



O N L U S

Genitori di Disabili

GANDINO Fraz. Cirano

C. F. 90012530169

CARTA DEI SERVIZI

"LA CASA DEI SOGNI"

INDICE

1. PRESENTAZIONE
2. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO "*Casa dei sogni*"
3. FINALITA' DELLA COMUNITA' ALLOGGIO "*Casa dei sogni*"
4. STRUTTURA/ CAPACITA' RECETTIVA
5. RAPPORTO COMUNITA' / FAMIGLIA
6. DESTINATARI
7. COSTO DELLA RETTA
8. ATTIVITA'
9. METODOLOGIA DI LAVORO E CARATTERISTICHE GESTIONALI DEL SERVIZIO
10. MODALITÀ DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE
11. COPERTURA SANITARIA
12. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA
13. RISORSE (PERSONALE DIPENDENTE)
14. RUOLO DEI VOLONTARI
15. ORARI DELLA STRUTTURA E VISITE
16. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO
17. GESTIONE DEI RECLAMI



1. PRESENTAZIONE E SCOPO

La Carta dei Servizi di una Comunità Alloggio per persone diversamente abili, prevista dalla normativa vigente (DL12 Maggio 1995 n.163) è destinata ai cittadini, alle famiglie degli utenti, alle istituzioni del territorio (Comuni, ASL, Scuole), alle Associazioni di volontariato.

E' uno strumento importante a tutela del disabile e della famiglia perché permette loro di conoscere i principi ispiratori, l'organizzazione ed il funzionamento della Comunità Alloggio stessa.

La Carta dei Servizi della "CASA DEI SOGNI" contiene le regole che stanno alla base del rapporto tra la Comunità Alloggio e l'utenza ovvero i modi, i tempi e i luoghi delle prestazioni fornite; intende assicurare i criteri di trasparenza ed accessibilità alla Comunità Alloggio.

E' finalizzata ad informare l'utenza ed il territorio sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che l'informazione rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

Questo documento è disponibile presso la "CASA DEI SOGNI" in via Sotto gli Orti, 3 a Cirano di Gandino o richiedendolo via mail: gruppo.gedi@libero.it

2. PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA' SPECIFICHE

La "CASA DEI SOGNI" nasce per rispondere alle esigenze delle famiglie con ragazzi disabili preoccupate per il "dopo di noi".

Da una approfondita analisi dei servizi esistenti sul territorio sono emersi i seguenti punti critici:

- 1) Bisogno presente nelle famiglie con genitori non più giovani di trovare una sistemazione ai figli portatori di handicap nell'ottica di poter vivere serenamente la propria vecchiaia.
- 2) Necessità di una struttura adatta a perseguire gli obiettivi citati sopra che mantenga al tempo stesso le caratteristiche dell'ambiente familiare favorendo le relazioni sociali e amicali esistenti.

Il gruppo GE.DI ha pensato di:

Creare le condizioni per andare a vivere "da soli" costruendosi una vita indipendente come tutte le persone adulte attraverso un passaggio graduale dalla famiglia alla comunità alloggio favorendo la condivisione di alcuni momenti nel pieno rispetto della privacy e del proprio "modus vivendi", sperimentando le proprie capacità nell'ottica di un maggior sviluppo delle proprie autonomie.

3. FINALITA' SPECIFICHE DELLA "CASA DEI SOGNI"

Senza la presunzione di volersi sostituire alla famiglia naturale, la "Casa dei sogni" cerca di far vivere l'utente in un clima familiare tale da garantire il massimo della normalizzazione; perciò vuol essere un luogo in cui le persone:

• **abbiano l'opportunità di mantenere/migliorare le proprie abilità.**

Come in famiglia, l'utente è stimolato a prendersi cura della propria persona, dei suoi effetti personali, dell'ambiente in cui vive;

• **si sentano accolte e tutelate.**

Abbiano la percezione che qualcuno si prende cura di loro, che ci sarà sempre un amico, un operatore che è presente, qualsiasi cosa accada; sentano che è prioritario regalarsi affetto ed attenzioni, preoccuparsi della salute fisica ed emotiva dell'altro, interessarsi alla persona in quanto tale;

