



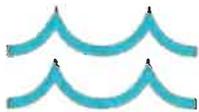
CARTA DEI SERVIZI

Centro Residenziale Socio Educativo Riabilitativo per Disabili
“BIANCAZZURRO”

CARTA DEI SERVIZI REDATTA DA Cooperativa Sociale Biancazzurro

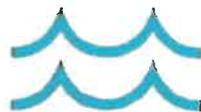
5. Benedetto Tr, li 01/01/2024





INDICE

1	PRESENTAZIONE	3
2	LA STRUTTURA RESIDENZIALE	4
3	UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, DIMISSIONI	6
4	PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	8
5	PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI	8
6	COSTO DEL SERVIZIO	9
7	COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO	9
8	COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE	10
9	ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA'	10
10	IL PERSONALE	11
11	LA SICUREZZA DEL CENTRO RESIDENZIALE	11
12	LA QUALITA' DEL CENTRO RESIDENZIALE	12
13	LA QUALITA' DEL CENTRO RESIDENZIALE	13
14	LA VITA DEL CENTRO: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI	13
15	CONTATTI E NUMERI UTILI	14
	SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI	15



La Carta dei Servizi del Centro residenziale Socio-Educativo Riabilitativo "BIANCAZZURRO" di San Benedetto del Tronto è un documento redatto dal gestore dei servizi (Cooperativa Sociale "BIANCAZZURRO") con l'obiettivo di descrivere la struttura ed i servizi offerti. La Carta dei Servizi inoltre, spiega quali sono le modalità e le condizioni per accedere alla struttura e presenta il personale sulla base del principio di trasparenza del servizio. In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta qualcosa di più di un semplice strumento informativo, bensì diventa un elemento per porre l'utente al centro delle attività e delle politiche dei servizi sociali.

Il seguente documento denominato carta dei servizi viene redatto con l'obiettivo di:

INFORMARE l'utente sui servizi offerti dal Centro Residenziale e sulle modalità per accedervi.

IMPEGNARE l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento.

INDICARE i diritti e i doveri dell'utente.

FACILITARE una maggiore comprensione del servizio da parte dell'utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque operi nel settore dei servizi rivolti a persone non autosufficienti.

1 PRESENTAZIONE

La Struttura ospita giovani e adulti disabili garantendo il mantenimento e il miglioramento dello stato di salute e di benessere dei propri ospiti.

I servizi forniti dal Centro Residenziale Biancazzurro sono quindi prestazioni specialistiche e specializzate mirate alla tutela e al mantenimento delle competenze relazionali, fisiche e psicologiche di persone in condizione di disabilità con notevole compromissione delle autonomie che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e che necessitano di un luogo di vita non disponendo di familiari in condizione di provvedere al loro totale e quotidiano accudimento. Le prestazioni e gli interventi offerti dal servizio garantiscono il rispetto dei requisiti funzionali ed organizzativi previsti per le diverse tipologie di servizio dalla Legge regionale n. 20/2002 e dal Regolamento regionale n. 1/2004 "Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale" vigenti. Il centro Residenziale Biancazzurro è l'oggetto dell'Autorizzazione amministrativa ex LR 20/2002 rilasciata dal Comune di San Benedetto del Tronto, n. 11 del 05/10/2012.

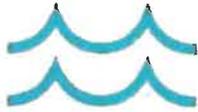
Tra i principi abbiamo:

Rispetto della persona

Vengono trasmesse informazioni e promosse azioni con lo scopo di prevenire e contrastare qualsiasi forma di abuso e violenza nei confronti di tutte le persone fragili e vulnerabili. Il tema della tutela include la relazione tra il benessere degli utenti, qualità della quotidianità, prevenzione dell'isolamento della persona e della sua cura costante, tutela della dignità.

Coinvolgimento

L'utilizzo di rapporti di "rete" con associazioni del territorio e altre realtà che si occupano di sana socializzazione e promozione di attività ludico culturali, ha come principale obiettivo la prevenzione dell'emarginazione evitando l'isolamento delle persone fragili e il continuo abbattimento delle barriere fisiche e culturali nei confronti delle diversità.



Eguaglianza

Il servizio erogato si pone a garanzia di parità di condizioni e trattamento evitando discriminazioni di sorta.

