

# COMUNITA' ALLOGGIO POGGIO

Via Vittorio Emanuele, 23

15018 - SPIGNO (AL)

Tel.: 0144.95.08.23 - Fax.: 0144.92.219

e-mail: [cooperativapoggio@gmail.com](mailto:cooperativapoggio@gmail.com)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEL CONTESTO TERRITORIALE**

La Struttura è una Comunità alloggio, denominata Comunità Alloggio Poggio, con sede in Spigno (AL), via Vittorio Emanuele, 23, tel. 0144. 95.08.23, fax. 0144.92.219, e-mail: [cooperativapoggio@g.mail.com](mailto:cooperativapoggio@g.mail.com).

L'edificio in cui è allocata la struttura è di antica costruzione patrizia posto nel centro storico del Comune di Spigno, con recente ristrutturazione mediante un intervento pubblico finanziato con risorse comunitarie e regionali; pertanto lo stesso è stato ricondotto agli standard strutturali e di sicurezza previsti dalla normativa regionale e nazionale.

Il complesso residenziale comprende un nucleo da 10 posti letto per disabili gravi; esiste la disposizione degli alloggi e dei servizi su n° 3 piani; lo stabile è privo di barriere architettoniche e offre alloggi singoli o a due posti letto, tutti con bagni attrezzati e assistiti.

Tutti gli spazi collettivi (dalla sala da pranzo, ai laboratori, dall'ambulatorio alla palestra, dal soggiorno alle aree polifunzionali), individuali, di servizio e gli spazi plurifunzionali esterni, pur mantenendo un contesto abitativo familiare, sono stati arredati e disposti per le esigenze dei singoli e i bisogni di socialità di tutti gli Ospiti.

Siccome la Struttura è insediata nel centro storico del Comune di Spigno, può usufruire degli spazi pubblici (piazzette e aree comuni), dei parcheggi (interni e periferici al centro storico), degli esercizi commerciali e servizi di pubblica utilità propri di questa piccola comunità.

**LA CARTA DEI SERVIZI: PROCEDURA DI REALIZZAZIONE, DI INFORMAZIONE, GARANZIA DEL RISPETTO DELLE PRESTAZIONI E VERIFICA DI QUANTO DICHIARATO NELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza e comunicazione, tramite il quale la Comunità Alloggio Poggio trasmette la propria cultura del servizio alla persona e assume precisi impegni nei confronti dei clienti ( Ospiti, familiari e persone di riferimento, A.S.L., Servizi Sociali) per la realizzazione di prestazioni di qualità, miglioramento del servizio e coerenza con le normative del settore.

La Carta, elaborata dall'équipe multi - dimensionale e dalla Direzione della Comunità, è un mezzo per la tutela dei diritti degli utenti e per la proposizione di un servizio particolarmente complesso quale è quello di un presidio residenziale e semi - residenziale per persone con disabilità, attribuendo un potere di controllo e interazione ai soggetti che interagiscono.

La Residenza richiama i principi ai quali uniforma l'impostazione del servizio:

- .rispetto della dignità individuale e dell'autodeterminazione;
- .uguaglianza nell'accesso alle prestazioni e imparzialità dell'azione organizzativa;
- .continuità socio - sanitaria ed educativa;
- .partecipazione consapevole dell'Ospite e della famiglia al lavoro per progetti;
- .facilità di accesso e trasparenza;
- .logica della qualità, efficacia ed efficienza, competenza e professionalità;
- .lavoro di rete con le risorse territoriali;
- .coerenza con le normative e con le indicazioni delle A.S.L. e dei Servizi Sociali.

La presente Carta dei Servizi viene rivista ogni due anni; è possibile aggiornarla qualora vi siano rilevanti modifiche al progetto di gestione o qualora insorgano specifiche esigenze.

E' distribuita e divulgata all' équipe multidisciplinare e a ogni singolo operatore, è esposta per la consultazione in struttura; viene consegnata negli incontri propedeutici all'ingresso a ogni persona con disabilità e ai familiari che ne vogliono prendere visione; In ogni caso, la Direzione è sempre disponibile per chiarimenti e spiegazioni.

Sono esposti in modo centrale e visibile all'ingresso:

- Organigramma nominativo;
- Orario settimanale di presenza medica;
- La turnazione degli operatori e degli specialisti interni ed esterni.

La Residenza tiene sotto controllo la qualità del servizio e mette in campo, per la valutazione degli interventi e per la verifica tra quanto dichiarato e quanto messo in atto, una gamma di strumenti quali:

- .incarichi per il servizio, con definizione di responsabilità specifiche, individuali o con definizione di équipe per l'elaborazione, il controllo e l'aggiornamento sistematico dei Progetti Educativi Individuali;
- .verifica dei profili professionali di tutti gli addetti, con azioni di formazione per l'aggiornamento della professionalità;
- .predisposizione, aggiornamento e socializzazione dei protocolli interni per la gestione dell'attività;
- .il Regolamento interno della Residenza;
- .coinvolgimento degli Ospiti nel progetto di gestione;
- .individuazione di standard di qualità assunti come obiettivi;
- .uso di adeguati indicatori relativi agli standard interni di qualità per la misurazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi;
- .interazione con il territorio, in una logica bipolare che consenta agli Ospiti di proporsi in attività individuali (partecipazioni ad eventi, collaborazioni con Enti esterni) o di gruppo (partecipazione ai mercatini, iniziative sportive e ludiche del territorio) e alle opportunità offerte dal territorio (Enti locali, Associazioni di volontariato).

Inoltre, ma non certo per ultime, le visite ispettive periodiche e occasionali di U.V.H., A.S.L., Servizi Sociali e degli altri Enti Pubblici di vigilanza sono una ulteriore garanzia di controllo e verifica dell'applicazione di quanto descritto nella presente Carta; tutte le verifiche delle Autorità preposte vengono trattate dalla Direzione sia per attuare le azioni di miglioramento disposte dall'Autorità stessa, sia per avviare quelle azioni che possono migliorare il servizio e porlo in riscontro ai livelli migliori di qualità e recepimento degli spunti innovativi..

