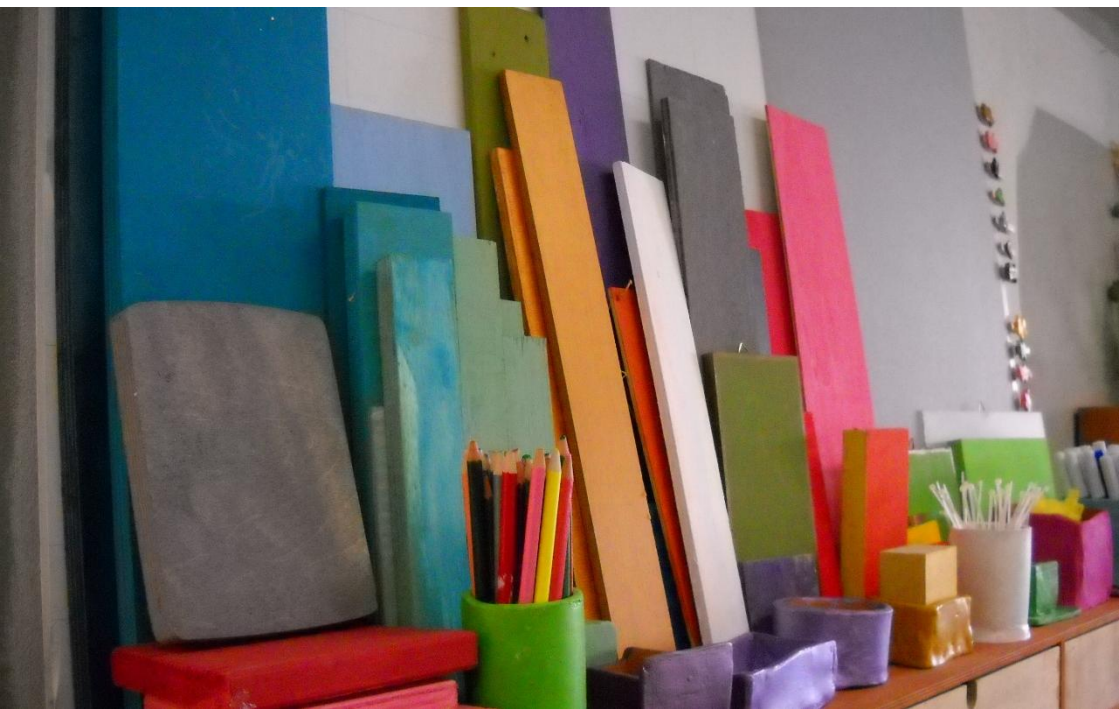




Carta dei servizi



Centro Socio Riabilitativo Residenziale
Zorella

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

INDICE

Introduzione	pag 1
La storia della cooperativa	pag 2
I Principi	pag 5
Finalità del Centro	pag 7
I destinatari	pag 8
Apertura e organizzazione	pag 9
Accesso in struttura	pag 9
Il progetto educativo	
Individualizzato	pag 10
Programmazione delle attività	pag 11
Presentazione delle attività	pag 13
Requisiti strutturali	pag 17
Ammissioni e dimissioni	pag 18
Regole di vita comunitaria	pag 22
I famigliari, i tutor e i volontari	pag 23
Rapporto con il territorio	pag 24
La retta di frequenza	pag 25
Servizi alberghieri, assistenziali e sanitari	pag 26
Personale impiegato	pag 28
Standard di qualità	pag 31
Gli indicatori di sistema	pag 32
Tutela e diritti	pag 35
Informazione e Partecipazione	pag 36

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, familiari 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 la 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 zorella



Principi

L'equipe del Centro Socio Riabilitativo Residenziale Zorella si impegna a lavorare applicando i seguenti principi nell'erogazione dei suoi servizi:

Cortesìa: 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 Zorella 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".

Imparzialità: 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).



Finalità' del Centro

Il Centro socio riabilitativo residenziale "Zorella" 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, occupazionale, lavorativa 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 percorsi individuali rispettosi e coerenti con le vigenti norme di legge.