La tutela della dignità delle persone accolte indipendentemente dalle loro famiglie/ e o tutori e/o amministratori di sostegno è realizzata attraverso un'adeguata valutazione dei bisogni psico-fisici dell'utente ed una relazione di aiuto mirata.

Relazione e socializzazione

Le attività svolte all'interno della struttura mirano ad offrire all'utente stimoli socializzanti attraverso l'instaurarsi di un'importante e fiduciaria relazione tra operatore-utente con programmi di presenza sul territorio di carattere ludico, sociale e culturale che aiutino a prevenire l'isolamento e lo stigma sociale.

Partecipazione

L'utente e la famiglia o le persone di riferimento possono esprimere la propria opinione e valutazione riguardo il servizio ricevuto e collaborare attivamente al processo di gestione ed erogazione di tutti i servizi.

Professionalità

Personale adeguatamente formato e costantemente aggiornato mira a promuovere un servizio idoneo evidenziando il ruolo fondamentale della componente educativa, riabilitativa e relazionale del lavoro eseguito.

Umanizzazione e personalizzazione

L'inserimento deve essere adeguato alle esigenze fisiche dell'utente, nonché ad una corretta valutazione ed assistenza personalizzata che risponda in modo completo ai suoi bisogni.

2 LA STRUTTURA RESIDENZIALE

Finalità e Caratteristiche

Le finalità del Centro residenziale Biancazzurro sono:

- Rispondere ai bisogni specifici degli ospiti tenendo presente lo stimolo ad evitare ogni forma di cronicizzazione;
- promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e con i servizi presenti sul territorio;
- concorrere al rafforzamento della "rete" dei servizi socio-assistenziali territoriali.

Gli obiettivi che il servizio intende perseguire sono:

- mantenere le capacità residue degli ospiti favorendo se possibile il recupero di alcune abilità incentivando il
- miglioramento dell'autostima;
- offrire un supporto allo sviluppo e mantenimento dello stato di salute;
- promuovere e garantire la socializzazione e i rapporti con l'ambiente esterno (famigliari e tessuto sociale);
- assicurare il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona disabile nonché della privacy;
- promuovere e controllare la qualità del servizio erogato.

La Struttura

Il centro Residenziale Biancazzurro situato in Viale dello Sport 110 è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e permette agli ospiti il facile accesso a tutti i servizi della città. La posizione facilita le passeggiate. L'immobile, completamente ristrutturato si sviluppa su 2 piani fuori terra, è circondato da un'area esterna



facilmente fruibile dagli ospiti ed è dotata di un'area parcheggio. I piani sono collegati fra loro da un ascensore scivolo interno

La struttura ubicata al piano terra dispone di un ascensore e uno scivolo per eventuale spostamento degli ospiti al primo piano. Si caratterizza per l'ampiezza degli spazi, la presenza di giardini e numerosi alberi per lo svolgimento di ulteriori attività estive.

Il Centro comprende:

- N 5 camere per 8 ospiti al piano terra con 4 bagni attrezzati ed 1 bagno assistito;
- N 6 camere al primo piano per 12 ospiti con numero 6 bagni attrezzati;
- un laboratorio artistico-artigianale, uno d'informatica e uno multimediale nei quali favorire lo sviluppo e il mantenimento di competenze specifiche e promuovere la socializzazione;
- una grande cucina e una mensa dove gli ospiti possono effettuare il pranzo, la merenda o altri spuntini previsti;
- disponibilità di ambienti multifunzionali (es. per incontri con i familiari, attività di gruppo...);
- disponibilità di uno spazio adibito a palestra;
- spazio protetto per crisi di soggetti autistici.

Vi sono locali sotto il piano terra per magazzino, sala lavanderia, sala carrozzine e attrezzi di lavoro.

Gli impianti della struttura sono progettati in modo tale da garantire un sistema di riscaldamento e condizionamento dotato di regolazione differenziata ed un sistema di rilevazione del tasso di umidità. Per garantire la massima sicurezza agli ospiti è attivo un sistema di regolazione della temperatura dell'acqua; è presente un sistema di videocamere interno; le porte di accesso verso l'esterno sono dotate di sistema di controllo accessi automatico con apertura tramite sensore (In caso di emergenza l'impianto si disattiva).

Nella Residenza sono a disposizione degli ospiti e loro familiari linee telefoniche e Wi-fi.

