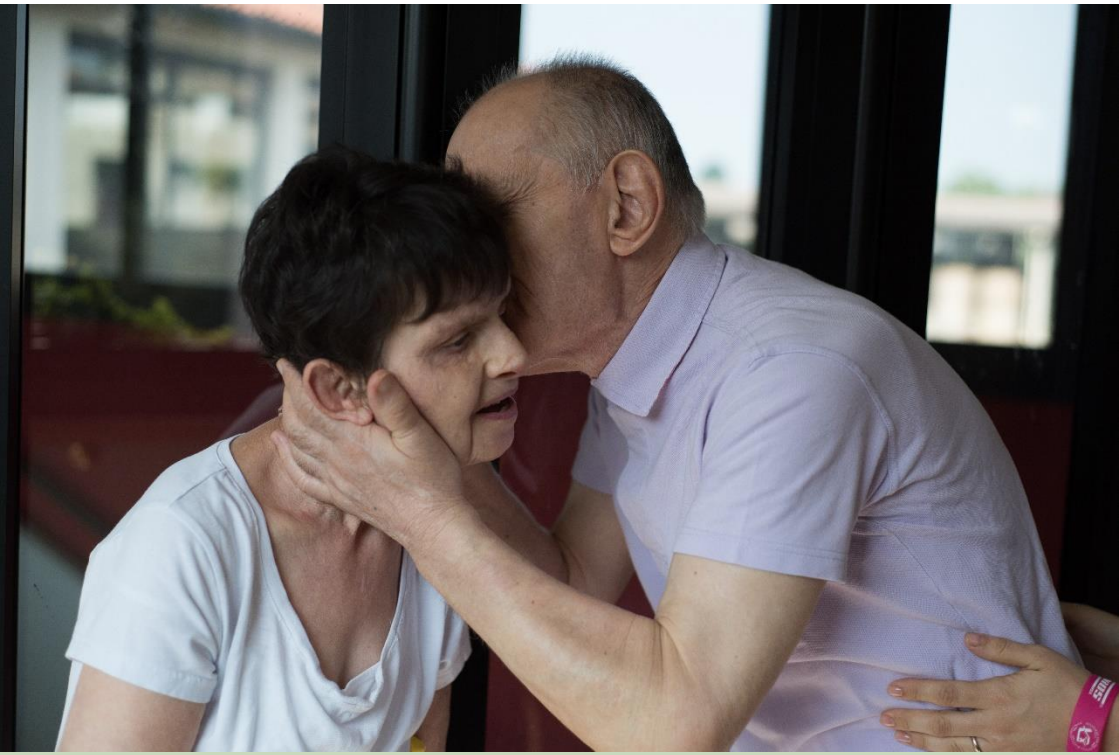
CARTA DEI SERVIZI



Centro Residenziale

ARCHE

lo Stradello
società cooperativa sociale

Cooperazione
Responsabilità
Coerenza
Trasparenza
Partecipazione
Solidarietà
Onestà

LA MISSION
de Lo Stradello

1. Rispondere al bisogno di socializzazione, lavoro e affermazione individuale di persone svantaggiate, nella convinzione che il lavoro è per ognuno un diritto e una libertà irrinunciabili e che tutti, comunque, hanno diritto di vivere con dignità il proprio tempo

2. Concorrere con le istituzioni e la comunità all'affermazione dei diritti delle persone svantaggiate

3. Costruire occasioni di eque opportunità e diffondere e sviluppare la cultura della solidarietà

4. Produrre anche autonomamente nuove iniziative ed essere sempre più una realtà radicata nel territorio, anche interagendo con la comunità locale

5. Essere a tutti gli effetti un'impresa cooperativa fortemente partecipata, che produce ricchezza per la società, cercando di offrire i migliori prodotti e servizi ai clienti, agli utenti e alle loro famiglie

6. Mirare alla solidarietà patrimoniale, all'innovazione, al miglioramento dell'organizzazione e della produttività, nonché delle condizioni professionali e di lavoro, stimolando il senso di responsabilità e di appartenenza alla cooperativa

7. Collaborare e integrarsi con le altre cooperative, per creare nuove opportunità di lavoro, per rafforzare la cooperazione nel mercato e svilupparne il ruolo sociale

Perché tutti vivano con dignità *il proprio tempo!*

INDICE

Introduzione	pag 1
La storia della cooperativa	pag 2
I Principi	pag 6
Finalità del Centro	pag 8
I destinatari	pag 9
Apertura e organizzazione	pag 9
Accesso in struttura	pag 9
Il progetto educativo Individualizzato	pag 10
Programmazione delle attività	pag 11
Requisiti strutturali	pag 14
Ammissioni e dimissioni	pag 15
Regola di vita comunitaria	pag 19
I famigliari, i tutor e i volontari	pag 20
La retta di frequenza	pag 21
Servizi alberghieri, assistenziali e sanitari	pag 22
Personale impiegato	pag 24
Standard di qualità	pag 26
Gli indicatori di sistema	pag 27
Tutela e diritti	pag 27

INTRODUZIONE

Perché la Carta dei Servizi?