I destinatari

Il Centro Residenziale ospita persone disabili con età compresa tra i 18 ed i 64 anni soggette prevalentemente a lunga residenzialità e si caratterizza per l'impegno a proiettare l'evoluzione dell'utente verso l'esterno.

Inoltre favorisce la riabilitazione cognitiva e comportamentale attraverso:

- medio carico di assistenza (operatore osserva e sostiene gli utenti che, in totale o parziale autonomia, si prendono cura della propria persona e dei propri spazi personali);
- attività occupazionali o creative protette (gli utenti sono impiegati in attività finalizzate alla riabilitazione cognitiva e comportamentale);
- la promozione e l'affiancamento di utenti in attività lavorative o ricreative esterne

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 16 posti ed accreditato per 16 posti.

Solo su progetto specifico e motivato del Servizio Sociale Integrato e/o dell' AUSL possono essere accolti eccezionalmente Utenti di età inferiore.

Ogni ospite è protetto da ogni forma di abuso, sfruttamento, negligenza, discriminazione e trattamenti non rispettosi della dignità personale. Ad ognuno è assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose, che vengono comunicate dai famigliari al coordinatore del centro nell'incontro di presentazione dell'utente. Tali informazioni sono scritte nella cartella socio – sanitaria e vengono condivise con le equipe degli operatori, determinando così le azioni progettuali ed organizzative rivolte all'utente interessato (es.: menù pasti personalizzato...).

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 normative vigenti (DGR 564/00 e s.m.i., DGR 514/2009 e s.m.i. DGR 715/2015)) fatto salvo momenti particolari dove il rapporto può essere superiore o inferiore.

Il coordinatore é previsto a 38 ore settimanali.

E' prevista una riunione multiprofessionale settimanale di tre ore.

Inoltre, è prevista, secondo normativa del DGR 514/09 e s.m.i., la presenza della figure dell'Infermiere Professionale e del Fisioterapista.

I trasporti per le attività all'esterno del Centro sono assicurati da adeguati mezzi forniti dalla Cooperativa.

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



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 attività'

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;
- ricercando il massimo sviluppo possibile delle potenzialità, la promozione di tali possibilità nell'intento di raggiungere un elevato livello di integrazione e di realizzazione personale all'interno della società in cui il soggetto disabile vive;
- 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 gruppalì 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 Responsabile Tecnico della cooperativa. Periodicamente il calendario delle attività viene condiviso con l'Ente Committente (in sede di riunione di UVH) e con i famigliari in sede di Riunione collegiale o durante i colloqui individuali.

Giornata tipo della struttura

- Ore 7.45 - 8.00: sveglia e igiene personale
- Ore 8.30 - 9.00: colazione
- Ore 9.00 - 9.30: spazio autogestito e/o di socializzazione in salone
- Ore 9.45 - 11.45: attività relative al PEI
- Ore 11.45 - 12.15: assunzione terapie di base e preparazione pranzo
- Ore 12.15 - 13.00: pranzo
- Ore 13.00 - 13.30: riordino refettorio e ambienti comuni
- Ore 13.30 - 15.30: riposo pomeridiano (per gli utenti che non riposano possono in autonomia scegliere tra ascolto musica in camera, visione tv, passeggiata all'esterno, relax in giardino o negli spazi diurni dislocati nella casa)
- Ore 16.00 - 16.30: merenda
- Ore 16.30 - 18.30: attività occupazionali o ricreative inerenti al PEI
- Ore 18.30 - 19.30: cena
- Ore 19.30 - 20.00: riordino refettorio e ambienti comuni, igiene orale
- Ore 20.00 - 22.00: tempo libero in autonomia nelle camere o socializzazione in salone con la presenza degli operatori
- Ore 22.00: messa a letto

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 attività proposte al Centro

Attività di piscina

Mira a soddisfare bisogni di acquaticità, motricità e rilassamento. Si svolge una volta alla settimana a presso la Piscina di Rivalta in inverno e Montecavolo in estate. Rappresenta un momento ludico-ricreativo nel quale esiste la possibilità di allentare stereotipie e rigidità in alcuni soggetti prevalenti.

Attività di cura della casa

Gli Utenti sono coinvolti nelle attività di riordino e pulizie degli ambienti comuni. Inoltre si occupano della raccolta differenziata dei materiali di rifiuto. L'attività ha l'obiettivo di stimolare l'apprendimento di adeguate modalità di cura dei propri spazi di vita.

Attività culturali

Mira a soddisfare bisogni e desideri di conoscenza e condivisione/rielaborazione di esperienze.

Si svolgerà generalmente una volta alla settimana con le seguenti possibili attività secondo un meccanismo di rotazione:

- cineforum - visione di un film a scelta, di interesse e tematiche fruibili dalla generalità degli ospiti. Il film viene brevemente introdotto prima della visione circa la trama e i personaggi. Terminato il film si condividono alcuni commenti. Tale esperienza può essere eventualmente rielaborata nell'attività multimediale in un esercizio di videoscrittura o racconto verbale.
- turismo mirato – raccolta di idee e aspettative da parte degli ospiti e valutazione condivisa di possibile mete e luoghi da visitare. Durante le uscite è possibile accedere a musei, partecipare a sagre, eventi e feste del luogo nonché organizzare visite in paesaggi caratteristici. Anche questa esperienza viene eventualmente rielaborata durante l'attività multimediale in un esercizio di videoscrittura o racconto verbale
- biblioteca – uscita in biblioteca dove avviene la scelta di libri, cd o dvd di interesse personale. Il materiale viene mantenuto dall'ospite per circa un mese, durante il quale si confronta settimanalmente con l'operatore al fine di meglio orientare in itinere il tipo e modalità di lettura. Anche questa esperienza viene eventualmente rielaborata durante l'attività multimediale in un esercizio di videoscrittura o racconto verbale
- animazione musicale – è volta a soddisfare bisogni di socializzazione, espressione del sé e rilassamento Si svolge una volta alla settimana e si articola nei seguenti momenti: percezione (ascolto attivo e/o passivo), movimento e rilassamento, produzione (ritmica e vocalità), descrizione grafica dell'esperienza di ascolto.

Tali iniziative vengono proposte in modo differenziato a seconda della composizione del sottogruppo e relativamente agli obiettivi individuali di ciascun partecipante.

Laboratorio di atelier

L'attività è funzionale al soddisfacimento dei bisogni di espressione delle proprie attitudine manuali e produzioni creative. Le fasi dell'attività permettono all'ospite di sperimentare varie competenze finalizzate alla creazione di oggetti e la loro decorazione



SNOEZELN ROOM (stanza multisensoriale)

LA SNOEZELN ROOM E' una stanza multisensoriale dove interagiscono in modo sinergico diverse stimolazioni a tutti i sensi che caratterizzano l'essere umano. È un luogo dove rilassarsi, esprimere le proprie emozioni e coltivare il proprio benessere personale.



Laboratorio “Dejavu”

Il laboratorio è volto a soddisfare bisogni di socializzazione e relazione in contesti esterni alla struttura, potenziamento dell'autostima, sviluppo e mantenimento delle abilità manuali e cognitive, identificazione nel processo lavorativo e risultato prodotto. Si svolge una volta alla settimana e si articola in fasi.

- Raccolta materiale (pc usati) da privati, enti pubblici o aziende. Il ritiro del materiale viene effettuato nella sede e trasportato successivamente in laboratorio.
- Disassemblaggio dei componenti attraverso l'utilizzo di semplici strumenti (cacciavite, ecc..)
- Pulizia del materiale attraverso l'uso del compressore, spatola, detergenti, spugne, spazzolini, ecc... Verifica/testing delle varie componenti (eseguito dal tecnico informatico).
- Assemblaggio (eseguito dal tecnico informatico)
- Controllo finale (eseguito dal tecnico informatico)
- Consegna dei pc ricondizionati ai destinatari
- In questa occasione si effettua la foto di gruppo ed un eventuale intervista per la promozione dell'iniziativa



Requisiti strutturali

Nel Centro socio-riabilitativo residenziale sono presenti:

- una zona relax/sala TV adibita ad ambiente atto alla condivisione durante i momenti della giornata non strutturati
- una zona pranzo ed un locale adibito a cucina per la preparazione dei pasti
- un locale adibito a dispensa per lo stoccaggio dei prodotti alimentari
- un locale adibito a magazzino per i prodotti per le pulizie
- un locale adibito al lavaggio e sanificazione delle stoviglie e dei piatti
- locali ad uso collettivo per le attività di socializzazione, atelier, di dimensioni adeguate tali da permettere la manovra e la rotazione di carrozzine ed altri ausili per la deambulazione e la contemporanea attività dei gruppi previsti in relazione alle attività previste nella struttura e alla capacità ricettiva massima della struttura;
- Servizi Igienici comuni;
- stanze doppie o singole con servizio igienico privato
- spogliatoi per il personale;
- ufficio del Coordinatore e Ufficio degli operatori ed infermeria

Sono presenti arredi ed attrezzature rispondenti alle esigenze degli ospiti



Ammissioni e dimissioni utenti

In regime di accreditamento

Ammissioni

L'ammissione alla struttura viene effettuata, previo confronto preliminare tra il Coordinatore del Centro ed i referenti del Servizio Sociale del Comune di Reggio Emilia.

Le modalità di inserimento sono definite all'interno del Contratto di Servizio all'articolo "Ammissione degli Utenti".

L'Utente viene incontrato presso il luogo di vita (famiglia o Centro) dal Coordinatore e per conoscerlo, farsi conoscere e raccogliere ulteriori informazioni.

Il Coordinatore si attiva rispetto alla raccolta dei documenti necessari alla predisposizione della Cartella Socio Sanitaria 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. In questa sede viene compilata la scheda regionale di valutazione della disabilità, il cui esito permette di individuare la retta secondo la categoria di appartenenza dell'Utente. L'importo della retta è definito all'interno del Contratto di Servizio del Centro. 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, se richiesti, ad un eventuale destinatario;
- 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 regime di accreditamento

Ammissioni

L'ammissione alla struttura viene effettuata, previo confronto preliminare tra il Coordinatore del Centro ed i referenti dell'Ente Committente di appartenenza dell'Utente. Nel caso in cui si vada ad occupare un posto accreditato, è necessario il rilascio, da parte dell'Ufficio di Piano del Distretto di appartenenza della struttura, dell'autorizzazione ad occupare un posto accreditato.

L'Utente viene incontrato presso il luogo di vita (famiglia o Centro) dal Coordinatore per conoscerlo, farsi conoscere e raccogliere ulteriori informazioni. Il Coordinatore si attiva rispetto alla raccolta dei documenti necessari alla predisposizione della Cartella Socio Sanitaria dell'Utente.

E' 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, se richiesti, ad un eventuale destinatario;
- 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 familiari 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 Familiari/ I tutori

Le famiglie costituiscono una risorsa importantissima, sono portatrici di conoscenze e competenze che vengono messe costantemente in gioco nella co-progettazione e costruzione del PAI/PEI e di servizi mirati alle singole situazioni. Sono coinvolte nell'organizzazione, nella gestione e nella valutazione complessiva del funzionamento del Centro, in un'ottica di collaborazione e corresponsabilità intorno all'offerta di un servizio ad alto gradiente di qualità e di gradimento dei fruitori.

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.

I familiari possono, inoltre, esprimersi attraverso il modulo del Reclamo e/o delle Proposte/Suggerimenti/Segnalazioni, strumenti che il centro mette a disposizione direttamente o che compila su richiesta della famiglia stessa.

Periodicamente vengono proposte iniziative volte alla condivisione di momenti informali o strutturati tra operatori, utenti e familiari: 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 della 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

La retta di frequenza al Servizio è determinata nel contratto di Servizio, all'interno del quale è declinata anche la quota di compartecipazione alla retta da parte dell'Utente. L'importo dei livelli della tariffa calcolati dall'Ufficio di Piano distrettuale, sulla base del costo di riferimento del servizio e dei criteri fissati dalla Regione Emilia Romagna, variano da un minimo di € 111,31 (IVA inclusa) ad un massimo di € 240,05 (IVA inclusa), 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, definita da Contratto di servizio, non comprende:

- biancheria intima e vestiario
- prodotti per l'igiene personali (occorrente per l'igiene orale, prodotti specifici per igiene del corpo e capelli)
- 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 e gestito direttamente dalla cooperativa Lo Stradello, 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 (DG514/09 e s.m.i.). E' previsto anche un servizio di rammendo, gestito internamente alla struttura.



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 (DG514/09 e s.m.i.).

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 le normative vigenti. Indicativamente, è presente tre mattine a settimana dalle 9 alle 13.

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 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 nell'assunzione dei farmaci prescritti dal medico curante o specialista;
- 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 ha ben presente che è uno dei suoi compiti lavorare con il territorio, vedere i ragazzi 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 ragazzo, centrando 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)

Coordinatore Infermieristico

Definisce la programmazione quantitativa e qualitativa del materiale ad uso sanitario, identifica le modalità per l'approvvigionamento di farmaci, presidi sanitari e di rapporto con l'Ausl e le ditte fornitrici;

Supervisiona la corretta elaborazione delle procedure sanitarie e ne garantisce l'applicazione;

Assicura la definizione, l'attuazione e l'aggiornamento di procedure per quanto riguarda la continuità assistenziale tra i CSRR e i servizi sanitari ospedalieri e territoriali favorendo i processi di accesso e dimissione per quanto concerne invii al pronto soccorso, ricoveri e dimissioni ospedaliere, visite specialistiche e trasporti;

Assume la funzione di referente Covid-19 così come descritta dalle normative



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

Fisioterapista

- elabora, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'Utente;
- pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, addestrando all'uso e ne verifica l'efficacia.

Psicologo

E' prevista, per utenti e familiari, la possibilità di avvalersi della consulenza di uno psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale. La stessa figura, inoltre, è di supporto al coordinatore e ad altre funzioni per interventi di supervisione e prevenzione del burn-out degli operatori.

Standard di qualità

La Cooperativa, per il Centro residenziale Zorella, 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 del 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:

AREE	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DEFINITO	INDIVIDUATO DA
1	Percentuale PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali sul totale PEI	100%	Regione Emilia Romagna
2	Percentuale PEI attivi elaborati o Rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'Utente o Famiglia sul totale PEI	100%	Regione Emilia Romagna
3	N° incontri effettuati dal Centro ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli Utenti e le famiglie	< 1	Regione Emilia Romagna
4	Risorse Strumentali: verifica compilazione Registro controlli periodici dei mezzi di trasporti	100%	Ente Gestore
5	Percentuale degli operatori della struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per anno di riferimento	100%	Regione Emilia Romagna

AREE	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DEFINITO	INDIVIDUATO DA
6	Percentuale ospiti con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia delle attività di vita (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano)	0%	Regione Emilia Romagna
7	Percentuale PAI/PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferiti alla persona corredate dalla firma o dalla sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento (firma o sigla)	100%	Regione Emilia Romagna
8	Nr di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi, organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori, etc) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna)	=/> 1	Regione Emilia Romagna
9	Percentuale PAI/PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD	0	Regione Emilia Romagna

AREE	DESCRIZIONE INDICATORE	STANDARD DEFINITO	INDIVIDUATO DA
10	Percentuale di ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	Da indicazioni PEI	Regione Emilia Romagna
11	Progettazione servizio , efficacia PEI, N totale obiettivi raggiunti su totale PEI	>90%	Ente Gestore
12	Monitoraggio servizio, ricezione reclami su inadeguatezza di igiene cura della persona o ambienti , numero di reclami nell'anno	< 2	Ente Gestore
13	n. di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento	< 1	Regione Emilia Romagna
14	% di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e al gradimento degli utenti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento	< 50%	Regione Emilia Romagna
Indicatori specifici	percentuale adozione del piano psico/educativo ed assistenziale personalizzato	100%	Relazione Annuale
Indicatori specifici	percentuale attività con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio	100%	Relazione Annuale

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 Tecnico), Angelo Di Carlo (coordinatore Zorella), in collaborazione con gruppo di Direzione de «Lo Stradello Società Cooperativa Sociale».

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

Carta dei servizi aggiornata nel mese di Maggio 2023

Centro Socio Riabilitativo Residenziale Zorella

Via Cesare Pavese, 94
Loc. Boschi di Puianello
42020 Quattro Castella (RE)

Tel: 0522 1717620
Mail: zorella@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