La Residenza è arredata con cura, tutti gli arredi sono funzionali. La struttura è dotata di letti elettrici articolati, materassi e cuscini antidecubito, impianto per l'erogazione di ossigeno. Sono presenti ausili per la mobilità.

Il Centro Residenziale ha carattere continuativo e permanente ed è aperto nei giorni sia feriali che festivi. Ogni attività, oltre a quelli programmati a beneficio degli ospiti va concordata con la Coordinatrice.

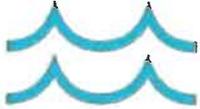
Gli utenti per essere ammessi devono necessariamente presentare le seguenti caratteristiche:

- Aver compiuto 18 anni e non superato i 65 anni (salvo per i soggetti adulti già ammessi al Centro);
- essere in possesso di una disabilità accertata ai sensi della 104/92 art. 4 di tipo psico-fisico, fisico o sensoriale per i quali non è possibile altra forma di inserimento sociale. Non possono accedere al servizio i soggetti con patologia prevalentemente psichiatrica.

È inoltre richiesto:

- l'impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno, dei comuni e dell'AST di riferimento al pagamento e/o all'integrazione della retta stabilita;
- impegno dei parenti o in loro vece dei tutori o curatori o amministratori di sostegno al rispetto del piano di organizzazione interna della struttura.

L'accesso alla struttura è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al progetto socio-educativo-riabilitativo definito congiuntamente ed in modo integrato dai servizi sociali e sanitari territoriali. L'inserimento viene richiesto al responsabile del Centro Residenziale mediante invio di apposita documentazione predisposta dall'Unità Multidisciplinare per l'Età Adulta (UMEA) identificata come organo competente per l'AST, che potrà avvalersi, di volta in volta, di specialisti del settore e che avrà come partner operativo il servizio sociale del Comune competente e/o dell'Ambito Territoriale Sociale.



Primo Colloquio

Il Coordinatore contatta la famiglia con l'obiettivo di presentare la struttura e la sua organizzazione, acquisisce informazioni sulla persona da inserire e programma l'inserimento.

Il Coordinatore informa la famiglia (e/o il tutore o l'amministratore di sostegno), in caso di ammissione, circa la documentazione da reperire e archiviare al centro al momento dell'ingresso.

3 UTENZA, MODALITÀ DI AMMISSIONE, DIMISSIONI

Protocollo inserimento ospiti

L'**ingresso dei nuovi ospiti** rappresenta un passaggio di estrema delicatezza e necessita di un approccio graduale alla struttura prima e ai gruppi di lavoro poi.

E' prevista una prima fase di libera osservazione, senza eccessive richieste da parte di tutti gli operatori, finalizzata alla strutturazione di relazioni.

In questa fase non si stabilisce una programmazione strutturata, ma si garantisce all'utente la possibilità di conoscere tutte le attività ed i laboratori per poter poi scegliere insieme quelli più rispondenti ai suoi bisogni e abilità personali.

PDF E PEP

Al fine di stabilire una diagnosi del livello delle competenze nelle diverse aree, al termine dei tre mesi previsti come periodo di prova, viene redatto il Profilo Dinamico Funzionale (PDF) individuale.

Esso viene compilato dall'educatore di riferimento all'interno delle attività previste dal Centro ed utilizzato come vero e proprio strumento di valutazione che copre tutte le aree di interesse.

Per gli item che non si possono valutare all'interno del Residenziale viene coinvolta la famiglia.

In seguito alla fase di valutazione, nonché della prioritaria identificazione dei bisogni del singolo, per ogni ospite viene stilato un progetto educativo personalizzato (PEP) per la realizzazione del quale viene direttamente coinvolta la famiglia.

Ulteriore documentazione

Per i nuovi ingressi viene redatta dall'operatore di riferimento, in aggiunta agli altri documenti, la seguente scheda: "SCHEMA DI REGISTRAZIONE DELLE ATTIVITA' ED OSSERVAZIONE DEL COMPORTAMENTO DURANTE IL PRIMO PERIODO".

L'intero protocollo d'inserimento per i nuovi utenti è riportato nel verbale denominato "PROTOCOLLO DI INSERIMENTO", dove sono specificati i documenti richiesti e le regole del Centro ("ELENCO DELLE COSE E DEI DOCUMENTI DA PORTARE")

Il caso viene presentato agli operatori nelle riunioni di équipe settimanali.