La carta dei servizi rappresenta lo strumento primario di comunicazione tra Cooperativa, Centro residenziale, Utenti, le loro Famiglie, Committenti e Cittadini, in cui l'organizzazione dichiara le finalità, gli obiettivi e i parametri di qualità che intende garantire per assicurare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti.
Per facilitare la consultazione e la comprensione delle informazioni riportate, il documento è suddiviso in tre sezioni:

- breve presentazione della Cooperativa (storia e mission) per fornire una panoramica rispetto al contesto più ampio del Centro Residenziale
- descrizione del Centro Residenziale e degli standard di qualità
- diritti e doveri

LA STORIA DELLA COOPERATIVA

La storia de «Lo Stradello» inizia durante gli anni 80, quando le prime forme di Cooperazione Sociale, basate sul volontariato e sulla solidarietà tra persone, presero vita sul nostro territorio nazionale.
Nel 1982 la Comunità Europea finanziò un progetto triennale denominato "Lo Stradello" con l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo di soggetti portatori di handicap presso gli spazi di Villa Valentini a San Ruffino di Scandiano, attraverso l'attività di allevamento di volatili e animali da cortile.

A conclusione del progetto, per garantire la continuità del percorso, grazie all'impegno di alcuni operatori, famigliari e della pubblica amministrazione, nel 1984 venne fondata la Cooperativa di Solidarietà Sociale "Lo Stradello".
Dal principio l'obiettivo fu quello di offrire a ragazzi disabili l'opportunità di sperimentarsi, di poter acquisire competenze lavorative, di potersi riconoscere come individui in un contesto in cui il lavoro è strumento per l'integrazione sociale, per l'emancipazione e l'affermazione personale. Con l'acquisto del podere in via Munari a Scandiano e attraverso una costante attenzione ai bisogni espressi dalla cittadinanza, si delinearono due settori di intervento: quello socio-riabilitativo e quello lavorativo protetto. La varietà di attività fu quindi implementata con l'apertura e la gestione della serra e dei centri Diurni Benzi (a Scandiano) e Odoardina (a Reggio Emilia).

la Cooperativa iniziò ad accogliere alcuni utenti in forma diurna presso il Centro "Rosanna Benzi" (ricavato da una prima ristrutturazione degli edifici del podere) e presso il Centro Odoardina (convenzionato con il Comune di Reggio Emilia).

Per fare fronte ad alcune richieste di residenzialità espresse dalle famiglie del territorio, ed ottenere i finanziamenti atti alla ristrutturazione della seconda area del casolare interno al podere, i Soci dello "Stradello" deliberarono di dar vita ad una nuova organizzazione cooperativa di tipo A. Mantenendo viva l'attività e le proprietà de «Lo Stradello», il 14 febbraio del 1997 nacque "ZORA", a cui venne affidata le gestione dei Centri Diurni Benzi e, un anno più tardi, del nuovo Centro residenziale "Stradora".

Da quel momento si avviò un percorso di intenso sviluppo e specializzazione nei rispettivi settori di intervento delle due Cooperative.

Lo Stradello scelse di investire su una connotazione agricola consentendo agli utenti di sperimentare un attività in grado di rimandare nell'immediato il risultato del proprio lavoro (allevamento degli animali, coltivazione di orti e giardini). Inoltre, nel 1998, affrontò l'emergenza della cooperativa «Voci della luna», assimilando il servizio di inserimento lavorativo per pazienti psichiatrici. Con l'obiettivo di ampliare le attività istituzionali e le proposte terapeutiche, nel 2000 venne inaugurato il Progetto «Centro Ippico» con la realizzazione dell'ippodromo, successivamente affidato in gestione all'associazione sportiva dilettantistica «Lo Stradello».

Negli anni a venire Lo Stradello ottenne l'aggiudicazione dei servizi di manutenzione del verde, della gestione delle isole ecologiche e spazzamento di alcuni comuni del territorio (che divennero il fulcro delle attività) e avviò la gestione di una «lavanderia» interna e parallelamente investì nell'acquisto di uno spazio commerciale a Scandiano, che venne concesso in affitto al circolo «l'Aquilone» e alla Cooperativa Zora.

Parallelamente allo sviluppo delle attività de «Lo Stradello» e con l'intensificarsi bisogni territoriali e dei rapporti con le Istituzioni, «Zora» integrò l'offerta di servizi socio assistenziali con l'apertura di nuove strutture residenziali e diurne ed alcune attività collaterali.

- nel 2000, il Centro Socio Riabilitativo Residenziale «Zorella» di Quattro Castella
- nel 2001, l'Appartamento Protetto «Il Bruco» a Scandiano
- nel 2002 il Centro Socio Riabilitativo Residenziale «La Manta» a Roncadella di Reggio Emilia
- nel 2013 venne avviata la gestione del Centro Socio Riabilitativo Diurno «Le Samare» a Montecchio - in collaborazione con la Cooperativa L'Olmo di Montecchio e per conto di Consorzio Quarantacinque di Reggio Emilia)
- Nel 2013 vengono inaugurati i negozi dell'usato «Magò» e «Secondo Magò» a Scandiano
- Nel 2016 viene inaugurata la struttura protetta per disabili gravi «Archè» a Roncadella di Reggio Emilia

Nel 2008, le due cooperative diedero vita ai "Laboratori Integrati" (oggi denominati Laboratori socio occupazionali «Concha») come innovativa proposta esperienziale e propedeutica all'inserimento nel mondo del lavoro di persone disabili adulte.

Infine, grazie ad un aggiornamento normativo regionale, dal primo gennaio 2017 le due Cooperative si sono riunificate aprendo nuove opportunità di sviluppo e soprattutto garantendo una capacità di presa in carico più completa del progetto di vita della persona.

IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE

ARCHE'

PRINCIPI

L'equipe del Centro residenziale Archè si impegna a lavorare applicando i seguenti principi nell'erogazione dei suoi servizi:

Cortesia: costruzione e cura di un dialogo continuo e costante con l'utente, la famiglia, i lavoratori, caratterizzato da disponibilità all'ascolto e cortesia nella risposta.

EGUAGLIANZA: tutti i cittadini diversamente abili possono essere accolti all'interno del Centro senza nessuna discriminazione di sesso, etnia, stato sociale, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Inoltre, la cooperativa si impegna a concorrere con le istituzioni e la comunità a riconoscere e affermare i diritti delle persone diversamente abili e ad abbattere le barriere che provocano o mantengono situazioni di emarginazione.

PARTECIPAZIONE: ogni utente, lavoratore, committente, familiare può proporre indicazioni migliorative, valutazioni, suggerimenti sul servizio erogato dal Centro.

La Cooperativa si impegna a stimolare e valorizzare il contributo dei soci alla vita della cooperativa incentivandone il senso di appartenenza.
L'equipe del Centro si impegna a interagire con le altre realtà a valenza sociale, anche ricercando sinergie per creare nuove opportunità di intervento, sviluppare la presenza ed il ruolo sociale del Servizio ed offrire un'ampia offerta di proposte all'utenza.

EFFICACIA: La cooperativa si impegna a lavorare in una situazione in continuo divenire in cui si sentono coinvolti gli utenti, le famiglie, i lavoratori e i tecnici degli enti committenti.

EFFICIENZA: la cooperativa opera per mantenere alti i livelli di efficienza del centro Archè attraverso la partecipazione a corsi di formazione e di aggiornamento del proprio personale e alla ricerca di servizi nuovi sempre più vicini al bisogno della sua utenza o richiesta esterna; attraverso, inoltre, la ricerca del miglioramento continuo possibile della prestazione in stretta collaborazione con gli utenti, i loro familiari e i tecnici dei servizi invianti.
Presso il centro sono stati recepiti ed applicati i dettami contenuti nel D.Lgs 81/08 per quanto riguarda la sicurezza dei lavoratori .

RISERVATEZZA: gli operatori tutti del Centro si impegnano a non divulgare informazioni riguardanti le persone ospitate nei vari servizi, secondo il Regolamento (UE) 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" e al D.lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati".

IMPARZIALITA: ogni operatore che lavora all'interno del Servizio svolge le proprie mansioni in sintonia con quanto premesso dall'obiettivo da raggiungere con ciascun utente senza fare nessuna sorta di preferenza o discriminazione.

TRASPARENZA: La cooperativa si impegna affinché tutto il personale in servizio presso il Centro sia riconoscibile tramite tesserino di riconoscimento.
L'equipe di lavoro del Centro si impegna a rispondere al bisogno di socializzazione, emancipazione e affermazione individuale di persone svantaggiate, perché tutti vivano con dignità il loro tempo (Attenzione alla persona e valorizzazione sue potenzialità).

FINALITA' DEL CENTRO

Il Centro residenziale "Archè" parte integrante della rete dei Servizi Socio-Assistenziali del Distretto di Reggio Emilia, si propone di offrire alle persone disabili accolte un'opportunità di vita relazionale, sociale, adeguata alle loro capacità e potenzialità verso cui tende ogni persona.
Il Centro offre interventi socio-riabilitativi ed assistenziali al fine di elaborare progetti personalizzati atti all'acquisizione e/o mantenimento di capacità comportamentali, affettive e relazionali, sollecitando e sostenendo risorse e potenzialità personali, rivolte a definire, quindi, percorsi individuali verso il raggiungimento e mantenimento della maggior autonomia possibile, rispettosi e coerenti con le vigenti norme di legge.

I DESTINATARI

Il Centro Residenziale ospita persone disabili con alto livello di gravità e basso livello di autonomie personali, con disturbi relazionali e comportamentali, senza supporto famigliare e contesti sociali limitati.. E' un gruppo di ospiti con età, indicativamente, superiore ai 64 anni, inserito in un progetto specifico volto all'accompagnamento verso la terza età, comprendente anche alcuni pazienti provenienti dall'esperienza manicomiale del ex Ospedale psichiatrico San lazzaro di Reggio Emilia.

Il centro residenziale Archè favorisce la riabilitazione cognitiva e comportamentale attraverso:

- alto carico di assistenza (operatore sostiene e/o si sostituisce parzialmente agli utenti nelle attività di cura della propria persona e dei propri spazi personali);
- modulazione accurata nelle stimolazioni e sollecitazioni;Funzione di contenimento da parte degli operatori, per poter consentire una possibile espressione e strutturazione del sé;
- assunzione da parte degli operatori di una funzione sostitutiva della famiglia laddove non è più presente e di sostegno ai contesti famigliari che non riescono a tenere/contenere, quando presenti.

L'Organizzazione garantisce la capacità di riformulare il progetto del Servizio sulla base della tipologia di utenza inserita ogni volta, adattandosi alle esigenze socio educative ed assistenziali della persona.

Il centro è autorizzato per **NOVE** posti.

APERTURA E ORGANIZZAZIONE

Il Centro offre Servizio a fronte degli Utenti tutti giorni della settimana ventiquattro ore su ventiquattro.
Il rapporto operatore/Utente, e la partecipazione degli Utenti alle attività è calcolato sulla base dei bisogni individuali della persona nel rispetto della normativa vigente (DGR 564/00 e s.m.i) e del contratto d'appalto.
E' prevista una riunione d'equipe settimanale di 2 ore.

I trasporti per le attività all'esterno del Centro sono assicurati da adeguati mezzi forniti dalla Cooperativa.
Sono previste 28 ore di coordinamento come indicato da contratto d'appalto.

Inoltre è prevista, la presenza della figure dell'Infermiere dal lunedì al sabato per un totale di ore settimanali previste dal contratto di appalto .
Sono presenti protocolli di gestione del Centro nel caso di personale in servizio ridotto e di sciopero.
Il contratto di lavoro applicato è il CCNL delle Cooperative Sociali.

ACCESSO IN STRUTTURA

Famigliari, conoscenti e tecnici dell'Ente pubblico possono accedere liberamente, avendo come limite il rispetto della privacy e della tranquillità degli Utenti e delle attività che si stanno svolgendo.
E' comunque opportuno segnalare la presenza e la motivazione della visita al Coordinatore o ad uno degli operatori in turno.

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO PEI

Lo strumento cardine dell'intervento sull'Utente è rappresentato dal **Progetto Educativo Individualizzato** (di seguito PEI). Il PEI, stilato dall'equipe per ciascun Utente, attiva un percorso di lettura dei bisogni attuali, quindi fotografa le capacità specifiche e attuali di ciascuno e, in funzione di queste, declina l'individuazione delle sollecitazioni, sia dirette sia ambientali, (secondo l'approccio biopsicosociale) da promuovere.

Ogni intervento (sanitario, riabilitativo, assistenziale, educativo) così programmato nel PEI è rivolto ad un "sistema cliente" di cui fanno parte più soggetti: utente diretto, famiglia, vicinato, contesto della comunità locale, le Istituzioni Pubbliche e tutti gli altri Servizi presenti sul territorio coinvolgibili. Nello specifico il PEI si compone del Progetto Educativo (PE) contenente gli obiettivi formulati per il singolo Utente (obiettivi di apprendimento e/o consolidamento e/o mantenimento, di abilità/competenze) e dal Piano di Lavoro Individuale (PLI) contenente informazioni sul singolo, legate a mobilità, alimentazione, vestizione, aspetti sanitari e modalità relazionali-educative.

Il PEI viene condiviso e rivisto periodicamente in equipe designando un operatore referente per ogni Utente. Nel PEI vengono individuati sia gli obiettivi generali, legati ad un percorso di futurizzazione del processo di evoluzione personale, sia gli obiettivi specifici (educativi, assistenziali, di potenziamento delle autonomie di base, di aumento del benessere), legati alle attività del Centro.

Gli obiettivi vengono definiti in termini quantitativi e misurabili. Vengono decisi i criteri di misurazione che durante il percorso indicheranno il raggiungimento o meno degli stessi. Infine, viene compilata una programmazione settimanale delle attività attraverso le quali poter raggiungere gli obiettivi declinati. Il progetto così delineato viene condiviso con l'Utente (tutte le volte che è possibile), con la famiglia e i Servizi ed eventualmente ridefinito o integrate sulla base all'esito del confronto.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

L'organizzazione prevede lo svolgimento di diverse attività (che elenchiamo e descriviamo di seguito) prestando particolare attenzione:

- al soddisfacimento dei bisogni di cura, assistenza, accudimento e tutela dei soggetti inseriti;
- al mantenimento e/o sviluppo delle abilità e competenze residue, anche attraverso la ricerca e l'attivazione dei strumentazioni progettuali personalizzate;
- offrendo un ambiente stimolante con particolare riferimento all'attenzione ai ritmi di apprendimento e di vita quotidiana, agli stili individuali, ed alla costante correlazione attività-obiettivi;
- la promozione e la partecipazione a momenti di scambio e di socializzazione proposti dal/sul territorio;
- alla promozione ed allo stimolo del massimo benessere psicofisico e relazionale dell'ospite.

Le attività vengono programmate e pianificate applicando uno specifico processo procedurale che prevede l'analisi dei bisogni individuali e gruppali degli ospiti, l'identificazione di obiettivi generali e specifici da raggiungere, la definizione degli strumenti e strategie atte al raggiungimento degli obiettivi, le modalità di monitoraggio e verifica periodica dell'andamento e dello stato di raggiungimento degli obiettivi stessi. La programmazione delle attività avviene a scadenza annuale in equipe attraverso il coinvolgimento di tutti gli operatori, del coordinatore del Centro e del Coordinatore Territoriale della cooperativa. Periodicamente il calendario delle attività viene condiviso con l'Ente Committente durante i colloqui individuali.

GIORNATA TIPO DELLA STRUTTURA

- 7.30 - 8.45 Alzata e igiene personale
- 8.45 Colazione
- 9.15 Programmazione collettiva
- 9.30 Attività programmate
- 11.30 Preparazione per il pranzo e terapia
- 12.00 Pranzo
- 13.30 Riposo
- 15.30 Alzata
- 16.00 Merenda e Programmazione collettiva e inizio attività programmate
- 18.00 Preparazione per la cena e terapie
- 19.00 Cena
- 20.00 Riunione serale collettiva
- 21.00 - 22.00 Riposo

Gli Utenti, a seconda delle loro possibilità / interesse / obiettivi del PEI, sono inseriti nelle diverse attività che si svolgono sia all'interno della struttura che all'esterno. Le attività riguardano le seguenti tipologie:

- cura di sé e degli spazi di vita
- attività espressive
- attività di riabilitazione cognitiva e comportamentale
- attività di socializzazione e inclusione
- attività di socializzazione e inclusione che favoriscano la comunicazione degli utenti con l'esterno

PRESENTAZIONE DELLE ATTIVITA PROPOSTE AL CENTRO

ATTIVITA MOTORIA: gli ospiti coinvolti svolgono, con il sostegno dell'operatore o in autonomia, semplici percorsi strutturati con l'ausilio di strumenti ginnici come cerchi, palle e birilli. L'attività è caratterizzata da movimenti lenti con adeguate respirazioni applicate, che tendono a risvegliare dolcemente la circolazione periferica ed adottare una posizione posturale adeguata.

SALONE DI BELLEZZA: l'attività è volta allo sviluppo della capacità di prendersi cura di sé e del proprio aspetto fisico in un ambito relazionale.

ATTIVITA DI PISCINA: rappresenta un momento ludico ricreativo entro il quale gli ospiti possono sperimentare gli effetti positivi del contatto con l'acqua (tonificazione dell'apparato muscolare, capacità di ascolto del proprio corpo, rilassamento, riattivazione dei sensi...) e socializzare con altre persone.

ATELIER: attraverso l'uso dei colori e l'agire creativo gli utenti possono esprimere e comunicare emozioni, sentimenti e paure inespresse. L'attività si propone l'obiettivo di stimolare l'espressione attraverso i colori, la libera espressione, rinforzare l'autostima e sollecitare la collaborazione nel lavoro di gruppo

REQUISITI STRUTTURALI

Il centro dispone di:

- una zona relax/sala TV adibita ad ambiente atto alla condivisione durante i momenti della giornata non strutturati
- due zone pranzo ed un locale adibito a cucina per la distribuzione dei pasti
- un locale ad uso collettivo per le attività di socializzazione ed atelier, di dimensioni idonee alle caratteristiche degli ospiti;
- stanze doppie o singole con servizio igienico privato;
- guardiola degli operatori

Sono presenti arredi ed attrezzature rispondenti alle esigenze degli ospiti.
E' previsto che alcuni locali di utilizzo comune siano collocati al piano terra, ovvero: cucina autorizzata per la preparazione e distribuzione pasti, dispensa alimentare, zona lavaggio stoviglie, atelier per le attività, infermeria, ufficio coordinatore, spogliatoi personale, servizi igienici ad uso comune e lavanderia.

AMMISSIONI E DIMISSIONI UTENTI DEL CONTRATTO DI APPALTO

AMMISSIONI

L'ammissione alla struttura viene effettuata, previo confronto preliminare tra i Responsabili del Centro (Coordinatore e Coordinatore Territoriale) ed i referenti del Servizio Sociale del comune di Reggio Emilia.
Per gli inserimenti si applicano le procedure descritte nel capitolato d'appalto di Ausi di Reggio Emilia L'Utente viene incontrato presso il luogo di vita (famiglia o Centro) dal Responsabile tecnico e/o dal Coordinatore per conoscerlo, farsi conoscere e raccogliere ulteriori informazioni.
Il Coordinatore si attiva rispetto alla raccolta dei documenti necessari alla predisposizione della Cartella personale dell'Utente; è suo impegno organizzare un incontro con il referente della committenza ed i familiari durante il quale consegnare e far sottoscrivere i documenti per l'ingresso dell'Utente.
Successivamente il Coordinatore è convocato all'incontro UVH (unità di valutazione Handicap - organismo AUSL + Comune preposto agli inserimenti) nel quale viene presentato il caso e vengono pianificate le modalità ed i tempi di inserimento e il tipo di frequenza.
Nel caso l'utente frequenti altri Servizi il coordinatore predispone incontri con i referenti degli altri Centri per ulteriore raccolta informazioni.
Precedentemente alla data di inserimento, i familiari, l'utente e i referenti del Servizio inviante visitano il Centro.

DIMISSIONI

Il Centro si impegna a garantire che il processo di dimissione mantenga la continuità del Progetto di Vita del singolo Utente con un'attenzione particolare a tutto ciò che gli appartiene.
Le richieste di dimissioni dell'Utenza avvengono soprattutto d'innanzi alla necessità da parte della Famiglia di avvicinare il proprio congiunto al territorio di appartenenza, o da parte di Enti Committenti al fine di inserire l'Utente in strutture analoghe (ma all'interno del Distretto di appartenenza del singolo) o per evoluzione del progetto individuale.
Tempistiche e modalità della dimissione vengono concordati con gli Enti Committenti e con la Famiglia.

Per preservare le proprietà del Cliente, il Centro ha predisposto che:

- l'intero corredo venga inventariato (abbigliamento, ausili personali, arredi e/o oggetti personali) in modo formalizzato per essere consegnato ad un eventuale destinatario (altra Struttura, famiglia);
- eventuali farmaci personali vengono inventariati in modo formalizzato per essere consegnati ad un eventuale destinatario;
- venga rilevato ed aggiornato il saldo cassa;
- tutti i documenti sanitari, relativi a visite specialistiche o a ricoveri e tutti i documenti personali (carta d'identità, tesserino sanitario, verbale invalidità) vengano consegnati ad un eventuale destinatario;
- venga redatta una relazione scritta che descriva il percorso progettuale fatto indicando gli obiettivi raggiunti nel tempo e quelli attualmente attivi, specificando quali modalità sono state scelte per perseguirli e con quali tempistiche,
- venga predisposta da parte del Coordinatore una lettera di dimissioni che contenga tutti gli elementi sopracitati e che tale documento venga firmato da colui che prende in carico l'Utente e dal Responsabile del Servizio dimissionario.

AMMISSIONI E DIMISSIONI UTENTI NON IN CONTRATTO DI APPALTO

AMMISSIONI

L'ammissione alla struttura viene effettuata, previo confronto preliminare tra i Responsabili del Centro (Coordinatore e Coordinatore Territoriale) ed i referenti dell'Ente Committente di appartenenza dell'Utente. L'Utente viene incontrato presso il luogo di vita (famiglia o Centro) dal Coordinatore Territoriale e/o dal Coordinatore per conoscerlo, farsi conoscere e raccogliere ulteriori informazioni.
Il Coordinatore si attiva rispetto alla raccolta dei documenti necessari alla predisposizione della Cartella dell'Utente; è suo impegno organizzare un incontro con il referente della committenza ed i familiari durante il quale consegnare e far sottoscrivere i documenti per l'ingresso dell'Utente.
L'importo della retta viene definito sulla base dei bisogni (assistenziali ed educativi) dell'Utente e degli obiettivi condivisi con l'Ente Committente.
Precedentemente alla data di inserimento, i familiari, l'utente e i referenti del Servizio inviante visitano il Centro.

DIMISSIONI

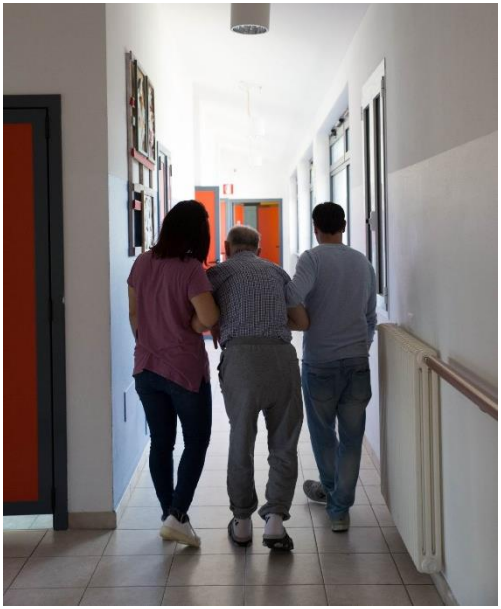
Il Centro si impegna a garantire che il processo di dimissione mantenga la continuità del Progetto di Vita del singolo Utente con un'attenzione particolare a tutto ciò che gli appartiene.

Le richieste di dimissioni dell'Utenza avvengono soprattutto d'innanzi alla necessità da parte della Famiglia di avvicinare il proprio congiunto al territorio di appartenenza, o da parte di Enti Committenti al fine di inserire l'Utente in strutture analoghe (ma all'interno del Distretto di appartenenza del singolo) o per evoluzione del progetto individuale.

Tempistiche e modalità della dimissione vengono concordati con gli Enti Committenti e con la Famiglia.

Per preservare le proprietà del Cliente, il Centro ha predisposto che:

- l'intero corredo venga inventariato (abbigliamento, ausili personali, arredi e/o oggetti personali) in modo formalizzato per essere consegnato ad un eventuale destinatario (altra Struttura, famiglia);
- eventuali farmaci personali vengono inventariati in modo formalizzato per essere consegnati ad un eventuale destinatario;
- venga rilevato ed aggiornato il saldo cassa;
- tutti i documenti sanitari, relativi a visite specialistiche o a ricoveri e tutti i documenti personali (carta d'identità, tesserino sanitario, verbale invalidità) vengano consegnati ad un eventuale destinatario;
- venga redatta una relazione scritta che descriva il percorso progettuale fatto indicando gli obiettivi raggiunti nel tempo e quelli attualmente attivi, specificando quali modalità sono state scelte per perseguirli e con quali tempistiche,
- venga predisposta da parte del Coordinatore una lettera di dimissioni che contenga tutti gli elementi sopracitati e che tale documento venga firmato da colui che prende in carico l'Utente e dal Responsabile del Servizio dimissionario



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Le relazioni tra gli Utenti, i famigliari e gli operatori si basano sulla comprensione, sulla solidarietà e sul rispetto reciproco, per una comune crescita umana e civile. A salvaguardia della salute di Utenti e operatori, negli spazi interni della struttura non è consentito fumare. Durante l'orario di lavoro agli operatori non è consentito l'utilizzo del cellulare personale salvo specifica autorizzazione da parte del Coordinatore
E' garantita la necessaria riservatezza all'interno e all'esterno della struttura pur promuovendo e favorendo scambi con il contesto della comunità più allargata.
Ogni utente può personalizzare un proprio spazio, escludendo, però, l'introduzione di apparecchi e/o oggetti pericolosi.

I FAMIGLIARI I TUTORI

Oltre al confronto sul progetto individuale del proprio congiunto, il coinvolgimento e la collaborazione della famiglia sono indispensabili per un buon funzionamento del Centro e sono stimolati e incentivati, indipendentemente dalle modalità di gestione. Periodicamente vengono proposte iniziative volte alla condivisione di momenti informali o strutturati tra operatori, utenti e famigliari: festa di natale, festa di carnevale, merende a tema, incontri programmati con le singole famiglie rispetto ai progetti individualizzati. Questi ultimi, anche derivanti da specifica richiesta della famiglia sono orientati alla condivisione del progetto di vita dell'utente, o di quello individualizzato, garantendo ai familiari la possibilità di dare il proprio contributo rispetto agli obiettivi delineati e di mettere in campo le proprie risorse. La famiglia viene invitata a partecipare alle revisioni periodiche del progetto oltreché coinvolta ogni qualvolta subentrino cambiamenti importanti nella quotidianità dell'utente.

I VOLONTARI

E' promosso il coinvolgimento del volontariato singolo e/o organizzato per favorire la crescita di una più diffusa cultura dell'integrazione e della solidarietà e ampliare le opportunità di relazione degli Utenti del Centro. Le attività e la presenza dei volontari sono concordate con il Coordinatore.

RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Il dialogo con il territorio è fondamentale per il Centro, perché permette di:
contrastare l'isolamento, attualmente molto presente, dovuto all'autosufficienza con cui gli operatori sono abituati a lavorare;
far fronte ad una progressiva diminuzione delle risorse sia economiche, che umane, che organizzative.
In quest'ottica una buona integrazione con il territorio risulta di vitale importanza, e può diventare arricchente sia per i progetti degli utenti, che per il lavoro del centro che per gli operatori stessi.

RETTA DI FREQUENZA

Il costo complessivo del Servizio è determinato nel contratto di appalto, all'interno del quale è declinata l'eventuale quota di compartecipazione alla retta da parte dell'Utente. La retta definita dal contratto di appalto è comprensiva del costo delle spese sanitarie.
L'importo della retta, per gli Utenti inseriti non facenti parte del contratto di appalto, viene definito sulla base dei bisogni (assistenziali ed educativi) dell'Utente e degli obiettivi condivisi con l'Ente Committente.

Per tutte le attività proposte dal Centro residenziale che esulino dalla spesa prevista verrà data informativa e richiesta autorizzazione all'Utente o suoi familiari, o al tutore / curatore / amministratore di sostegno ferma restando la facoltà di non aderire all'iniziativa proposta.
La retta non comprende:

- biancheria intima e vestiario
- prodotti per l'igiene personali se voluttuari
- spese personali
- spese mediche e farmaceutiche, protesiche ed ortesiche non fornite dal Servizio Sanitario Nazionale

- parrucchiere, barbiere e podologo
- spese accessorie per soggiorni estivi ed invernali attività particolari (ippoterapia, ingressi in piscina, gite...)

La struttura non assicura inoltre l'assistenza durante i periodi di ricovero ospedaliero All'atto dell'inserimento in Struttura, il Coordinatore, l'utente e la famiglia/tutore/amministratore di sostegno definiscono e formalizzano le modalità di gestione del denaro e degli oggetti personali, tali da garantire la massima trasparenza.

SERVIZI ALBERGHIERI

L'organizzazione e l'erogazione dei Servizi alberghieri forniti dal Centro è integrata con le attività educative, assistenziali, e di cura e persegue l'obiettivo di assicurare il massimo benessere complessivo dell'utente.

Il Centro offre un servizio lavanderia, compreso nella retta, garantendo il lavaggio della biancheria necessaria per il rifacimento letti, teli da bagno e biancheria personale degli utenti, sia intima che da esterno. I cambi della biancheria piana dei letti degli utenti tengono conto delle necessità di ogni singolo utente ed avvengono più volte la settimana, come previsto da norme vigenti (capitolato d'appalto).

Il piano organizzativo del Centro garantisce che la biancheria personale sia collocata all'interno dell'armadio personale dell'utente, che venga effettuato il monitoraggio del fabbisogno d'indumenti, tenendo conto anche delle variazioni stagionali (cambi abiti estivi/invernali), garantendo l'attività di rammendo e di riparazione degli indumenti, come previsto da norme vigenti (capitolato d'appalto).
Il servizio di ristorazione è compreso nella retta. I pasti vengono preparati internamente da personale qualificato (cuoco), nel rispetto di menù stagionali variati sulle quattro settimane definiti in collaborazione con esperti nutrizionisti ed in relazione alle eventuali diete personalizzate su richiesta dei medici curanti o specialisti.

SERVIZI SANITARI

All'interno dell'equipe di lavoro è prevista una figura infermieristica con una frequenza che segue esigenze e necessità dell'utenza presente, secondo indicazioni contenute nel contratto di appalto. Il Centro garantisce, inoltre, la collaborazione con i medici psichiatri del Servizio Handicap Adulto e del CSM (Centro di Salute Mentale) di ogni territorio e, in caso di emergenze psichiatriche, con i medici del 118.
L'assistenza medica viene assicurata dal medico curante o convenzionato con l'A.U.S.L. territoriale.

SERVIZI ASSISTENZIALI

Il centro inoltre garantisce:

- assistenza alle principali funzioni di base della persona
- l'accompagnamento presso presidi sanitari (pubblici e/o privati) per la fruizione di prestazioni medicospecialistiche;
- il monitoraggio e l'assistenza nella autosomministrazione dei farmaci prescritti dal medico curante;
- assistenza riabilitativa interna ed esterna alla struttura

.

PERSONALE IMPIEGATO

Il Centro si avvale della professionalità delle seguenti figure:

OPERATORE OSS EDUCATORE

Entrambe le figure, di seguito indicate con il termine generale "operatore" operano in modo coordinato ed integrato facilitando il raggiungimento degli obiettivi individuali, attraverso l'applicazione del PEI. Predispongono, inoltre, tutte le condizioni necessarie per favorire la maggiore espressione del Sè.