#### **MEZZI E MODALITA' PER RAGGIUNGERE IL PRESIDIO**

Il Comune di Spigno è raggiungibile mediante la S.S. 30 che congiunge la Città di Alessandria con la Città di Savona.

Può essere facilmente raggiunta attraverso la viabilità stradale: da Genova e Riviera di Levante con l'autostrada Genova - Ventimiglia, uscita Altare (Sv), statale per Cairo - Montechiaro; da Savona e Riviera di Ponente con l'autostrada GE - VENTIMIGLIA, uscita Altare (Sv), statale per Cairo - Montechiaro; da Milano e Lombardia autostrada Milano - Genova, uscita Alessandria Sud, statale Savona: Acqui - Montechiaro; da Torino e alto Piemonte autostrada Torino - Piacenza, uscita Alessandria sud, statale Acqui, proseguimento per Bistagno fino a Spigno.

Con le FFSS vi è la linea Alessandria - Savona, con stazione ferroviaria nel Comune di Spigno.

#### **FOTO DELLA RESIDENZA**

- 1) SCORCIO DI SPIGNOMONFERRATO;
- 2) RESIDENZA POGGIO: ESTERNO;
- 3) PIAZZETTA ESTERNA ALLA RESIDENZA;
- 4) RESIDENZA POGGIO: SALETTA PRANZO;
- 5) RESIDENZA POGGIO: PARTICOLARE CUCINA;
- 6) RESIDENZA POGGIO: PARTICOLARE INFERMERIA;
- 7) RESIDENZA POGGIO: PARTICOLARE CAMERA LETTO.















### INDICAZIONE DEL NOMINATIVO DEL REFERENTE E NUMERO TELEFONICO

Referente della Comunità Alloggio Poggio è Roberto Poggio, cell. 338.66.39.178; utilizzabili tel/fax/e-mail della Struttura; il Direttore provvede alla gestione dei dati e alla tutela della Privacy in base ai disposti del D.lgs.196/03.

### ORARI E MODALITA' DI ACCESSO

La Residenza è aperta per i familiari e i visitatori dalle h. 09.00 alle 20.00 dal lunedì alla domenica.

E' consigliato un preavviso telefonico per concordare fasce orarie adeguate alle esigenze di tutti.

Durante la fascia oraria 20.00 - 09.00 è possibile l'accesso alla struttura per motivi particolari, previa autorizzazione scritta della direzione.

Gli uffici sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle h.09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00, salvo diverso appuntamento.

Il referente riceve nelle stesse tempistiche.

La Direzione organizza incontri delle famiglie con il neuropsichiatra, lo psicologo e l'équipe educativa, secondo necessità e le occasioni prodotte dalla calendarizzazione degli impegni.

Il direttore della residenza e i tutor degli Ospiti sono sempre disponibili, previo appuntamento presso la segreteria.

I responsabili dei vari servizi e attività (educatori, OSS e assistenti alla persona, personale di cucina, addetti servizi alberghieri, esperti esterni delle attività laboratoriali, fisioterapista,

infermiere professionale) sono reperibili, previo appuntamento presso la segreteria, in orario di lavoro.

Il complesso residenziale può essere visitato da chiunque sia interessato, concordando con la direzione giorno e fascia oraria e le visite guidate prevedono l'accompagnamento di personale qualificato della struttura.

### **TIPOLOGIA DI SERVIZIO; VOCAZIONE PREVALENTE; DESTINATARI**

La Comunità accoglie persone con disabilità intellettiva, pluridisabilità e disabilità fisica; garantisce il funzionamento 365 giorni all'anno, 24 ore su 24; è gestita dalla Direzione con dipendenti, consulenti, liberi professionisti e operatori.

Il servizio offre attività, interventi e prestazioni tra cui:

.ciclo completo di assistenza alla persona per il supporto tecnico-assistenziale, sanitario-infermieristico, per il sostegno nelle prassi quotidiane di vita, per il mantenimento, recupero, miglioramento delle residue o latenti abilità funzionali e di autonomia personale;

. tecniche fisioterapiche e di riattivazione motoria, interventi psico - riabilitativi, attività educative, con particolare attenzione alle possibilità di miglioramento, anche in presenza di complessità di gestione e/o gravi compromissioni;

.accoglienza finalizzata allo sviluppo di dinamiche relazionali e di affettività, all'inserimento sociale e alle attività integranti, con particolare finalizzazione alla prevenzione e al superamento dei deficit da istituzionalizzazione;

.interazione con il territorio, con valorizzazione delle proposte del volontariato locale.

La residenza provvede a tenere costantemente aggiornata la documentazione relativa alla vita comunitaria e agli Ospiti, con utilizzo di specifica documentazione che assicura l'applicazione delle

normative cogenti e delle relative registrazioni, insieme a quelle ritenute necessarie per l'ottimizzazione dell'attività.

In particolare redige:

- .registro presenze (degli Ospiti e degli operatori );
- .scheda sociale degli Ospiti;
- .progetto educativo e assistenziale per ogni Ospite;
- .cartella sanitaria;
- .scheda infermieristica individuale per le terapie da somministrare su prescrizione medica e per le medicazioni eventuali;
- .cartella neuropsichiatrica e psicologica;
- .schede fisioterapica e riabilitativa;
- .menù e eventuali tabelle dietetiche;
- .quaderno delle consegne giornaliere degli operatori;
- .manuale e registro HACCP;
- .registro antincendio;
- .piano emergenze e valutazione rischi;
- .registro manutenzioni;
- .registro scarico rifiuti speciali;
- .documentazione in adempimento al D.Lgs. 196 / 2003.