Colloqui con l'utente e/o con la famiglia possono essere effettuati per ottenere ulteriori informazioni circa l'ospite e contenere eventuali disagi emotivi emergenti a seguito dell'inserimento in un nuovo ambiente di vita.

Valutazioni e verifiche

Per ogni ospite il Centro conserva la seguente documentazione:

- Cartella individuale: ogni utente possiede una cartella contenente i suoi dati personali, sanitari e psicologici debitamente raccolti in un apposito archivio, accessibile solo al coordinatore ed ai referenti nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di tutela della privacy. Essa contiene:
 - il PROGETTO EDUCATIVO-RIABILITATIVO PERSONALIZZATO (PEP)
 - la cartella con i DOCUMENTI SANITARI E GENERALI.

Il **PEP** contiene i seguenti elementi:



- 1) **SCHEDA DEI PROGETTI INDIVIDUALI** in cui sono riportati gli obiettivi annuali ripresi dalla SCHEDA OBIETTIVI con l'indicazione (anche numerica) dell'abilità che si vuole far acquisire o migliorare all'ospite, le modalità di intervento e gli strumenti da utilizzare.
L'operatore di riferimento in collaborazione con l'équipe definisce ogni anno il progetto e gli obiettivi su cui lavorare.

L'evidenza dell'avvenuta condivisione ed accettazione del progetto da parte dei genitori è data dalla loro firma nell'apposito verbale di riunione col Coordinatore. Dopo 3 mesi dall'emissione della Scheda Progetto Individuale, viene eseguita la validazione del progetto per attestarne la correttezza e l'applicabilità mentre dopo 6 mesi viene effettuato un riesame e verifica della progettazione registrata nella Scheda di Valutazione semestrale degli obiettivi da parte dell'operatore di riferimento. A un anno dall'emissione del progetto, si ripete un riesame e verifica della progettazione e si effettua la verifica finale del progetto, si chiude il PEP e si procede alla remissione del nuovo PEP e della nuova scheda progetto.

- 2) **SCHEDA DI VERIFICA FINALE DEGLI INTERVENTI** redatta dopo un anno.
Nel verbale di riunione dell'équipe è valutato e spiegato il raggiungimento degli obiettivi e sono motivate le scelte riguardanti gli obiettivi scelti o quelli ritenuti non più perseguibili. Con l'occasione si ha l'aggiornamento del PDF e la remissione del nuovo progetto. Se nel corso dell'anno gli operatori ritengono che sia necessario modificare più del 30% degli obiettivi individuati, il progetto deve essere rimesso.
- 3) **SCHEDA DI OSSERVAZIONE** redatta dagli operatori in riferimento a tutti gli utenti nel primo periodo post ingresso e in caso di osservazioni particolari sul comportamento e sulle relazioni.
È responsabilità dell'operatore di riferimento comunicare in équipe tutte le osservazioni sull'ospite rilevate durante la settimana. Resta inteso che le comunicazioni di particolare gravità vanno comunicate tempestivamente al Coordinatore. Tale scheda è uno degli elementi che viene riesaminata in occasione delle verifiche di progetti.
- 4) **SCHEDA DI VALUTAZIONE SEMESTRALE DEGLI OBIETTIVI** contenente gli obiettivi, la verifica degli stessi e le osservazioni relative agli ospiti in modo da assicurarne il monitoraggio costante (Riesame e Verifica della Progettazione).
- 5) **SCHEDA INTERVENTO** redatta solo per gli ospiti con alto livello di gravità, per cui è previsto un lavoro di mini-équipe con interventi di tipo individualizzato.
- 6) **SCHEDA RIEPILOGO SEMESTRALE DEI DATI** redatta solo per gli ospiti con alto livello di gravità, per cui è previsto un lavoro di mini-équipe con interventi di tipo individualizzato.

In sintesi, il Centro Residenziale formula per ogni ospite un Progetto educativo-riabilitativo personalizzato, in linea con il progetto generale della struttura, con la collaborazione del servizio UMEA e del servizio sociale del Comune di riferimento; i tempi di verifica e di aggiornamento sono specifici per ogni ospite e riportati all'interno del documento. Una volta individuati, attraverso il processo di valutazione, i punti di forza e di debolezza di ciascun ospite è possibile individuare gli obiettivi specifici e programmare interventi tesi al raggiungimento degli stessi.