L'operatore, infatti ha ben presente che è uno dei suoi compiti è lavorare con il territorio, vedere gli Utenti nel loro complesso e offrire a tutti loro anche opportunità esterne al centro.

Il suo ruolo sarà quello di gestire e valutare le proposte esterne, calibrandole per ogni Utente, centrandole sui suoi bisogni effettivi e con obiettivi specifici. L'operatore può essere così facilitatore per progetti esterni al centro e questo può aiutare il territorio a generare nuove opportunità per altri fruitori.

COORDINATORE

Assicura la qualità della vita e il benessere complessivo degli Utenti dal punto di vista bio-psico-sociale, garantendo un governo unitario del servizio sotto il profilo della qualità tecnica, organizzativa e relazionale. Concorre alla definizione della programmazione ed è responsabile della gestione e valutazione complessiva del servizio, risponde del risultato finale all'utenza configurandosi quindi come posizione di indirizzo e coordinamento generale delle attività, in particolare per quanto riguarda l'integrazione tra processi socio-assistenziali e sanitari. (Allegato A, DGR 514/09)

INFERMIERE

- partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività;
- identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona e della collettività e formula i relativi obiettivi, in stretta collaborazione con il MMG;
- pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico;
- garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;
- agisce sia individualmente sia in collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali;
- si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto;
- contribuisce alla formazione del personale di supporto e concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale e alla ricerca

STANDARD DI QUALITA

La Cooperativa, per il Centro residenziale Archè, ha definito gli standard di qualità al fine di garantire un'elevata qualità del servizio offerto.

La valutazione della qualità è di primaria importanza per osservare adeguatamente il lavoro svolto e per intervenire sull'organizzazione e sul miglioramento del Servizio. Per ognuno degli aspetti rilevati vengono definiti gli elementi da monitorare e i relativi standard da raggiungere.

Il fattore o indicatore di qualità esprime ciò che qualifica la prestazione offerta dal servizio e può essere pertanto preso a riferimento per valutare la qualità del servizio.

Attraverso questi strumenti i fruitori possono osservare e valutare in tutta trasparenza il lavoro svolto dagli operatori e da tutto il personale che interviene nell' organizzazione dei servizio.

L'attivazione del modello proposto consentirà di pianificare adeguatamente le azioni da svolgere per raggiungere gli obiettivi.

GLI INDICATORI DI SISTEMA

Gli indicatori di sistema del Centro Residenziale vengono riportati all'interno della seguente tabella:

DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DEFINITO	INDIVIDUATO " DA
Risorse Strumentali: verifica compilazione Registro controlli periodici dei mezzi di trasporti	100%	Ente Gestore
Progettazione servizio , efficacia PEI, N totale obiettivi raggiunti su totale PEI	>90%	Ente Gestore
Monitoraggio servizio, ricezione reclami su inadeguatezza di igiene cura della persona o ambienti , numero di reclami nell'anno	< 2	Ente Gestore

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

L'organizzazione del Centro prevede procedure per la tutela dei diritti degli utenti (informazione, consenso, privacy, protezione dallo sfruttamento di qualsiasi tipo, da negligenza, da discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale)

L'autonomia e la libera scelta degli ospiti sono rispettate come espressione di identità e libertà personale.

Gli utenti, e tutte le figure che a diverso titolo hanno contatti con la cooperativa, hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal Centro residenziale nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo può contenere generalità e indirizzo del soggetto che reclama, o può mantenere l'anonimato, può essere presentato verbalmente, per iscritto o spedito per fax o posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto).
Al reclamo sarà data motivata risposta non oltre il termine prefissato.
Contemporaneamente saranno avviate le procedure per individuare le cause degli eventuali disservizi ed eventuali azioni correttive.

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Con periodicità prefissata, la Cooperativa somministra i questionari di gradimento a familiari per rilevare il loro giudizio sulla qualità percepita sul servizio fornito.
I Familiari possono presentare suggerimenti per migliorare il Servizio utilizzando un'apposita modulistica.

La Cooperativa diffonde:

1. il proprio bilancio sociale;
2. il proprio piano esecutivo di gestione
3. i dati sulle performance di servizio previste dalla Carta;
4. informazioni e risultanze di iniziative organizzate dalla stessa in collaborazione con il territorio attraverso materiale pubblicato sul sito o su Facebook.

Realizzazione dei contenuti a cura di Daniela Ugolotti (responsabile di Comparto), Bigazzi Serena (coordinatrice Archè), in collaborazione con gruppo di Direzione de «Lo Stradello Società Cooperativa Sociale».

Progetto editoriale ed impaginazione a cura di Igor Ghisio (Referente Comunicazione).

Fotografie realizzate da un gruppo internazionale di fotografi partecipanti al progetto «Sociography» durante l'estate del 2018 grazie alla collaborazione tra Lo Stradello e Comune di Scandiano.

Carta dei servizi aggiornata nel mese di Gennaio 2019

CENTRO RESIDENZIALE ARCHE

Via Forlanini, 1
Loc. Roncadella
42122 Reggio Emilia (RE)

Tel: 0522 340169
Mail: archè@lostradello.it

lo Stradello
società cooperativa sociale

Sede legale
Via Munari, 7 - 42019 Scandiano (RE)
Tel 0522 982601 – 0522 854221 - Fax 0522 851078
mail: info@lostradello.it - pec: lostradell@legalmail.it
www.lostradello.it
P.Iva: 01163380353