**Le documentazioni personali sono assoggettate al segreto d'ufficio in ottemperanza alle normative vigenti in materia di riservatezza e deontologia professionale.**

Il modello organizzativo - gestionale discende dalla D.G.R.230 - 23699 /1997 e prevede la seguente pianta organica:

Referente di struttura/direttore: 1

Responsabile servizio Prevenzione e Protezione: 1

Medico del lavoro: 1

Responsabile HACCP: 1

Infermiere Professionale: 1  
Terapista della riabilitazione: 1  
Medico di base: 1  
Neuropsichiatria: 1  
Psicologo: 1

Consulenti attività animazione e recupero: 1  
Educatori Professionali: 2  
ADEST / OSS: 5  
Cuoco /addetto cucina: 1  
Addetti lavanderia, guardaroba, pulizia: 1

Il presidio è dedicato a persone con disabilità grave, cioè principalmente soggetti che necessitano di un elevato grado di assistenza alla persona per mantenere le abilità residue, in presenza di gravi e plurimi deficit psico e/o fisici.

La finalità prioritaria della residenza è di offrire una dimensione di accoglienza a misura di persona e di vita in ambiente familiare garantendo percorsi rispettosi della libertà individuale e dei diritti fondamentali della persona, sicura, ricca di esperienze e stimoli, integrata con il territorio, qualitativamente soddisfacente, calibrata su esigenze, bisogni, capacità e desideri degli Ospiti e nel rispetto delle normative regionali e nazionali del comparto socio - sanitario.

Gli obiettivi prioritari per la Comunità Alloggio Poggio sono rappresentati da:

- .l'individualizzazione dei percorsi tecnico - educativo e socio - sanitario per pianificare gli interventi con strategie e tecniche efficaci rispetto agli obiettivi da raggiungere;
- .l'utilizzo dei tempi dedicati all'ospitalità per una globalizzazione del tempo individuale del disabile;
- .il coinvolgimento della rete familiare in partnership nel progetto educativo;
- .la costruzione di interscambi con il territorio attraverso anche l'attivazione di reti formali e informali, coinvolgenti strutture similari del territorio acquese;
- .l'utilizzo delle occasioni dell'area territoriale (attività nei piccoli Comuni dell'area geografica, utilizzo delle Terme di Acqui per attività di recupero e ludiche, coinvolgimento del volontariato locale).

## **FABBISOGNI, TERRITORIO, VOLONTARIATO**

Per la ricerca della miglior qualità del servizio, la Residenza attua il sistematico approccio ai fabbisogni degli Utenti, in una logica di recepimento dei fabbisogni espressi ed inespressi degli Utenti stessi; dalla definizione dei fabbisogni discende la pianificazione delle attività, siano esse riferite alla soddisfazione dei bisogni primari, siano in riferimento con fabbisogni specifici o di contesto.

La rilevazione dei fabbisogni di ciascun utente è gestita, nello specifico, anche con la compilazione, la verifica e l'aggiornamento del Piano Educativo Individuale, con attività dell'équipe e inserimento dell'azione nella programmazione dell'attività della Comunità; di fronte a situazioni particolari, oppure per necessità di innovazione e di gestione di nuove metodologie, i fabbisogni generali e specifici coinvolgono tutti gli operatori e/o specialisti esterni.

La Direzione ritiene che sia anche fondamentale l'apporto del territorio, sia per le opportunità che lo stesso può offrire (volontariato, azioni comuni con soggetti pubblici e privati, utilizzo delle Terme di Acqui), sia per il contributo che possono offrire gli Ospiti stessi in una logica di socializzazione delle esperienze (partecipazione a mercatini, a momenti ludici o sportivi e simili).

Viene posta un'attenzione specifica alle proposte del Volontariato locale ed avviate azioni di coinvolgimento sia per attività interne, sia per quelle esterne, con valorizzazione dell'esperienza del Volontario e la collocazione degli interventi del Volontariato stesso in sinergia con gli Educatori e le altre figure specialistiche a disposizione degli Ospiti, anche con progetti specifici.

Progetti con Enti esterni e modalità d'interazione diretta degli Ospiti con operatori esterni, vengono valutati dalla Direzione e/o da équipe specifiche, per ricercare le migliori condizioni per la valorizzazione degli apporti esterni e garantire la congruità di tali interventi rispetto alle norme cogenti e agli obiettivi di qualità della Comunità.

### **IMPEGNI RISPETTO AI SOGGETTI ESTERNI**

La Direzione della Comunità Alloggio Poggio ha previsto la possibilità che possano essere richieste "Assistenze familiari" dall'Ospite o da chi ne è responsabile.

In tal caso la Direzione autorizza la proposta dell'Assistente familiare, qualora vengono garantiti:

- il rispetto delle norme cogenti in merito alle normative del lavoro e agli impegni contributivi;
- la pianificazione delle presenze in linea con le necessità organizzative e le esigenze di tutti gli Ospiti;
- il pieno rispetto da parte dell'Assistente familiare del Regolamento interno e delle regole di coesistenza definiti per il proprio assistito e per tutti gli Ospiti;
- il pieno rispetto delle norme cogenti in merito alla somministrazione dei farmaci e alle prescrizioni specifiche per l'Ospite assistito, anche in riferimento alle indicazioni del Piano Educativo Individuale;
- il rispetto delle norme per la sicurezza;
- l'identificazione dell'Assistente e dell'Ente di appartenenza nell'ambito dell'attività lavorativa mediante apposito cartellino identificativo;
- prescrizioni e indicazioni specifiche dettate dall'équipe di gestione del PEI o dagli specialisti.

Qualora una delle condizioni suesposte non venga rispettata, la Direzione si impegna a comunicare all'Ospite (o chi ne fa le veci) la necessità della cessazione del rapporto e lo stesso viene revocato in forme e modi che non abbiano a procurare danni all'Ospite o alla Residenza.

Le condizioni per la permanenza degli Assistenti familiari sono applicate anche per presenze esterne non occasionali di Volontari o altri soggetti esterni.