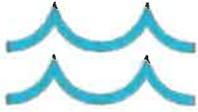
In considerazione dell'età e della tipologia dell'utenza, gli obiettivi possono essere volti allo sviluppo, al miglioramento o al mantenimento delle abilità possedute.

Dimissioni

Le dimissioni dal Centro Residenziale, possono essere richieste in qualsiasi momento previa comunicazione scritta al Coordinatore del Centro redatta dai familiari, tutori e/o legali rappresentanti con un preavviso minimo di dieci giorni. Le dimissioni possono essere richieste anche dall'UMEA o attivate dal Centro stesso.

Si dà luogo a dimissioni, previa valutazione, nei seguenti casi;

- Qualora una nuova condizione (stato di salute e/o situazione psichica) determini la necessità di interventi



sanitari continui e complessi che richiedono un intervento terapeutico non compatibile con la permanenza nel centro.

- Il progetto educativo ha esaurito la sua validità (in termini di raggiungimento degli obiettivi individualizzati) e si impone la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto educativo o assistenziale (in accordo con l'UMEA di riferimento). Il raggiungimento degli obiettivi viene condiviso sia con la famiglia che con l'UMEA.
- Non superamento del periodo di prova.
- Altre motivazioni dettate dall'Ente committente.

Previo coinvolgimento dei familiari, tutori e/o legali rappresentanti dell'interessato, di tali dimissioni sarà data comunicazione scritta a firma del Responsabile del Centro.

All'atto di dimissione di un utente viene redatto il **CARTELLINO DI DIMISSIONE** che vale come documento di chiusura del PEP.

I documenti vanno restituiti alla famiglia, tranne quelli interni di tipo educativo che debbono essere conservati per n. 5 anni in caso di utente con possibilità di rientro in struttura.

4 PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

Presso il Centro Residenziale "Biancazzurro" vengono assicurate le seguenti prestazioni dirette alla persona:

SERVIZI DIRETTI

- **Prestazioni sanitarie:** consiste nell'accesso in struttura di un medico di medicina generale proposto dal Centro ai sensi della normativa vigente e della presenza di un infermiere.
- **Assistenza alla persona:** il personale assicura le prestazioni di aiuto personale (cura e igiene personale, supporto nelle attività di vita quotidiana...) stimolando l'ospite all'autonomia mediante l'impiego delle proprie capacità e abilità.
- **Servizio mensa:** il servizio viene fornito da un'azienda specializzata esterna. A pranzo è possibile scegliere tra due diversi menù e si tiene conto anche di diete personalizzate per ospiti con esigenze o preferenze particolari (es. patologie, intolleranze, obesità...).
- **Servizio di Coordinamento:** cura i rapporti con il Comune, i Referenti UMEA di competenza territoriale, gestisce-pianifica-organizza le attività all'interno e all'esterno della struttura, coordina le attività del personale, predispone i programmi di lavoro e/o turnazioni degli operatori, coinvolge le altre figure professionali per la predisposizione e la definizione di protocolli relativi all'assistenza individualizzata, ecc.
- **Servizio educativo:** il servizio riguarda la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto educativo personalizzato (PEP) a partire dall'osservazione e dalla rilevazione delle abilità residue, degli interessi e delle capacità personali della persona disabile. Le attività verranno proposte in relazione ai progetti educativi-riabilitativi personalizzati ed attraverso l'individuazione di specifici ambiti di intervento. Le prestazioni educative sono parte integrante nella programmazione delle attività formative e riabilitative e garantiscono un rapporto di collaborazione significativo con i familiari.

5 PRESTAZIONI E SERVIZI FORNITI

- **Collegamento con i servizi del territorio:** si intendono tutte quelle attività rivolte a favorire l'integrazione e la socializzazione dell'ospite nel tessuto cittadino limitrofo. In particolare saranno avviati



contatti che presuppongono un coinvolgimento del Comune e delle diverse realtà del territorio per l'attuazione di progetti e nuove attività stimolanti. Alcuni ospiti frequentano la struttura comunale della Piscina per l'attività natatoria, altri la Bocciofila di San Benedetto del Tronto per l'attività delle bocce ed è attiva una stretta collaborazione con i volontari dell'Associazione UNITALSI per l'organizzazione di uscite, gite, attività musicali, ricreative e di socializzazione.

