persone o famiglie del territorio, frequenza a iniziative del territorio;
- mantenimento dei rapporti di amicizia e contatti con le famiglie di origine: rientri a casa, uscite con gli amici;
- attività della fattoria (asina, galline, conigli e orto);
- attività motorie di vario tipo: Shastzu, Biodanza, Pilates.

5.2 Il progetto personalizzato

Per ciascun utente viene definito un Progetto Personalizzato redatto in collaborazione con il Servizio Distrettuale Handicap Età Adulta, con la persona disabile, se ne ha le capacità, con la Struttura Diurna che la persona frequenta. Il progetto viene condiviso con la famiglia.

Il Progetto Personalizzato viene aggiornato periodicamente e è strutturato nelle seguenti aree:

- osservazione;
- pianificazione: obiettivi, risorse e attività;
- attuazione;
- verifica e controllo;
- ripianificazione.



6. LE RISORSE

6.1 Personale in servizio

Nella comunità alloggio operano:

Qualifica	N. operatori equivalenti	Orario tipo
Coordinatore di struttura	1 a 30 ore settimanali	Giornaliero
Educatore professionale	2	Giornaliero
Operatore Socio Sanitario	16	A turno sulle 24 ore
Addetto alle pulizie	38 ore settimanali	Giornaliero

Nel laboratorio diurno operano:

Qualifica	N. operatori equivalenti	Orario tipo
Educatore professionale	1	Giornaliero
Operatore Socio Sanitario	3,9	Giornaliero e a turno integrati con la comunità alloggio

Le risorse territoriali istituzionali di supporto:

Risorsa	Attività	Soggetto erogatore
S.D.E.A.	Progetto personalizzato	Personale AULss n. 9
Medici di Medicina Generale	Consulenza sanitaria	AULss n. 9
Infermiere	Terapie farmacologiche, medicazioni, vaccinazioni	Distretto Socio-Sanitario

Esistono inoltre altre “risorse” che contribuiscono al buon andamento della Comunità:

Risorsa	Attività
Ass. “Amicizia”	Accompagnamenti, tempo libero, uscite
Centro Ricreativo Comunale Breda	Attività ricreative

6.4 Attrezzature e ausili

Nella Comunità sono presenti e utilizzati i seguenti ausili:

Tipologia	Numero
Sollevatore	1
Pulmino attrezzato per trasporto disabili e auto	2
Doccia “assistita”	2
Barella doccia	1
Ascensore con accesso utile al trasferimento di letti e carrozzine	1



7. I SERVIZI OFFERTI E LE MODALITA' DI EROGAZIONE

7.1 Trasporti ed accompagnamento

La comunità è dotata di un pulmino attrezzato e di un'auto per garantire gli accompagnamenti dei residenti. La famiglia può contribuire alle esigenze di trasporto del proprio familiare.

In particolare verrà garantito l'accompagnamento a visite, controlli periodici/esami e per consentire la frequenza alle attività riabilitative prescritte dal medico curante.

7.2 Servizio mensa

Il servizio mensa è fornito da una ditta esterna. L'operatore incaricato mette in atto i controlli per garantire la qualità del servizio. Le eventuali rilevazioni negative sono riferite alla ditta fornitrice. All'interno della comunità è prevista la presenza di operatori che hanno seguito corsi di formazione sul sistema HACCP.

7.3 Servizio lavanderia

Il servizio lavanderia è gestito per una parte da una ditta esterna e per altra parte dalla comunità stessa.

7.4 Pulizie

Le pulizie degli ambienti e delle attrezzature a disposizione del servizio sono pianificate, attuate con regolarità e controllate. Per questo servizio sono assunte due persone a tempo parziale che garantiscono la sanificazione e la pulizia di tutti gli ambienti. Anche il personale OSS provvede alla pulizia di alcuni ambienti secondo un piano programmato.

7.5 Assistenza sanitaria

L'assistenza sanitaria è garantita secondo le indicazioni operative del percorso di Integrazione tra servizi sociali, socio-sanitari e sanitari adottato dall'Ulss 9 che riportiamo in parte:

“Prima dell'accesso di una persona disabile presso una struttura diurna o residenziale, viene effettuata l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) durante la quale viene stabilito il piano operativo sanitario, se questo risulta necessario sulla base dei bisogni della persona. Il piano operativo sanitario potrà contemplare l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) per gli utenti che ne hanno la necessità. Laddove in UVMD se ne ravveda l'opportunità, nelle CA verrà attivata l'Assistenza Domiciliare Programmata (ADP) da parte del Medico di Medicina Generale.