• **abbiano occasione di confronto e di crescita.**

Le attività programmate tendono a soddisfare il bisogno dell'utente di avere una qualità di vita sempre migliore e lo mettano nella condizione di confrontarsi, relazionarsi con gli altri e sviluppare le proprie abilità;

- **siano stimolate ad incontrarsi.**

Porre particolare attenzione nel mantenere in essere le relazioni sociali e non sradicare le persone diversamente abili dalle loro relazioni parentali; devono essere facilitati i rientri a casa ed incontri conviviali in Comunità con i familiari.

Vivere emozioni, condividere la gioia rende la Comunità un luogo vivace e caldo in cui ci si diverte, si sperimentano nuove emozioni e si costruiscono nuove relazioni;

- **possano godere di intimità.**

Come in una casa, vengono garantiti riservatezza, intimità e spazi personali e personalizzati, separati dagli spazi comuni;

- **si sentano parte della comunità locale.**

Con l'opportunità di mantenere stretto il legame con il proprio territorio si favorisce la partecipazione attiva alle manifestazioni e alle attività locali.

4. STRUTTURA E CAPACITA' RECETTIVA

La "CASA DEI SOGNI" nasce dalla ristrutturazione della vecchia scuola elementare di Cirano concessa in comodato d'uso dal Comune per 50 anni: questa la sua struttura:

- 1) Al piano terra: una sala civica e un ambulatorio medico a disposizione della comunità locale; un ampio garage e un locale lavanderia a disposizione della "Casa dei Sogni".
- 2) Al primo piano: un'ampia cucina attrezzata; un grande salone utilizzato per sala riunioni, attività ludiche e per i pranzi comunitari, un bagno attrezzato, 2 appartamenti protetti composti da zona giorno, 2 camere con 2 bagni attrezzati e un terrazzo.
- 3) Al secondo piano: comunità alloggio per n. 5 utenti composta da 4 camere, 2 bagni attrezzati, cucina e zona giorno; terrazzi da entrambi i lati.

Questa impostazione permette alla struttura di essere molto flessibile e di poter offrire all'utenza progetti diversificati e personalizzati.

È possibile raggiungere i piani superiori sia dal piano terra, sia dal garage servendosi delle scale o dell'ascensore.





5. RAPPORTO COMUNITA' / FAMIGLIA

La filosofia del gruppo GE.DI. ha sempre fatto dell'attenzione nei confronti della famiglia il suo punto di forza: da una parte perché la stessa associazione è composta da genitori di ragazzi disabili; dall'altra, perché crede opportuno dar ascolto e valorizzare il punto di vista del contesto familiare, valorizzandone i suggerimenti e rispondendo quanto prima alle sue richieste: compito sicuramente non facile ma che risulta più alla portata di un'associazione che usufruisce di parecchi volontari e che risulta in definitiva più flessibile ed attenta.

Questo tipo di propensione all'ascolto passa attraverso relazioni di tipo formale ed informale: colloqui riguardanti l'andamento del progetto del proprio caro (in cui si auspicano anche suggerimenti o reclami costruttivi), feste e ricorrenze, momenti di convivialità prolungati (vacanze o week end ...).

Ci si augura da parte della famiglia rispetto e comprensione nei confronti degli operatori, del loro lavoro educativo.

6. DESTINATARI

La "Casa dei sogni" è destinata a persone con disabilità medio-lieve in possesso di un buon livello di autonomia spendibile nello svolgimento e nell'organizzazione di una giornata tipo: es. pulizia personale, gestione di piccole somme, riordino degli spazi, spostamenti in autonomia....

7. COSTO DELLA RETTA

La retta giornaliera per la frequenza alla “Casa dei Sogni” è fissata per l’anno 2011 in € 80 e può variare in più o in meno a secondo dell’aggravità dell’utente.

La retta è comprensiva di vitto e alloggio, servizio lavanderia e piccoli interventi di guardaroba. Sono altresì compresi nella retta i costi inerenti lo svolgimento di attività didattiche (interne e/o esterne) che rientrano nel piano di lavoro ordinario.