Sono state stilate **convenzioni con enti locali, provinciali e con varie Università per permettere la presenza di stagisti e tirocinanti all'interno del Centro.**

- **Servizio trasporto:** gli utenti residenti nel Comune di San Benedetto del Tronto possono usufruire del servizio trasporto. Durante il servizio di trasporto la Cooperativa è tenuta a provvedere all'assistenza a bordo con proprio personale.

Inoltre, il Residenziale consente uscite di gruppo programmate per attività sociali e ricreative mediante l'utilizzo di un proprio mezzo di trasporto attrezzato per la disabilità.

SERVIZI GENERALI

- **Servizi amministrativi:** gestiti da un Responsabile Amministrativo che garantisce gli aspetti gestionali e l'espletamento delle pratiche necessarie alle attività poste in essere.

- **Servizio informazioni:** garantito c/o la Cooperativa Biancazzurro (Viale dello Sort, 110, San Benedetto del Tronto) dal Lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 12:00.

La retta mensile, stabilita e pagata all'Ente committente copre il costo della permanenza della persona e di tutte le prestazioni erogate in termini di servizi giornalieri e vitto.

Gli oneri di cui ai servizi aggiuntivi sono totalmente a carico dell'utenza. In particolare, sono considerati opzionali i servizi e le attività nella parte che richiedono il pagamento di un corrispettivo per l'accesso e la fruizione:

- progetti speciali che richiedono prestazione di professionisti esterni;
- biglietti di ingresso a manifestazioni ed attività varie;
- gite, escursioni, soggiorni estivi, attività natatoria, ecc...;
- ristorazione esterna al centro.

6 COSTO DEL SERVIZIO

La retta mensile viene stabilita dall'Ente committente che ha un contratto con la cooperativa Biancazzurro.

La retta è comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente documento

7 COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

Rapporti con i familiari e il territorio

Gli ospiti dello Centro Residenziale sono continuamente stimolati ad uno scambio costante con la realtà esterna. I familiari, gli amici, i volontari, le istituzioni garantendo serenità e privacy agli ospiti possono organizzare varie attività e iniziative a favore degli utenti stessi.

Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione del centro, le visite e i colloqui con gli utenti vengono concordati con la Coordinatrice

È possibile visitare la struttura, previo appuntamento e nel rispetto della privacy degli ospiti presenti.



8 COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

Lavoro con la famiglia dell'ospite

Il modello gestionale riconosce e sostiene il ruolo della famiglia nella promozione del benessere degli utenti, valorizza il ruolo attivo delle famiglie nella formulazione di proposte e di progetti al fine di migliorare la qualità degli interventi e dei servizi.

In relazione al Progetto Educativo-Riabilitativo Personalizzato più idoneo alle peculiarità dell'utente e ai bisogni è prevista una Verifica periodica dell'itinerario in base agli obiettivi raggiunti e alle indicazioni espresse dai genitori che firmano per accettazione il programma individuato nel Verbale degli incontri effettuati con le famiglie.

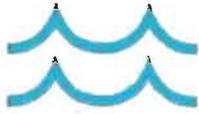
E' previsto uno spazio periodico su richiesta e concordato preventivamente di consulenza e sostegno psico-educativo ai familiari e/o tutori che mira alla possibilità di esprimere i disagi nella gestione degli utenti e di offrire la possibilità di recuperare il proprio potenziale educativo ed affettivo.

Gli obiettivi della presa in carico della singola famiglia riguardano:

- consulenza per l'analisi delle problematiche emergenti e sostegno psicoeducativo al nucleo familiare;
- recupero del proprio potenziale educativo;
- attivazione delle risorse che la famiglia già possiede (ruolo attivo della famiglia e non attesa passiva con delega totale dei servizi);
- sviluppo di comunicazioni e relazioni alternative volte a migliorare la qualità dei rapporti affettivi ed educativi;
- verbalizzazione delle ansie, dei contenuti emotivi e delle situazioni di disagio inerenti il nucleo familiare.