L'A.U.L.S.S. si impegna:

- a verificare che nelle strutture convenzionate sia garantita agli operatori la formazione degli addetti Primo Soccorso ex D.Lgs 626;
- ad assicurare, al bisogno, l'addestramento “in situazione” del personale interessato dei servizi diurni e residenziali;
- a garantire la presenza programmata di infermieri professionali e/o personale della riabilitazione (fisioterapista, logopedista...), in relazione alle esigenze specifiche dell'utenza ospitata, come previsto nell'“Ipotesi di standard relativi ai requisiti di autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi sociali e di alcuni servizi socio

sanitari della Regione Veneto (complemento di attuazione della L.R. 16.08.2002 n. 22) e negli schema tipo regionali di convenzione (di cui all'art.13 della L.R. n.5/96);

- ad assicurare almeno 1 accesso settimanale di un Infermiere Professionale presso i servizi residenziali per svolgere attività di supervisione ed eventuale addestramento "in situazione" degli operatori;

- ad informare i MMG e ospedalieri, nonché il personale sanitario dei Distretti Socio-Sanitari e gli operatori dei servizi diurni e residenziali, su quanto previsto dal presente documento.

7.5.1 Ricovero ospedaliero

In caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza, qualora venga richiesta, è a totale carico dei familiari o di chi ne amministra la tutela, come da regolamento approvato dall'Azienda Ulss n. 9 disponibile presso le comunità alloggio o le assistenti sociali del Distretto di competenza.

8. METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO

Per il raggiungimento degli obiettivi viene utilizzato il lavoro d'equipe e il lavoro di rete. A ciascun nucleo abitativo è assegnata un'equipe di operatori che si riunisce per la condivisione dei programmi, la definizione dei progetti e l'organizzazione del lavoro. L'equipe è supportata da uno psicologo per il monitoraggio del lavoro di gruppo.

È sempre attiva la collaborazione:

- con il Servizio Distrettuale Handicap Età Adulta per la definizione, il monitoraggio e le verifiche dei Progetti Individualizzati;
- con le strutture diurne frequentate dai residenti della Comunità Alloggio;
- con gli Assistenti Sociali dei Comuni di provenienza dei residenti;
- con le famiglie dei residenti;
- con le risorse esterne alla comunità (parrocchia, alpini, Associazione "Amicizia e solidarietà", scuole elementari e medie, altre Comunità Alloggio della Fondazione "Il Nostro Domani", ...).

8.1 La cartella personale dell'utente

Per ciascun utente viene redatta ed aggiornata sistematicamente una cartella personale così articolata:

Sezioni	Contenuti
Dati generali e frontespizio di servizio	Dati generali identificativi
Documentazione dei servizi inviati	Certificato di invalidità, art. 3 comma 3 L 104/92, relazioni di altri Centri
Progetto Personalizzato	Progetto, relazioni del servizio, colloqui con i familiari
Documentazione sanitaria	Tessera sanitaria, prescrizioni terapia farmacologia, esami ematochimici, radiografie, visite specialistiche, etc.

9. I DIRITTI DELLA PERSONA DISABILE

La persona con disabilità, è un cittadino e come tale viene considerato, nella pienezza dei suoi diritti e doveri, così come garantito dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

Il Servizio ha come valore fondante il rispetto della dignità e dei diritti della persona e fa riferimento alla Carta dei Diritti dell'Uomo, Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

In particolare la persona disabile inserita in Comunità:

- al di là della malattia o dello svantaggio, è un essere umano e come tale deve essere trattato. Ogni intervento educativo deve essere svolto nel rispetto di questo principio;
- ha diritto all'integrità della propria mente e del proprio corpo;
- ha diritto alla qualità della vita, alla sicurezza e alla protezione;
- ha diritto alla certezza della pratica educativa a prescindere da problematiche organizzative o professionali;
- ha diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia;
- ha diritto alla differenza. La diversità deve essere vissuta come valore arricchente e non può essere alla base di discriminazioni o trattamenti lesivi;
- ha diritto alla decisione in ragione delle proprie capacità;
- ha diritto alla privacy.

10. LA VALORIZZAZIONE DELLA RETE TERRITORIALE DI SUPPORTO E I PROCESSI DI INTEGRAZIONE SOCIALE

A Breda di Piave il progetto è partito direttamente dalla Fondazione Il Nostro Domani che ha coinvolto le famiglie, la Parrocchia, il volontariato locale; l'iniziativa si è poi estesa anche agli altri interlocutori istituzionali – i Comuni, l'Azienda Socio Sanitaria, il Coordinamento delle Associazioni locali e le Pro Loco territoriali.

L'auspicio è quello di favorire i processi sociali e culturali di integrazione ed in quest'ottica si colloca la nascita dell'Associazione "Amicizia" che ha lo scopo di creare e mantenere nel tempo relazioni interpersonali gratificanti nell'ambiente di vita.

11. RELAZIONE CON L'UTENTE E LA SUA FAMIGLIA

11.1 Collaborazione con i familiari

I familiari degli ospiti di "Casa Spigariol Minatel" sono organizzati con propri rappresentanti eletti periodicamente.