Sono invece esclusi dalla retta, e quindi a carico dell’utente, le spese per l’assistenza sanitaria di base e specialistica, ivi compreso il pagamento dei ticket. A carico dell’utente sono anche le spese per l’acquisto di capi di vestiario. Per lo svolgimento di attività straordinarie potrà essere richiesta la compartecipazione dell’utente alla spesa.

8. LE ATTIVITA’

La “Casa dei sogni” intende offrire agli utenti disabili l’opportunità di attività e approcci stimolanti e soddisfacenti per contrastare l’immagine stereotipata di “eterno bambino” e facendo emergere aspetti quali l’autonomia e la responsabilità.

Per queste ragioni sono state strutturate attività nelle seguenti aree:

• **Potenziamento e mantenimento delle autonomie personali:**

igiene personale (lavarsi, pettinarsi), vestirsi, svestirsi, riporre in ordine gli indumenti.....

• **Gestione dei luoghi di vita domestica:**

ordine della propria camera, riordino, secondo il calendario programmato, dei luoghi di ritrovo, partecipazione attiva alla preparazione dei pasti e al riordino della cucina, aiuto per l’allestimento di feste programmate, cura dell’orto....

• **Socio-relazionale:**

partecipazione attiva alla vita comunitaria con la possibilità di scegliere: cosa fare nel tempo libero, cosa cucinare, che film vedere....

• **Presenza sul il territorio:**

fare acquisti personali e collettivi, consegna della verdura per conto della serra gestita in collaborazione con la cooperativa il “Cantiere Verde”, uscite ludiche presso bar e oratori della zona.

La giornata tipo degli utenti è la seguente:

si veda allegato

9. METODOLOGIA DI LAVORO E CARATTERISTICHE GESTIONALI DEL SERVIZIO

Compiti a favore dell'utenza e del Servizio

Il lavoro per l'utenza è un elemento che investe buona parte del tempo degli operatori e permette di garantire che le attività del Servizio vengano realizzate.

La metodologia adottata all'interno della Comunità è centrata sul lavoro d'équipe supervisionato dal Responsabile del Servizio e si concretizza nell'attuazione di quattro diversi momenti:

1. Ogni educatore o volontario, prima di terminare il proprio turno, annota sul diario giornaliero l'andamento della giornata, le consegne per il turno successivo e gli argomenti da approfondire in équipe;
2. Lavoro d'équipe: gli operatori si ritrovano settimanalmente con il Responsabile del Servizio per discutere dei nuovi progetti, per affrontare eventuali problematiche emerse durante la settimana e per condividere sinteticamente il lavoro di progettazione individuale;
3. Progettazione sull'utente: la famiglia, il responsabile, l'educatore con il coinvolgimento dei Servizi Sociali stabiliscono gli obiettivi da raggiungere. Questi saranno parte integrante del Progetto Educativo Individualizzato.
4. Attuazione del progetto attraverso il raggiungimento degli obiettivi nella quotidianità.

10. MODALITA' DI AMMISSIONI, DI PRESA IN CARICO E DI DIMISSIONI

Presenza in carico:

L'inserimento in Comunità, in assenza dell'accreditamento della Regione Lombardia, avviene su richiesta scritta da parte della famiglia; con l'accreditamento, avviene su richiesta scritta da parte dei Servizi Sociali **territoriali** competenti.

La domanda verrà esaminata dal C.d.A. e dal Responsabile del Servizio. Il primo si occuperà della sostenibilità del progetto e delle questioni amministrative, il secondo si occuperà del trattamento dei dati sensibili e della fattibilità del progetto educativo.

Al parere favorevole seguirà un periodo di prova e di conoscenza reciproca da uno a tre mesi anche attraverso la frequentazione del servizio di tempo libero (STL) gestito da anni dall'associazione GE.DI.

Al termine si deciderà riguardo alla presa in carico dell'utente.