9 ORGANIZZAZIONE GENERALE DELLE ATTIVITA'

ORARI	ATTIVITÀ
8.10-9.00	Colazione
9.00-10.15	Accoglienza ospiti e organizzazione materiale per le attività
10.15 -12.30	Il personale in turno svolge attività individualizzate, di gruppo ed eventuali uscite nel paese o nelle zone limitrofe
12.30-13.00	Pulizia spazi di lavoro e supporto autonomie personali
13.00-14.00	Pranzo (somministrazione pasti, sostegno nell'assunzione dei cibi) e riordino della mensa
14.00-15.00	Igiene e autonomie personali Momento di relax in cui è possibile vedere la TV, ascoltare musica, riposare...
15.00-18.00	Ripresa delle attività educative/riabilitative o uscite socializzanti nel territorio



10 IL PERSONALE

Gruppo di lavoro

Il personale del Centro socio educativo riabilitativo "Biancazzurro" è composto da personale qualificato in base alla L. R. 20/2002 e successivi regolamenti attuativi: n. 1 del 2004 e n. 3 del 2006. Le figure coinvolte nell'erogazione dei servizi sono:

Coordinatore : è responsabile dell'organizzazione della struttura, ha compiti di monitoraggio e sostegno tecnico al lavoro degli educatori, di valutazione e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha inoltre il compito di sostenere il personale nella stesura dei PEP e negli inserimenti dei nuovi ospiti. Organizza incontri con le famiglie e con gli Enti. Si occupa della condivisione ed organizzazione della formazione e dell'aggiornamento degli operatori

Psicologo-psicoterapeuta esterno: effettua supporto psicologico agli utenti della struttura.

Educatori: svolgono compiti che si fondano sulla rilevazione delle capacità e abilità residue, dell'autonomia personale, degli interessi della persona e seguono una programmazione educativa connessa all'analisi dei bisogni e all'orientamento degli approfondimenti individuali. Garantiscono la stesura, l'attuazione e la verifica del progetto educativo individualizzato.

OSS: professionisti qualificati con specifiche competenze socio-sanitarie e assistenziali dediti alla cura della persona, pulizia ed igiene degli ambienti di vita degli ospiti. Garantiscono il mantenimento delle capacità residue della persona prestando supporto per le attività non sostenibili dalle risorse individuali dell'assistito.

Infermiere: ha il compito di preparare i farmaci da somministrare agli utenti secondo prescrizione medica.

Personale "progetto Autismo": oltre al predetto personale è prevista come richiesto in passato dall'Ente committente di una figura di accompagnamento e sostegno per ospiti con problemi di autismo, oltre ad educatori formati per l'autismo per utenti con diagnosi di autismo.

Gli operatori devono mantenere un comportamento decoroso ed irreprensibile assicurando riservatezza assoluta relativamente a tutto ciò di cui essi vengono a conoscenza nel rapporto con gli utenti in piena osservanza dell'attuale legge sulla privacy e fornendo sostegno e collaborazione sia nei riguardi di altri operatori che verso gli ospiti ed i loro familiari. **Fondamentale è l'attenzione al linguaggio verbale e non verbale di tutti gli operatori che è mirato alla salvaguardia della dignità delle persone accolte. Si esclude l'uso di toni di voce alti e di tipo punitivo, ma si impiega una modalità di tipo educativo e contenitivo.**

Piano aggiornamento

Tutto il personale frequenta corsi di formazione specifici interni ed esterni e viene formato ed informato in materia di sicurezza sul lavoro.

Il personale afferente l'area sanitaria provvede alla propria formazione continua frequentando corsi accreditati ECM.

11 LA SICUREZZA DEL CENTRO RESIDENZIALE

La Cooperativa "Biancazzurro" coordina la struttura garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli utenti e dei visitatori. Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e controlla gli impianti della struttura e le attrezzature in uso assicurando la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.



Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa comprende lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura. Nel piano di emergenza sono definite le procedure da adottare in caso di necessità. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno. Ove l'operatore rilevi le condizioni di urgenza o di emergenza, in riferimento ad un ospite, quali per esempio, malore, caduta a terra, perdita di coscienza, soffocamento, ecc., deve tempestivamente chiamare il 118 e avvisare il Responsabile del Centro. All'arrivo del 118 e dopo la valutazione del medico deve informare i familiari dell'accaduto. In caso di trasferimento al Pronto Soccorso l'operatore segue l'ospite, in auto, fino all'arrivo dei parenti, a vista.