# **ORGANIZZAZIONE**

## **MODALITA' DI PRESA IN CARICO**

## **MODALITA' DI ACCERTAMENTO E VERSAMENTO DELLA QUOTA DOVUTA DALLA PERSONA**

La costruzione della retta giornaliera avviene in applicazione della D.G.R.230 -23699/97 s.m.i., viene rapportata ai giorni effettivi di presenza in struttura e si suddivide in:

- . quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Nazionale e di competenza dell'A.S.L. di provenienza,
- . quota socio-assistenziale, a carico dell'Ospite e della sua famiglia.

Qualora le risorse economiche dell'Ospite non siano sufficienti a coprire l'intero importo interviene dietro istanza della famiglia l'integrazione da parte del Servizio socio-assistenziale di provenienza.

In questo caso i servizi competenti, espletati gli accertamenti di legge rispetto al reddito del beneficiario, determinano l'importo residuo a loro carico in base ai livelli di reddito dei cittadini entro i quali l'ente gestore dei servizi sociali è tenuto all'integrazione e lo comunicano sia agli interessati che alla struttura.

La quota a carico dell'Ospite deve essere versata tramite bonifico alla tesoreria della Comunità Alloggio Poggio entro i primi giorni del mese a cui la retta fa riferimento o con altra modalità di pagamento concordata con la direzione.

A seguito dell'avvenuto pagamento viene inviata relativa fattura; parallelamente vengono inviate regolari fatture alle A.S.L. e ai Servizi Sociali per le quote di loro competenza.

La quota di contribuzione a carico delle persone private non include i costi per l'abbigliamento e le calzature, le piccole spese di vita quotidiana e voluttuarie quali sigarette e bar, farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN, ticket sanitari e farmaci di fascia "C", eventuali spese di ricovero presso strutture che richiedano pagamenti totali o parziali; quanto sopra è

infatti direttamente a carico dell'Ospite e della sua Famiglia.

### **.PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA**

Le prestazioni comprese nella retta constano di:

- . assistenza globale alla persona, diurna e notturna nelle 24 ore,
- . assistenza medica generica e consulenza di neuropsichiatra e psicologo,
- . assistenza infermieristica,
- . attività di riabilitazione fisioterapica individuale e di gruppo,
- . attività educative e di laboratorio, strutturate, interne e esterne al presidio,
- . consulenze di esperti di attività di animazione e recupero,
- . progettazione e attività finalizzata alla compilazione e attuazione del progetto individuale,
- . attività di ristorazione,
- . servizi generali e alberghieri, inclusi lavanderia e guardaroba,
- . servizio di pedicure interno,
- . servizio di trasporto per spostamenti strutturati, gite, accompagnamento per controlli e visite specialistiche,
- . supporto nell'attivazione di pratiche amministrative e attività di segretariato.

### **MODALITA' DI AMMISSIONE**

All'atto di richiesta di inserimento in Comunità da parte dei servizi, vengono attivati una serie di incontri da parte di tutti gli attori della procedura per definire le migliori condizioni per il futuro Ospite.

Il passaggio successivo comporta l'arrivo del futuro Ospite e dei familiari in struttura per visitarla, prendere visione della vita comunitaria, individuare la camera di residenza, valutare come personalizzarla ecc.

Viene concordata una giornata intera di accoglienza in struttura per il primo approccio e la presentazione degli operatori e degli altri Ospiti mentre i familiari/persone di riferimento hanno un approfondito colloquio con gli Educatori e la Direzione onde costruire quell'interscambio essenziale per le future attività.

La documentazione e gli adempimenti preliminari necessitano di:

- . certificato di nascita,
- . certificato di residenza,
- . copia di C.I. in corso di validità,
- . copia del C.F.,
- . copia della tessera di iscrizione al S.S.N.,
- . documentazione sanitaria e schema della terapia in atto sottoscritta dal medico curante,
- . dichiarazione medica dalla quale risulti l'insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita di comunità.

La persona Ospite e i familiari / persone di riferimento vengono informate su quanto previsto dalla normativa, sul trattamento dei dati personali, prendono visione dell'informativa e sottoscrivono il consenso informato.

Viene loro presentata e consegnata la presente Carta dei Servizi.

Inizia a questo punto l'inserimento effettivo che può essere anche graduale, a seconda della situazione e della richiesta.

Prima di considerare l'ingresso definitivo la Direzione si riserva di effettuare un periodo di osservazione in struttura di un mese, per verificare l'idoneità dell'Ospite al contesto e viceversa.

E' cura della residenza mantenere contatti e collaborazione con i servizi invianti e dare il massimo rilievo ai rapporti tra i familiari e Ospite e tra familiari e struttura.

#### **ACCESSO, ACCOGLIENZA, ORGANIZZAZIONE DELLA PERMANENZA**

L'inserimento di un nuovo Ospite in struttura prevede un processo che coinvolge più soggetti:

- . la persona per cui si richiede l'ingresso
- . i suoi familiari / persone di riferimento
- . i servizi invianti: di norma l'A.S.L. con i membri dell' U.V.H. e i Servizi Sociali con un'assistente sociale di riferimento/ educatore
- . il direttore del presidio,
- . l'équipe multidisciplinare del presidio.

Dopo la segnalazione della domanda di inserimento e l'individuazione del presidio, vi è un primo approccio tra i servizi invianti e la Direzione, con la presentazione del caso mediante relazione medica, psicologica, sociale per una prima valutazione di compatibilità tra soggetto e struttura e la proposta di progetto individualizzato da parte dell'U.V.H.

Il passaggio successivo comporta la venuta del futuro Ospite e dei familiari in struttura per visitarla, prendere visione della vita comunitaria, individuare la camera di residenza, valutare come personalizzarla, ecc.

Inizia a questo punto l'inserimento effettivo che può essere anche graduale, a seconda della situazione e della richiesta. Prima di considerare l'ingresso definitivo la Residenza si riserva di effettuare un periodo di osservazione in struttura di un mese, per verificare l'idoneità dell'Ospite al contesto e viceversa.

Dopo un periodo di ambientamento della persona alla nuova vita e di osservazione da parte dell'équipe, verrà redatto un progetto individualizzato sulla scorta delle indicazioni dei servizi invianti, che darà le linee per il coinvolgimento del soggetto nelle attività e nella vita comunitaria.

In tutte queste delicate fasi preliminari è di fondamentale importanza il supporto che l'educatore dà all' Ospite per sviluppare un rapporto privilegiato con lui e agevolare l'interconnessione tra casa e struttura. La Direzione nomina formalmente il tutor ratificando di norma l'educatore di cui sopra, in base comunque alle esigenze e peculiarità del nuovo Ospite, alle competenze specifiche richieste dal caso e all'empatia che si determina nell'interscambio. Il tutor è responsabile dell'attuazione del progetto individuale, rappresenta il collegamento tra la struttura, l'Ospite e i familiari e si pone come tramite per indirizzare a scambi di informazione più specifici con operatori sanitari e educativi o con l'équipe.

Il direttore della residenza e il tutor dell'Ospite sono sempre disponibili per colloqui con i familiari sia in orario di lavoro che tramite appuntamento presso la segreteria, presenziano agli incontri di presentazione del progetto individuale e agli aggiornamenti, ai colloqui periodici con l'équipe multidisciplinare, possono, con il consenso della direzione convocare i parenti per informazioni e scambi.

### **ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA, ATTIVITA'DIURNE DURANTE LA SETTIMANA E FINE SETTIMANA**

La giornata ha un andamento standard rispetto alle attività che rispondono a bisogni primari quali: sveglia, igiene personale, bagno, attività di autonomia personale e cura dell'ambiente, colazione, assunzione di terapie, pratiche infermieristiche e controlli medico - sanitari, pranzo, igiene orale e personale, pausa pomeridiana, idratazione, merenda, attività di autonomia personale, assunzione di terapie, cena, igiene orale e personale, attività di svago e relax, preparazione per la notte, riposo, in un arco di tempo che va dalle 7.00 alle 22.00, nel rispetto dei tempi individuali coniugati alle esigenze comunitarie.

Il sostegno quotidiano alla persona nelle attività di risposta ai bisogni primari, nei percorsi di autonomia personale e cura dell'ambiente, nelle attività occupazionali e di svago è gestito prioritariamente da operatori OSS in compresenza nell'arco diurno degli educatori professionali. Le pratiche sanitarie e la preparazione delle terapie sono di competenza dell'infermiere professionale, presente tutti i giorni, che assiste anche il medico di medicina generale nelle visite e nei controlli agli Ospiti.

Le attività alberghiere (pulizie, lavanderia, guardaroba, cucina) sono svolte quotidianamente da personale interno al presidio.

Le attività strutturate sono connesse alla formazione e pianificazione dei progetti individuali dei singoli Ospiti sulla base sia della disabilità presente, sia dell'handicap conseguente, sia in relazione ai profili di abilità e autonomia.

Le attività strutturate di cui agli schemi seguenti si basano su metodologie e tecniche con obiettivi impliciti, quali:

.tecniche educative per l'autonomia personale per ottimizzare le competenze rispetto alla percezione e cura di se stessi, nell'igiene, nella vestizione, nelle cure estetiche, nell'alimentazione;

.tecniche educative per l'autonomia sociale: per aumentare le capacità, l'identità, la richiesta, la proprietà, il contatto sociale di cortesia, la gestione degli spazi comuni, l'orientamento nell'ambiente interno e esterno, l'uso di mezzi e servizi pubblici, l'uso del denaro ecc.;

.tecniche educative di riabilitazione motoria e funzionale per la programmazione motoria, la regolazione delle posture, la definizione dello schema corporeo, la stimolazione psico - sensoriale;

.tecniche educative per le abilità motorie; per potenziare la padronanza del corpo, dei movimenti e della lateralità, per favorire l'orientamento spaziale, per migliorare la motricità fine, la coordinazione oculo - manuale, per favorire in particolare con l'acquaticità, situazioni di rilassamento, sviluppo e coordinamento motorio;

.tecniche di terapia occupazionale per lo sviluppo e il potenziamento delle abilità di prassi basate su sequenze finalizzate a modellare l'operatività mediante approssimazioni graduali all'obiettivo e a incrementare l'autostima attraverso il fare con attività di falegnameria, di laboratorio a carattere artigianale e di bricolage, giardinaggio e orticoltura;

.tecniche di animazione per l'equilibrio e il benessere psico - fisico e la socialità, mediante attività quali ludoterapia, sport di squadra, giochi di gruppo, attività ricreative, di contatto con animali, mediante l'esercizio e la sollecitazione della cooperazione, l'espressione di comportamenti agonistici e esplorativi, le dinamiche di gruppo, le relazioni intra e extra struttura, l'interscambio con il territorio e le sue reti.

Data la natura di work in progress del progetto di gestione del presidio è ipotizzabile che si esplorino altri ambiti di intervento e attività, suggeriti dall'esigenza di rendere sempre più adeguato e rispondente alle esigenze degli Ospiti il servizio.

Le attività educative e di laboratorio, che si svolgono sia all'esterno (piscina, agenzie territoriali locali, servizi ed esercizi pubblici ecc. ) che all'interno della struttura (dotata di ampi spazi a ciò dedicati, sono gestite ogni giorno dagli educatori professionali. Gli interventi ( dal lunedì al venerdì ) di riabilitazione funzionale, fisioterapia e motricità, individuali e collettivi, sono gestiti dal fisioterapista.

Il neuropsichiatra e lo psicologo sono presenti in struttura ogni quindici giorni e sono reperibili in caso di necessità .

Durante il fine settimana la vita del presidio è impostata sugli Ospiti che non fanno rientro in famiglia (circa il 70% dei residenti ).

La Residenza, consapevole dell'importanza di dare a chi resta tempi e attività significative ma anche con una valenza "festiva", oltre alle normali attività di routine, privilegia attività ludiche, sportive, piscina ed espressione corporea e creativa.

Sia il sabato che la domenica sono previste uscite ed escursioni, visite a mercatini e fiere, per andare in piscina, per fare passeggiate, per seguire la S.Messa in chiesa e fare colazione al bar.

E' ormai tradizione che i parenti che lo desiderano siano ospiti della residenza per il pranzo domenicale in compagnia dei loro cari e partecipino alla vita comunitaria.

Si tratta di un'esperienza fortemente aggregante sia per i nuclei familiari che si ricongiungono al loro caro in un momento denso di valenze come il pasto, sia per la residenza che acquista un'atmosfera di familiarità, sia per l'équipe che raggiunge una dimensione di agenzia socio - terapeutica territoriale aperta e partecipata.

### **GESTIONE DI SICUREZZA ED EMERGENZE**

La Cooperativa Poggio ha stipulato una polizza assicurativa per la copertura di eventuali danni subiti o causati a beni, cose, terzi.

Il presidio rispetta tutte le prescrizioni previste dal D.lgs. 81/08 rispetto alla sicurezza strutturale, impiantistica, ai dispositivi di protezione individuale e universale, all'assenza di barriere architettoniche e quant'altro.

Gli operatori hanno seguito la formazione relativa a primo soccorso, sicurezza sul luogo di lavoro, prevenzione infortuni, antincendio, igiene alimentare, tenuta e gestione di farmaci e presidi sanitari. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione verifica periodicamente la sicurezza e l'adeguatezza del sistema antincendio e degli impianti, aggiorna il piano di emergenza e la valutazione dei rischi, incontra gli operatori per le simulazioni delle procedure di emergenza e dell'evacuazione. Il medico di medicina del lavoro esegue la sorveglianza sanitaria. Il responsabile HACCP controlla l'igiene della filiera alimentare e aggiorna il personale.

### **2.GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO**

FASCIA ORARIA DALLE.....ALLE...	
<i>07.00-08.00</i>	<i>Risveglio, igiene personale, bagno , cura dell'ambiente di vita</i>
<i>08.00-09.00</i>	<i>Colazione , assunzione terapie , controlli e pratiche sanitarie , attività di autonomia</i>
<i>09.00-12.30</i>	<i>Attività strutturate interne ed esterne</i>
<i>12.30-14.30</i>	<i>Pranzo , assunzione terapie , igiene orale e personale , pausa relax</i>
<i>14.30-18.30</i>	<i>Attività strutturate interne ed esterne</i>
<i>18.30-19.00</i>	<i>Attività libere</i>
<i>19.00-20.00</i>	<i>Cena, assunzione terapie , igiene orale e personale.</i>
<i>20.00-22.00</i>	<i>Attività di socializzazione , giochi , ascolto musica , televisione .</i>
<i>22.00-07.00/08.00</i>	<i>Preparazione per la notte e riposo notturno</i>

*Di seguito segue uno schema che illustra la scansione della giornata con le attività quotidiane e le principali attività educative e di laboratorio, interne e esterne, strutturate e non strutturate.*

### 3.SETTIMANA TIPO DELLE ATTIVITA' DI LABORATORIO

	LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDÌ	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	MONTE ORE TOTALE
<b>MATTINO</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE (ORE 1)	<b>7</b>
<b>MATTINO 8.00/13.00</b>	<b>GRUPPO SCUOLA ENAIP ACQUI T. (ORE 5)</b>	<b>GRUPPO SCUOLA ENAIP ACQUI T. (ORE 5)</b>	<b>GRUPPO SCUOLA ENAIP ACQUI T. (ORE 5)</b>	<b>GRUPPO SCUOLA ENAIP ACQUI T. (ORE 5)</b>	<b>GRUPPO SCUOLA ENAIP ACQUI T. (ORE 5)</b>	<b>ATTIVITA' LUDICHE PALESTRA LABORATORIO ESTERNO (ORE 2)</b>	<b>PASSEGGIAT A ESTERNO (ORE 1)</b>	<b>28</b>
<b>MATTINO</b>	<b>DRAMMATIZZAZION E TEATROTERA PIA PALESTRA (ORE 2)</b>	<b>LOGOPEDIA INDIVIDUALE SALA TECNICI (ORE 2)</b>	<b>MUSICOTERAPIA INDIVIDUALE PALESTRA (ORE 2)</b>	<b>INFORMATICA PROGRAMMA WORD LABORATORIO (ORE 1)</b>	<b>ATTIVITÀ ESPRESSIVE LABORATORIO (ORE 2)</b>	<b>RIABILITAZIONE MOTORIA PALESTRA (ORE 2)</b>	<b>SANTA MESSA ESTERNO (ORE 1)</b>	<b>12</b>
<b>MATTINO</b>	<b>DECOUPAGE (ORE 1) LABORATORI O</b>	<b>ATTIVITÀ ESPRESSIVE (ORE 2) LABORATORI O</b>	<b>ATTIVITÀ COGNITIVE (ORE 1) LABORATORI O</b>	<b>DECOUPAGE (ORE 1) LABORATORIO</b>	<b>ATTIVITÀ COGNITIVE (ORE 1) LABORATORI O</b>	<b>DECOUPAGE (ORE 1) LABORATORIO</b>	<b>ATTIVITA' ESTERNE AUTONOMIE SOCIALI (ORE 2)</b>	<b>9</b>

	LUNEDÌ	MARTEDI	MERCOLEDÌ	GIOVEDI	VENERDI	SABATO	DOMENICA	MONTE ORE
<b>MAT/POM</b>	ECONOMIA DOMESTICA (ORE 1)	<b>7</b>						
<b>MAT/POM</b>	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	(IN STAGIONE) ORTO GIARDINAGGIO SPAZI ESTERNI ALLA STRUTTURA (1 ORA)	<b>7</b>
<b>POMERIGGIO</b>	DRAMMATIZZAZIONE E TEATRO TERAPIA PALESTRA (ORE 4)	NUOTO PISCINA ACQUI TERME (ORE 2)  PSICOLOGO (ORE 4)	MUSICOTERAPIA (GRUPPO GRANDE) PALESTRA (4 ORE)	<b>FKT PALESTRA (4 ORE)</b>	MASSOFKTI INDIVIDUALE PALESTRA (4 ORE)	CINEFORUM SALA TV (2 ORE)  FKT (PALESTRA) 2 ORE	<b>ATTIVITA' ESTERNE RICREATIVE AUTONOMIE SOCIALI (2 ORE)</b>	<b>24</b>
<b>POMERIGGIO</b>				<b>ATTIVITÀ COGNITIVE (ORE 1) LABORATORIO</b>	<b>ATTIVITÀ COGNITIVE (ORE 1) LABORATORIO</b>	<b>PASSEGGIATA ESTERNO (ORE 1)</b>		<b>7</b>
<b>SERA</b>	ATTIVITÀ LIBERE RICREATIVE -TV							
<b>MONTE ORE TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>101</b>

**.ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITA' NELL'ARCO DELL'ANNO E GESTIONE DEL PERIODO ESTIVO**

Tutte le attività e gli interventi di cui al paragrafo precedente perdurano per tutto l'anno. Le attività specialistiche subiscono una pausa di 15 giorni ad agosto ma con un pronto intervento di sostituti adeguati qualora la Direzione ne ravvisi la necessità o in caso di emergenza.

Durante i mesi di luglio e agosto circa il 40% degli Ospiti va in vacanza con i familiari o partecipa a viaggi organizzati da associazioni di volontariato. Per coloro che restano la Residenza organizza oltre le regolari attività educative e di sostegno all'autonomia, attività in piscina, partecipazione a sagre e feste nel circondario, gite e escursioni, uscite in pizzeria.

**Segue uno schema delle principali attività aggiuntive previste mese per mese.**

MESE	ATTIVITA'
	AGGIUNTIVE
Gennaio	Preparazione in laboratorio festa dell'Epifania
Febbraio	Preparazione in laboratorio Festa di Carnevale e drammatizzazione
Marzo	Preparazione in laboratorio Festa di Pasqua e gita il lunedì dell'Angelo
Aprile	Preparazione in laboratorio Festa di Primavera
Maggio	Partecipazione alla Sagra di Montechiaro e esposizione lavori laboratorio artigianale
Giugno	Preparazione in laboratorio Festa d'Estate
Luglio	Partecipazione a sagre e feste patronali del territorio
Agosto	Partecipazione alla Fiera di Montechiaro e esposizione lavori laboratorio artigianale
Settembre	Partecipazione alla festa patronale dell'8 settembre a Spigno e ai mercatini domenicali ad Acqui Terme
Ottobre	Preparazione in laboratorio Festa d'Autunno
Novembre	Preparazione in laboratorio Festa di Halloween
Dicembre	Preparazione in laboratorio Festa di Natale e Spettacolo natalizio

**.NUMERO E QUALIFICHE DEL PERSONALE IN SERVIZIO**

Coordinatore / Direttore	Nr.1
Medico Medicina Generale	Nr.1
Neuropsichiatria	Nr.1
Psicologo	Nr.1
Fisioterapista	Nr.1
Infermiere Professionale	Nr.1
Educatori Professionali	Nr.2
ADEST/OSS	Nr.5
Cuoco	Nr. 1 part-time
Addetto pulizie/lavanderia/guardaroba	Nr.1

1. SCHEMA PRESENZA GIORNALIERA DEL PERSONALE SUDDIVISO PER QUALIFICA.	FASCIA ORARIA																							
	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6
OSS	1	1	1	1	1	1	1	1																
OSS									1	1	1	1	1	1	1									
OSS																1	1	1	1	1	1	1	1	1
EDUCATORE P.									1	1	1	1	1	1										
INFERMIERE P.			1	1	1	1																		
ADDETTO CUCINA			1	1	1	1	1	1																
ADDETTO SERVIZI ALB.	1	1	1																					

L'attività è gestita dalla Residenza con personale dipendente, liberi professionisti e operatori con contratto di collaborazione professionale.

Gli operatori che prestano servizio presso la struttura sono coinvolti periodicamente in attività di aggiornamento interne alla struttura (giornate di studio a cura del neuropsichiatra, dello psicologo, corsi tenuti dal Responsabile del Servizio di Protezione e Prevenzione, dal Responsabile H.A.C.C.P., dal medico ex D.leg.vo 626/1994, dal responsabile della Privacy ex D.leg.vo 196/2002 ). Sono previste iniziative di formazione permanente volte ad aggiornare il personale educativo, sanitario e assistenziale relativamente ai più recenti contributi in merito ai temi della relazione educativa, delle tecniche OSS, del nursing infermieristico.

La programmazione delle attività e del piano degli interventi è frutto del lavoro di équipe di direttore, educatori, OSS e consulenti attraverso riunioni a cadenza periodica. In questo ambito si situa il Progetto Individuale che coinvolge nella sua stesura ogni operatore e viene elaborato dagli educatori con la supervisione di neuropsichiatra e psicologo, integrando indicazioni e suggerimenti delle A.S.L., U.V.H. e dei Servizi Sociali invianti nonché delle figure parentali o di riferimento disponibili a collaborare. La verifica del progetto è fatta in itinere e discussa in riunione e con i familiari; lo stesso annualmente è aggiornato e rivisto. In relazione a ogni soggetto si valuta il raggiungimento/avvicinamento a obiettivi a carattere sanitario, riabilitativo, comportamentale, cognitivo, relazionale e a specifiche competenze in riferimento alle varie attività di laboratorio. L'équipe si avvale della supervisione dello psicologo e neuropsichiatra sia riguardo il lavoro di pianificazione e progettazione per il singolo Ospite o per la generalità, sia per la gestione delle dinamiche di gruppo, per le strategie per il miglioramento dei rapporti interpersonali sia con gli Ospiti che con i colleghi o con i parenti.

Formazione, aggiornamento, lavoro in équipe e supervisione oltre che un'attenta gestione delle turnazioni e delle ferie da parte della Direzione, permette un modesto turn - over di operatori, con benefici per l'affiatamento dello staff, la stabilità del servizio, la relazione con Gli Ospiti e le loro famiglie che possono fare riferimento a figure che danno continuità ai percorsi educativi e assistenziali e senso di appartenenza a una comunità.

Il lavoro e la comunicazione con le famiglie sono un elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale e per una armonica permanenza dell'Ospite nella residenza:

per questo sono previsti con regolarità incontri e colloqui con il direttore, il neuropsichiatra, lo psicologo, il tutor, l'équipe, i referenti e i consulenti delle attività. L'interscambio porta a una valorizzazione continua e reciproca delle rispettive competenze e punti di forza per una collaborazione su obiettivi condivisi.

#### **MODALITA'DI GESTIONE DELLA MENSA; DELLE DIETE; DELLA LAVANDERIA**

La Residenza garantisce il servizio di ristorazione interno, è titolare di regolare autorizzazione sanitaria, applica la normativa HACCP ex D. Leg. vo 194/1997 relativa al sistema di autocontrollo sulla corretta pratica di stoccaggio, preparazione, somministrazione dei pasti; propone un menù tipo a rotazione settimanale, vidimato dalla ASL nel rispetto delle tabelle dietetiche e delle esigenze nutrizionali con scelte che privilegiano prodotti di stagione e ricette di territorio. Data l'alta valenza anche psico - sociale dell'alimentazione, la cucina tiene conto dei gusti e dei desideri degli Ospiti nella predisposizione dei menù, oltre che dalle prescrizioni dettate da confessioni religiose o scelte personali. Il menù è affisso in sala da pranzo. Per Ospiti con patologie particolari si utilizzano consulenze dietologiche esterne per stilare diete specifiche e personalizzate che sarà cura del servizio ristorazione rispettare. Il servizio di lavanderia è interno al presidio e garantisce quotidianamente il servizio sia per la biancheria piana che per quella personale, nel rispetto delle norme igienico - sanitarie di settore.

#### **.MODALITA'DI INCONTRO CON GLI OSPITI E I FAMILIARI**

La Residenza è aperta alla frequentazione di familiari e persone di riferimento dalle h. 09.00 alle 20.00 dal lunedì alla domenica. E' consigliato un preavviso telefonico per concordare fasce orarie che non si sovrappongano a specifiche attività individuali degli Ospiti o a escursioni sul territorio. Le comunicazioni telefoniche tra familiare e Ospite sono possibili negli stessi orari di visita e con le stesse avvertenze.

La segreteria e gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle h.09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00, salvo diverso appuntamento. Il referente riceve negli stessi orari e giorni. Gli Ospiti con i parenti di riferimento incontrano a scadenza annuale il neuropsichiatra e lo

psicologo; a scadenza semestrale l'équipe educativa, fatte salve evenienze che richiedano ulteriori incontri o per richieste motivate della famiglia. E' fissato con cadenza annuale l'incontro dell'équipe con i famigliari e l'Ospite per la condivisione del progetto individualizzato. Il direttore della residenza e i tutor degli Ospiti sono sempre disponibili, previo appuntamento presso la segreteria. Il responsabile sanitario/M.M.G. riceve nei giorni di presenza in struttura, previo appuntamento presso la segreteria. I responsabili dei vari servizi e attività sono reperibili, previo appuntamento presso la segreteria, in orario di lavoro. L'orario con turni degli operatori e dei consulenti, con l'organizzazione dettagliata delle attività è affisso nella bacheca dell'ingresso. I familiari, qualora non possano partecipare agli incontri, possono comunicare telefonicamente con le singole figure professionali nei giorni e negli orari di presenza in struttura. Le famiglie sono invitate a partecipare a tutte le feste, le rappresentazioni e le occasioni ricreative e sociali organizzate.

**.MODALITA' DI INCONTRO DELL' EQUIPE CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVI SANITARI DELL' ENTE PUBBLICO**

I titolari socio educativi sanitari dell'Ente Pubblico possono fare visite ispettive senza preavviso in struttura per verificare l'organizzazione del presidio in tutti i suoi aspetti, il livello di qualità di vita degli Ospiti, il rispetto delle normative di settore e degli adempimenti gestionali e amministrativi.

**.MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Di fondamentale importanza per il monitoraggio degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, è l'utilizzo di sistemi verifica formali quali le procedure di reclamo e le indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e dei familiari e persone di riferimento rispetto ai vari aspetti in cui si articola il servizio.

In particolare rispetto ai disservizi, qualora non abbiano trovato risposta attraverso il canale più immediato e di primo livello, attraverso la verbalizzazione al tutor o al referente di struttura, la residenza ha predisposto una modulistica ad hoc, che deve pervenire alla Direzione per poter diventare oggetto di dialogo per il superamento del problema. La stessa, accertata la limitazione o esclusione dalla fruizione di prestazioni previste, individuerà il soggetto tenuto all'azione delle

misure di rimozione del disservizio segnalato e definirà il tempo massimo entro cui l'azione correttiva dovrà essere effettuata.

Altro strumento per la risoluzione di situazioni particolarmente problematiche e complesse è l'incontro multidisciplinare d'urgenza: attraverso questo strumento, convocato dal Direttore, vengono chiamate in causa tutte le figure professionali coinvolte nella gestione e risoluzione del problema, non esclusi, se del caso, i servizi invianti e i familiari per individuare collegialmente una soluzione condivisa.

<u>INDICAZIONE</u>	<u>DEL</u>	<u>LUOGO</u>	<u>DOVE</u>	<u>POSSONO</u>	<u>ESSERE</u>	<u>CONSULTATI</u>	<u>TURNI</u>
<u>OPERATORI</u>	<u>E</u>	<u>CONSULENTI ;</u>	<u>ORGANIZZAZIONE</u>	<u>ATTIVITA'</u>	<u>E</u>	<u>MENU'</u>	

I turni mensili di OSS, educatori, Infermiere professionale, fisioterapista, il prospetto con il planning mensile delle attività e dei laboratori sono consultabili nella bacheca dell' ingresso. Il menù settimanale è affisso in sala da pranzo.