Il Servizio propone la partecipazione e la collaborazione delle famiglie nell'ottica di una condivisione di finalità e obiettivi sul progetto di vita dell'utente e sulle pratiche e prospettive della gestione comunitaria della struttura.

Il Servizio per consentire questa condivisione predispone:

- colloqui individuali con le famiglie;
- riunioni con le famiglie su tematiche specifiche, al bisogno.

In collaborazione con la Fondazione “Il Nostro Domani” vengono inoltre garantiti di norma tre incontri assembleari annuali con le famiglie nei quali è favorita la partecipazione dei residenti e la valutazione sulla qualità del servizio.

11.2 Organismi di controllo

Il Comitato di Controllo

La Fondazione ha istituito un “Comitato di Controllo” composto dai rappresentanti:

- dei familiari,
- dai rappresentanti degli operatori,
- della Fondazione.

Il Comitato, che si riunisce di norma ogni 4 mesi, ha la funzione di monitorare l'andamento della Comunità e di proporre eventuali azioni di miglioramento.

12. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

12.1 Indicatori di qualità

In relazione al progetto di Comunità e ai vincoli contrattuali e di legge sono individuati i seguenti indicatori di attività:

Descrizione	Standard di riferimento
N. giornate di apertura annuali del servizio residenziale	365
N. giornate apertura accoglienza semiresidenziale	225
Presenza progetto di Centro	Sì
Verifica e ripianificazione biennale documentata progetto di Centro	Sì
Monitoraggio del progetto di Centro con l'assemblea delle famiglie dei residenti	Mediamente tre volte l'anno
Utilizzo registro delle presenze utenti	Aggiornato quotidianamente
Presenza cartella personale dell'utente	Sì
Presenza progetti personalizzati su cartaceo	Sì
Aggiornamento annuale e documentato progetti individualizzati condiviso con la famiglia	Entro marzo di ciascun anno
N. di incontri con i Servizi Distrettuali Età Adulta dei singoli utenti	Almeno due volte l'anno
Gli incontri d'èquipe per la gestione/monitoraggio del servizio sono inclusi nell'orario di servizio	Sì
N. ore impiegate nel lavoro di equipe tra operatori	Almeno 6 nel mese
Effettuazione attività esterne alla comunità	Mediamente quattro volta alla settimana
Presenza di un documento che riporta le regole di vita definite e	Sì

condivise dagli ospiti	
Rilevazione del bisogno formativo degli operatori attraverso questionario per poter predisporre Piano Formativo triennale	A cadenza triennale
Per ciascun anno viene attuato un programma di formazione obbligatoria rivolta agli operatori	Sì
Offerta n. ore di formazione obbligatoria in orario di servizio per ciascun operatore	Mediamente 30 dal 2010
Incontri del "Comitato Tecnico"	Mediamente tre volte l'anno

12.2 Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente, individuato nella persona disabile e nella sua famiglia, viene rilevata attraverso appositi questionari proposti annualmente.

La rielaborazione dei dati acquisiti sarà disponibile presso il servizio, a quanti siano interessati, entro la fine di febbraio dell'anno successivo a quello della rilevazione.

13. GESTIONE DEI RECLAMI

Nel caso si evidenzino disservizi è possibile presentare segnalazioni o reclami e chiedere spiegazioni sia in forma verbale, sia in forma scritta, presso la Comunità, direttamente al Coordinatore del servizio o suo delegato.

Per coloro che volessero presentare segnalazioni/reclami in forma scritta è predisposto un "modulo reclami", reperibile presso l'ufficio del Coordinatore del Servizio.

Il Coordinatore del Servizio è responsabile dell'espletamento dell'indagine e riferisce al cliente con la massima celerità e comunque non oltre trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Annualmente verrà effettuata un'analisi dei reclami per individuare quali risultino essere le aree particolarmente carenti e per controllare la capacità del Servizio di risposta e di risoluzione.

14. RISERVATEZZA

In base al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la Fondazione è titolare del trattamento dei dati personali delle persone inserite in Comunità e del personale in servizio. Responsabile del trattamento della "banca dati utenti" è la Sig.ra Maddalena Giordano, Coordinatrice della struttura.

15. ANTINFORTUNISTICA

La Fondazione ha una propria polizza assicurativa privata per la copertura per i danni che possano essere cagionati dagli utenti a cose o terzi.

La Fondazione attua le disposizioni previste dal D.L.vo n. 81/2008.

Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma D.L.vo n. 81/2008

PER TROVARCI

Fondazione "Il Nostro Domani" Onlus
Via Marchesi n. 7/D – 31057 Silea TV
tel./fax 0422363283
Email: ilnostrodomani@live.it

Casa "Spigariol Minatel"
Via Termine 9 - 31030 Breda di Piave TV
tel. 0422600736 - fax. 0422607769
Email: casaspigariolminatel@libero.it