Dimissioni:

La dimissione, come per l'ammissione, viene decisa dal C.d.A. e dal Responsabile del Servizio ed è la conclusione della presa in carico dell'utente. Può avvenire al termine del periodo di prova, al termine del periodo progettuale oppure in itinere se insorgono condizioni esterne che rendono l'inserimento non più pertinente o necessario.

La Comunità presta particolare attenzione alla rete dei servizi disabili presente sul territorio. Per questo ritiene importante il collegamento con le istituzioni e i servizi pubblici e privati che operano sul territorio.

Nello specifico si pone come interlocutore nei confronti del Servizio Disabili dell'ASL per gli aspetti di carattere generale e normativo. Nei confronti del Servizio Disabili della Società Servizi Sociosanitari Valseriana, alla cui rete di servizi presta particolare attenzione e di cui fa parte.

11. COPERTURA SANITARIA

Poiché la Comunità alloggio è luogo familiare, provvede a:

- conservazione del fascicolo sanitario per il monitoraggio delle attività sanitarie in corso e per programmare quelle future;
- visite periodiche dal medico di base (minimo due visite annue);
- gestione programmata e somministrazione della terapia farmacologia giornaliera qualora necessaria.

12. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Comunità mette a disposizione una lavatrice, un ferro da stiro ed il personale operante che si occupa del lavaggio dei capi con il coinvolgimento degli utenti.

Per il servizio guardaroba mette a disposizione la biancheria da letto e per l'igiene della persona (asciugamani, salviette ..) e quanto attiene al servizio alberghiero.

13. RISORSE (personale dipendente)

La Casa dei sogni in funzione a pieno regime sarà dotata del seguente organico:

1. Responsabile coordinatore;
- 2 Educatori Professionali a tempo pieno (38 ore ciascuno);
- 1 Ausiliario Socio Assistenziale (38 ore);

Ci si riserva di integrare e/o modificare l'organico in funzione delle necessità.

14. RUOLO DEI VOLONTARI

L'associazione GE.DI. ha da sempre beneficiato dell'aiuto dei volontari che da anni collaborano nelle diverse attività: il loro impegno non si limita alla mera esecuzione di un compito ma si estende fino alla sfera delle emozioni e del sentire quotidiano degli utenti.

Il loro apporto rimane di fondamentale importanza.

15. ORARI DELLA STRUTTURA E VISITE

Il consiglio di amministrazione ha deciso di mantenere aperta la struttura 24 ore al giorno, sette giorni su sette lungo l'intero anno; questo per venire incontro alle esigenze delle famiglie e per assicurare assistenza anche durante le feste ed il periodo delle vacanze.

Tutte le persone che lo richiedono possono effettuare una visita presso la "Casa dei Sogni" preceduta da un contatto telefonico al numero 3292179836 per fissare un appuntamento. Di norma la visita guidata presso la comunità è condotta dal Responsabile del Servizio (Lucio Bosio) che illustra le modalità di funzionamento della "Casa dei Sogni", gli spazi di vita e le attività che vengono svolte. Sono possibili anche visite in gruppo (scolaresche, gruppi sportivi e non).

16. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO EROGATO

Qui di seguito viene riportato il “Questionario di valutazione del Servizio” da sottoporre ai familiari degli utenti inseriti all’interno del Servizio stesso.

La qualità del Servizio erogato verrà considerata soddisfacente se il numero delle risposte almeno sufficienti sarà uguale o maggiore al 70%.

Questionario di valutazione del Servizio

Il Suo familiare frequenta volentieri la “Casa dei Sogni”:

- Sempre
- Quasi sempre
- A volte
- Raramente
- Non saprei
- Perché.....

Come valuta gli ambienti che accolgono il Suo familiare?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché.....

Come valuta l’intervento degli operatori sul Suo familiare?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta il rapporto tra operatori del Servizio e famiglia?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta le attività/situazioni educative realizzate all'interno della “Casa dei Sogni”?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta le attività/situazioni educative realizzate all'esterno della “Casa dei Sogni”?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta la disponibilità del Responsabile/operatori?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta la professionalità/livello di preparazione del Responsabile/operatori della “Casa dei Sogni”?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come valuta il servizio mensa?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

La “Casa dei Sogni” è in grado di rispondere alle esigenze del suo familiare?

- Sempre
- Quasi sempre
- A volte
- Raramente
- Non saprei
- Perché?.....

- La “Casa dei Sogni” è in grado di rispondere alle esigenze di voi familiari?
- Sempre
- Quasi sempre
- A volte
- Raramente
- Non saprei
- Perché?.....

Come valuta i periodi di inserimento del suo familiare nella “Casa dei Sogni”?

- Ottimo
- Buono
- Sufficiente
- Insufficiente
- Pessimo
- Perché?.....

Come ha vissuto i periodi di distacco del suo familiare dal contesto domestico?

.....

.....

.....

.....

Come ha visto il suo familiare dopo i periodi di inserimento nella “Casa dei Sogni”?

- Molto tranquillo
- Tranquillo
- Abbastanza tranquillo
- Agitato
- Non saprei
- Perché?.....

Suggerimenti/proposte per migliorare la “Casa dei Sogni”:

.....

.....

.....

.....

Il questionario è stato compilato da:

- Padre
- Madre
- Sorella
- Fratello
- Altro (specificare)

17.GESTIONE DEI RECLAMI

L'associazione GE.DI. garantisce una funzione di tutela nei confronti dei propri interlocutori che possono sporgere reclamo, attraverso diverse modalità (di persona, telefonicamente, via fax, via e-mail). Referente per la gestione dei reclami è il Responsabile del Servizio. In particolare, le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo, che è possibile richiedere al Responsabile del Servizio, per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. I reclami vanno indirizzati al consiglio di amministrazione dell'associazione e al Responsabile del Servizio che analizzandone e valutandone il contenuto provvederanno con celerità e, comunque, non oltre cinque giorni lavorativi, ad attivarsi per predisporre risposte adeguate ai problemi posti, dandone immediata comunicazione a colui che ha sporto il reclamo.

Modulo reclami e suggerimenti

Gentile signora, egregio signore,
può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà, oppure per inviare suggerimenti e consigli in merito al funzionamento dei servizi e agli standard di qualità fissati dalla Carta dei Servizi della "Casa dei Sogni".

La ringraziamo in anticipo per la sua collaborazione.

La informiamo che tutti i moduli compilati saranno trasmessi al Consiglio di Amministrazione e che verranno tenuti in considerazione per il miglioramento del servizio.

Ai reclami verrà data una risposta scritta entro 30 giorni

Nome e cognome _____
luogo di nascita _____ data di nascita _____
via _____ n. _____ CAP _____
città _____ prov. _____
tel. _____ fax _____ e-mail _____

barrare la casella e compilare la parte corrispondente:

Utente della Casa dei Sogni _____
 Parente / o chi ne fa le veci (indicare il grado di parentela o la qualifica) _____
del sig./sig.ra _____
utente della Casa dei Sogni _____

firma _____

il mio reclamo (si prega di barrare la casella)
 il mio suggerimento / la mia proposta

OGGETTO

NOTE

- Il reclamo non sostituisce il ricorso ad altri mezzi di tutela dei propri diritti previsti dalle vigenti disposizioni.

- Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 196/2003:

"Il trattamento dei suoi dati personali è finalizzato unicamente all'esame della segnalazione e ad informarla sull'esito della sua comunicazione.

Il conferimento dei dati non è obbligatorio; l'eventuale rifiuto comporta l'impossibilità di ottenere risposta.

Il trattamento sarà effettuato da soggetti incaricati, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati, secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. I dati potranno essere comunicati ad altri Enti solo per i fini istituzionali inerenti l'espletamento della sua richiesta. Il responsabile del trattamento è il Presidente del Consiglio di Amministrazione della Casa dei Sogni."

SPAZIO RISERVATO ALLA CASA DEI SOGNI

Ricevuta da _____ con qualifica di _____
in data _____

Sede della Casa dei Sogni
GANDINO fraz. Cirano
Via Sotto gli Orti, 3

TELEFONO:
e-mail:

organigramma Casa dei Sogni