12 LA QUALITA' DEL CENTRO RESIDENZIALE

La struttura pone al centro della sua filosofia e missione la soddisfazione dell'utente. L'organizzazione della produzione dei servizi è incentrata sull'obiettivo del miglioramento costante della qualità attraverso un sistema di monitoraggio che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza del servizio erogato. Poiché la qualità deve essere condivisa con l'ospite, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto presentandole come base minima per offrire un servizio di qualità.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto "dichiarato" sulla carta dei servizi e quanto realmente "erogato" dalla struttura.

Qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

FATTORI QUALITÀ	DI	STANDARD DI QUALITÀ
Personale		Il personale è in possesso della qualifica professionale specifica Il personale incaricato è a conoscenza dei protocolli interni Il personale svolge un monte ore minimo annuo di formazione ed aggiornamento
Cura della persona		Gli operatori forniscono agli ospiti un aiuto costante per la cura della persona nel pieno rispetto della riservatezza riguardo al corpo, alle patologie e alle questioni fisiche e psichiche degli ospiti
Cura dell'ambiente		Gli operatori garantiscono un'adeguata cura dell'ambiente (es. igiene, ordine, rispetto e cura dei materiali...) Rispetto protocolli e procedure di pulizia e sanificazione



Qualità Sicurezza

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Certificazioni e conformità impianti ed attrezzature	Possesso certificazioni impianti- regolare e documentata manutenzione nel pieno rispetto delle normative vigenti (D. DLgs. 81/2008 Testo unico in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro)
Documentazione	Piani di Emergenza – Piano di esodo
Certificazioni rilasciate da soggetto esterno	Possesso certificazioni in corso di validità: ISO 9001

13 LA QUALITA' DEL CENTRO RESIDENZIALE

Qualità dell'accoglienza, accessibilità ed informazione

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza Inserimento	Rispetto del Protocollo di Inserimento adottato dalla Cooperativa "Biancazzurro"
Rapporti con la Famiglia	Incontri periodici, condivisione programmi e progetti di assistenza
Suggerimenti e reclami	Possibilità di inoltrare in forma anche anonima reclami e suggerimenti in forma scritta attraverso apposito modulo allegato alla carta dei servizi

14 LA VITA DEL CENTRO: DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- Al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con motivazione, attenzione e responsabilità.
- Alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- Alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- Alla critica proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
 - Ad essere informato in modo semplice e chiaro sugli interventi e sulle conseguenze delle scelte intraprese.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:



- Di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti compreso il personale del servizio.
- Di avere un adeguato rapporto di rispetto verso gli altri ospiti.
- Di rispettare gli orari della struttura, dei pasti ecc.
- Di non introdurre nella struttura bevande alcoliche e oggetti pericolosi per sé e per gli altri.

15 CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti può essere contattata la Cooperativa "Biancazzurro" ai seguenti n. telefonici:

Cooperativa "Biancazzurro"

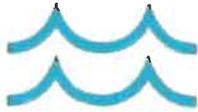
Tel.: 0735/566265

Cell.: 347/3234839

Eventuali comunicazioni e richieste possono essere inoltrate al seguente indirizzo email:

Cooperativa "Biancazzurro"

e-mail: info@biancazzurro.org



SCHEMA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

Centro Residenziale "Biancazzurro" San Benedetto del Tronto

Nota: il presente modulo può essere richiesto in ufficio ogni qualvolta l'ospite e/o il familiare volesse segnalare disservizi, reclami e suggerimenti.

La segnalazione ha luogo in forma:

verbale

telefonica

con lettera

con modulo

Da parte del Sig/ra:

Familiare di:

Residente a:

Recapito telefonico:

Contenuto della segnalazione:

Ricevuto il giorno

Dall'operatore

Firma operatore

Firma utente (facoltativa)

NOTA: la procedura deve essere evasa entro e non oltre 15 giorni dalla data di Ricevimento della segnalazione



SCHEDA SEGNALAZIONE DISSERVIZI, RECLAMI E SUGGERIMENTI, ELOGI

La risposta all'utente ha avuto esito immediato Si No

In caso di risposta negativa si trasmette segnalazione a

Presidente della struttura Vice Responsabile della struttura Responsabile struttura

In data:

Risoluzione del caso segnalato:

.....

.....

.....

.....

.....

Firma operatore che ha attuato la risoluzione:

Posta agli atti il: