



La Fonte

COMUNITA' FAMIGLIA OdV

CARTA DEI SERVIZI

AREA DISABILI

Premessa

La Fonte Comunità Famigli Odv è una struttura suddivisa in due aree: la prima nata è dedicata all'ospitalità ed alla cura di persone disabili ed è distribuita a sua volta su due edifici; la seconda è dedicata all'accoglienza di Minori Stranieri Non Accompagnati.

Questa carta dei servizi si riferisce al settore dei Disabili.

Sommario

Premessa	2
Sommario	3
Carta dei Servizi “ La Fonte” Comunità Famiglia OdV	4
1.1 Dati identificativi.....	4
1.2 Destinatari	5
1.3 Rapporti con Azienda Sanitaria e Comuni del territorio	5
1.4 Autorizzazione al funzionamento	6
1.5 Capacità ricettiva	6
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
2.1 Modalità di inserimento	8
2.2 Primo accesso	8
2.3 Accoglienza e presa in carico	9
2.4 P.E.I.	9
2.5 Modalità di dimissione	11
2.6 Giornata tipo.....	12
2.7 Servizi erogati	12
2.8 Rette	13
SERVIZI AUSILIARI	13
3.1 Servizio di pulizia e sanificazione.....	13
3.2 Servizio di lavanderia, sartoria, stireria	14
3.3 Servizio cucina	14
3.4 Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino.....	14
3.5 Servizio di trasporto.....	14
ORGANICO	15
4.1 Pianta organica	15
4.2 Organizzazione dei Servizi	16
4.3 Organigramma.....	18

Carta dei Servizi “ La Fonte” Comunità Famiglia OdV

Nel 1995 la normativa italiana ha introdotto la Carta dei servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso. Altra novità introdotta dalla normativa è il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni.

L'utenza va posta nelle condizioni di poter valutare la qualità del servizio erogato che rappresenta l'innescò per avviare un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi. Il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda che sull'offerta, aprendo un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco. In tal senso, la Carta non è un semplice strumento di comunicazione, ma diventa interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, con un preciso impegno tra le parti.

La presente Carta dei Servizi è il documento con cui l'Associazione “**La Fonte**” Comunità Famiglia OdV fornisce indicazioni utili ai propri utenti e ai soggetti interessati sui criteri di accesso, le modalità di funzionamento, l'organizzazione, le tariffe nonché il progetto educativo e di assistenza attuati da “**La Fonte**” Comunità Famiglia OdV.

1.1 Dati identificativi

L'Associazione “**La Fonte** Comunità famiglia OdV” ha sede in località Prosecco 381 – 34151 Trieste ed è iscritta alla Cancelleria del Tribunale di Trieste al n. 156 nel Registro delle Persone Giuridiche, ed al n. 182 nel Registro delle Organizzazioni di Volontariato (ex art. 6 L.R. 12/95), sostituito con il n.989 (LR. 23/2012), iscritta al n. 29 nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia.

Si riportano di seguito i dati relativi alla declinazione catastale dei due immobili denominati “Casa S. Giuseppe” e “Casa Calzi”, come da Mappa catastale:

Casa San Giuseppe Protocollo n. TS0076523; tipo mappale n._74084/2012; dati di classamento ZC003 Cat.B01 Cl.02 Cons.3862 Sup. Cat.1158 Rendita4188,57;

Casa Calzi L'immobile è censito con partita catastale 21/4 Campo Sacro, p.c.n. 21/30 e p.c.n. 21/33, P.T. 3576 (proprietà tavolarmente iscritta sub G.N.9989/1998).

Gli uffici amministrativi sono situati in Località Prosecco 381 e sono aperti tutti i giorni dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

mattino		09:00 – 13:00
pomeriggio	Lun-Gio	14:30 – 18:00
	Ven	14:30 – 16:00

I recapiti dell'Associazione sono:

Segreteria Generale 040/225923 – 040/225730

fax 040/225501

e mail: segreteria@lafontefvg.it

sito internet: www.lafontefvg.it

La struttura è attiva **24 ore** al giorno per **365** giorni all'anno .

I requisiti della struttura sono conformi agli standard regionali e idonei ad ospitare in modo continuativo n. 22 ospiti di età adulta appartenenti ad entrambi i sessi.

Organi fondamentali della OdV sono il Consiglio Direttivo e l'Assemblea dei Soci. Vi è anche un organo di vigilanza amministrativa che svolge funzioni di Revisore dei Conti composto da tre persone. Il parco dei Soci è regolarmente iscritto nel libro Soci che viene aggiornato ogni anno. I volontari sono regolarmente iscritti su apposito registro.

1.2 Destinatari

“**La Fonte** – Comunità famiglia OdV - Izvir Skupnost Druzina OdV”, di seguito denominata Comunità, si rivolge a **persone diversamente abili di età adulta** che conservano un certo margine di autonomia, ma che necessitano comunque di un alto livello di sostegno e di risposta a bisogni assistenziali, socio educativi e sanitari. Il servizio di ospitalità si inquadra nella programmazione regionale e di ambito, con riferimento all'area disabilità e rappresenta una soluzione residenziale per persone in particolari condizioni esistenziali, nonché un modello di prestazioni sostitutivo del nucleo familiare qualora lo stesso sia inesistente, impossibilitato o incapace ad assolvere i propri compiti, qualora il soggetto rivendichi il suo diritto a rendersi autonomo da esso e non sia necessario il ricorso a soluzioni particolarmente protette.

1.3 Rapporti con Azienda Sanitaria e Comuni del territorio

Nell'ambito del distretto 1, le Comunità Alloggio per persone disabili, sono gestite da Enti (Aziende pubbliche di servizi alla persona, cooperative sociali, Associazioni no profit, Società private) che stipulano appositi contratti di servizio con L'Azienda Sanitaria e con i Comuni del territorio. Tali atti definiscono, in ottemperanza a quanto disposto dalle normative regionali:

- il numero dei posti accreditati
- le modalità di realizzazione e i requisiti di qualità del servizio
- le risorse umane da mettere a disposizione nell'erogazione del servizio
- i criteri per l'ammissione degli utenti al servizio
- la determinazione del costo di riferimento del servizio e delle quote di contribuzione alla retta a carico dell'utente per le giornate di presenza e per le giornate di assenza
- le modalità di controllo della regolare esecuzione del contratto di servizio

Il costo del servizio è stabilito nella convenzione di servizio con l'Azienda Sanitaria e con i Comuni del territorio. L'importo della retta giornaliera è indicato negli allegati del presente documento; il costo di riferimento del servizio è suddiviso tra l'utente e il Servizio che ha in carico il paziente stesso. L'Azienda Sanitaria Triestina si fa carico di corrispondere all'Ente gestore del servizio la quota relativa alla spesa sanitaria, l'utente è tenuto a pagare la quota socio-assistenziale o parte di essa, secondo la tipologia dell'inserimento. La quota giornaliera a carico dell'utente/famiglia può essere integrata parzialmente o totalmente dal Comune di riferimento, in base al reddito dell'Ospite e dei familiari obbligati a norma di legge.

1.4 Autorizzazione al funzionamento

Il Comune di Trieste autorizza le strutture al funzionamento previa verifica dei requisiti necessari secondo quanto stabilito dalla normativa regionale con D.P.G.R. 083/Pres. D.d. 14/02/1990. La Comunità "La Fonte" ha ottenuto l'autorizzazione al funzionamento prevista per entrambi i moduli abitativi ("Casa S.Giuseppe" e "Casa Calzi") dal Comune di Trieste e parere favorevole alla richiesta di accreditamento come Comunità Alloggio per persone adulte disabili dal C.I.S.I. di Gorizia.

1.5 Capacità ricettiva

Il Servizio residenziale di accoglienza e assistenza è strutturato su due moduli abitativi ("Casa S.Giuseppe" e "Casa Calzi") costruiti secondo le norme vigenti per l'abbattimento delle barriere architettoniche.

La Comunità può offrire una risposta ad una soluzione abitativa per un numero complessivo di **22** persone suddivise in:

1. **Casa San Giuseppe** che può ospitare 14 persone
2. **Casa Carlo Calzi** che può ospitare 8 persone

Casa San Giuseppe

la struttura si erge su due piani, collegati da scale interne, scale esterne ed ascensore.

- Il **piano interrato** ospita i locali di servizio (spogliatoio e bagni degli operatori, locali di servizio);
- Al **piano terra** ci sono cucina, infermeria, una sala pranzo/ricreazione, 7 camere singole e 3 bagni attrezzati;
- Al **piano superiore** si trovano una tisaneria, una sala ricreativa (Tv e lettura), 4 camere doppie ed una camera singola, 3 bagni attrezzati e un ufficio per il personale educativo

Casa Carlo Calzi

la struttura si sviluppa su un piano unico, con un ampio patio esposto a sud ed è composta da:

- 3 camere doppie, di cui una con bagno, 2 camere singole
- 3 bagni attrezzati
- 1 locale tecnico
- 1 sala di ricreazione/lettura,
- 1 sala didattica, in comunicazione con 1 locale magazzini interrato
- 1 cucina attrezzata
- 1 locale medicheria

La residenza è idonea all'erogazione di prestazioni sia di tipo socio-educativo che di assistenza generale, in un ambito educativo e relazionale affettivamente ricco e in grado di consentire legami duraturi e significativi per la vita di ogni Ospite.

I 22 ospiti, ciascuno secondo le proprie possibilità ed autonomie residue / capacità, possono usufruire dei Servizi di assistenza e delle attività socio-educative offerte dalla Comunità. Le attività interne proposte nell'anno in corso sono:

- _ Laboratori artigianali
- _ Laboratorio di giardinaggio

- _ Laboratorio di cestini in vimini
- _ Laboratorio di cucina
- _ Laboratorio di attività espressive (teatro)
- _ Laboratorio di disegno
- _ Attività cognitive
- _ Attività musicali ricreative
- _ Catechesi
- _ Altre attività periodiche stagionali

L'offerta di attività socio-educative viene completata dalle seguenti attività esterne:

- _ Laboratorio "La Bora"
- _ Lezioni di nuoto in Piscina
- _ DanceAbility.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Modalità di inserimento

Aziende Sanitarie e Servizi Sociali dei Comuni della Regione Friuli Venezia Giulia possono chiedere, previa valutazione dell'EMD (Equipe Multidisciplinare) di riferimento, l'inserimento in Comunità dei loro assistiti. L'Equipe Multidisciplinare che valuta l'idoneità dell'inserimento è composta da Responsabile ed operatori del Servizio inviante, dall'ads e da un familiare dell'ospite da accogliere, dal Coordinatore di struttura e dal Coordinatore infermieristico della Comunità.

L'accoglimento di un ospite disabile in Comunità richiede una complessa e puntuale valutazione della persona interessata, sia sotto il profilo della situazione familiare che della valutazione socio-educativa e sanitaria, ai fini della compatibilità con la struttura, con i servizi erogati e le esigenze di convivenza espresse dalla Comunità.

I nuovi inserimenti vengono concordati su proposta motivata dell'Equipe Multidisciplinare (EMD) dell'A.S.S. n. 1 Triestina, o di Enti analoghi, o mediante attivazione della stessa in tempi brevi a seguito della segnalazione da parte di un assistente sociale di situazioni che necessitano di assistenza in forma residenziale.

Il procedimento di ammissione deve concludersi, in caso di esito favorevole, con un progetto educativo individuale che vede coinvolti anche i Servizi Sociali comunali e i Servizi socio sanitari territorialmente competenti. Il percorso di inserimento prevede:

1. - visita guidata della struttura
2. - compilazione di una scheda anamnestica
3. - sottoscrizione del P.E.I.

Subito dopo, i familiari e l'Ospite entrano in contatto con la struttura, il personale addetto all'assistenza ed i suoi servizi. Infine, il Coordinatore consegna la Carta dei Servizi e la modulistica da compilare per la definizione dell'ingresso in struttura dell'Ospite.

2.2 Primo accesso

Al momento del primo accesso l'Ospite e l'eventuale parente accompagnatore devono presentarsi con la documentazione medico sociale disponibile (cartelle cliniche, esami e certificazioni relative all'handicap) e con la richiesta di accoglimento presentata dagli Enti Istituzionali. Nello specifico, sono necessari i seguenti documenti:

- relazione del servizio sociale e di tutti i servizi che si sono occupati del disabile;
- verbale di riconoscimento dell'invalidità civile;
- riconoscimento dello stato di handicap (legge 104/98);
- relazione di dimissioni, se proveniente da altra struttura residenziale;

Altri documenti e informazioni necessarie all'inserimento sono:

- Documento di Identità
- Tessera sanitaria
- Codice Fiscale
- Certificato di residenza in carta semplice (o autocertificazione)

- Elenco dettagliato del corredo all'ingresso
- Corredo / accessori per l'igiene personale
- Eventuale documentazione dell'Azienda Sanitaria per i presidi sanitari, protesi ed ausili
- Cartella clinica completa (esami di laboratorio, referti medici, radiografie, consulenze e terapie in corso)
- Terapia medica dettagliata (posologia e orari) redatta dal medico curante e corredo dei farmaci.
- Alla suddetta documentazione verrà allegato il "Profilo dell'Ospite" (da fare in fase di inserimento): storia familiare, eventuali criticità legate a quest'ultima, abitudini del soggetto, situazione pensionistica, alimentazione, abilità passate e residue, condizioni psico-fisiche generali, aspettative e necessità, servizi e centri frequentati in passato.

2.3 Accoglienza e presa in carico

Dal momento dell'ingresso in struttura, l'equipe della Comunità, entro 90 giorni, andrà a definire il profilo valutativo d'ingresso, in base al quale verrà confermato o integrato il P.E.I. ipotizzato al momento della EMDH di pre-ingresso. Trascorso il periodo di osservazione di circa tre mesi, l'equipe di lavoro (a cui partecipano tutti gli operatori dedicati al servizio), in co-progettazione con i Referenti del Servizio Sociale e dell'Azienda Sanitaria, predispone quindi il Progetto Individualizzato definitivo, che viene presentato all'Ospite, alla famiglia e/o al tutore/Amministratore di Sostegno per una sua condivisione, oltre che ai Servizi di riferimento, il tutto in un'ottica di progettazione partecipata. Il Progetto individualizzato rappresenta una dimensione individuale e personalizzata intesa non solo come presa in carico assistenziale o riabilitativa ma soprattutto come realizzazione di una progettualità complessa che coincide con la qualità di vita della persona stessa. Considerata l'unicità di ciascun Ospite, ciascun progetto è soggetto a verifiche periodiche, che consentono di esaminare e di valutare se gli obiettivi prefissati sono stati raggiunti o meno e di apportare eventuali modifiche. Anche per gli utenti temporanei, o comunque con residenzialità inferiore ad un anno, si utilizza uno strumento di osservazione basato sullo stesso principio metodologico del Progetto Individualizzato, ovviamente semplificato e con obiettivi di breve/medio termine.

2.4 P.E.I.

Il **Progetto Personalizzato** è l'espressione di sintesi del **Progetto della Comunità** che si ispira alla **centralità della persona**, si fonda sui valori esplicitati nell'atto statutario e declina la salute come "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia" (definizione O.M.S.).

L'impianto metodologico su cui si struttura l'elaborazione del Progetto Personalizzato avviene, pertanto, seguendo delle fasi specifiche:

1) osservazione _ prevalentemente diretta, supportata da un utilizzo di test per la valutazione dei gradi di autonomia

2) individuazione degli obiettivi _ quelli iniziali vengono individuati dall'Equipe Multidisciplinare che si occupa della valutazione legata al momento di ingresso dell'ospite in struttura, gli "obiettivi in itinere" vengono individuati dall'equipe interna della Comunità;

3) individuazione delle risorse _ sia in termini di risorse umane che strumentali. Semestralmente viene individuato un budget di massima per le attività educative;

4) descrizione delle "azioni" _ ossia delle attività (interne, esterne, strutturate, semi-strutturate, riabilitative, in aggiunta alla necessaria definizione delle azioni dell'equipe);

5) individuazione degli strumenti _ per ogni attività interna è previsto un operatore di riferimento, lo stesso operatore inoltra una richiesta di acquisto degli strumenti necessari per lo svolgimento dell'attività al Coordinatore di struttura;

6) individuazione dei metodi _ fase sottoposta a costante verifica che deve tendere ad una prassi unitaria di lavoro del gruppo degli operatori. Il principale strumento per il lavoro di definizione di una "prassi unitaria" è costituito dalle equipe mensili che vedono la partecipazione di tutti gli operatori. Il lavoro di gruppo dell'intera equipe ha il supporto periodico del supervisore di Comunità (Psichiatra).

7) previsione di verifiche in itinere ed annuali_ il principale momento di verifica è costituito dalla Commissione Paritetica annuale con l'Azienda Sanitaria del territorio, momento in cui viene analizzata la gestione, durante l'anno precedente, di tutti i servizi d'assistenza e vengono valutate le procedure individuate dalla Comunità per il raggiungimento degli obiettivi e dei miglioramenti necessari, alla luce dell'analisi congiunta con i referenti dell'Azienda Sanitaria. Le EMDH periodiche completano il lavoro di monitoraggio e verifica dei P.E.I. strutturati per ciascun ospite.

Il corollario a questo impianto metodologico, su cui si struttura il Progetto Personalizzato, è rappresentato dal pensare agli interventi di supporto, socio-educativi e ed anche socio-sanitari in una prospettiva in cui **l'operatore fa con l'utente** (*quindi con azioni di indirizzo, di guida, di sostegno*).

In alternativa ad un modello di tipo assistenziale in cui **l'operatore fa al posto dell'utente** (*quindi con azioni di tipo sostitutivo*).

Le attività/interventi/progetti che andremo di seguito a proporre/programmare saranno strutturati secondo la metodologia di lavoro sopra esposta, ossia prestando attenzione a quanto definito in ciascun Progetto Personalizzato permettendo, in tal modo, **di rispettare i ritmi, i tempi e il livello di autonomia di ciascuno**, soprattutto in relazione alla tipologia di utenza ospitata.

La programmazione viene mantenuta costantemente "aperta" e flessibile per consentire di modellare sia il set di attività, sia le modalità di conduzione delle stesse (individuale e di gruppo) in funzione dei feed-back dei singoli ospiti e del gruppo stesso.

Le attività assistenziali, socio-educative e ricreative che la Comunità intende proporre, hanno valore indicativo e non esaustivo, in quanto le definizioni precise delle stesse sono legate al rispetto dei Progetti Personalizzati.

Gli strumenti di lavoro utilizzati per la registrazione delle attività inerenti agli ospiti sono molteplici e riguardano i diversi aspetti della presa in carico.

La **mission** della Comunità è la promozione del benessere di ogni singolo, intesa come

- *attenzione* alla sfera affettivo relazionale,
- *rispetto* delle diverse inclinazioni identitarie
- *cura* degli aspetti emozionali e relazionali
- *crescita* verso un'autonomia individuale.

Tutti questi aspetti vengono analizzati e valutati nel **Progetto Individualizzato** che rappresenta lo strumento operativo su cui si fonda una valida relazione di aiuto ed un accompagnamento costruttivo e partecipato della persona adulta diversamente abile. Le attività proposte sono quindi strumenti di partecipazione, di integrazione e di riconoscimento del sé dell'Ospite, dove lo stesso percepisce le attività come parte integrante del proprio percorso.

Uno degli obiettivi è quello di stimolare e sostenere **l'integrazione sociale e culturale** nel territorio e nella comunità locale attraverso attività mirate, la cui programmazione tiene conto delle caratteristiche personali degli Ospiti, articolandosi coerentemente con i progetti individuali, e con una partecipazione strettamente correlata agli interessi ed ai desideri di ognuno.

Altro obiettivo è quello dato dal **rapporto con la rete familiare**, laddove esistente: recuperare o mantenere un livello di relazione con i familiari è essenziale per il benessere dell'ospite. I familiari rappresentano un sostegno emotivo ed una parte attiva nella condivisione del progetto individualizzato, come pure nel momento di scelte o di verifica degli interventi definiti nello stesso.

Molte persone disabili adulte si trovano/troveranno a vivere con genitori anziani non più in grado di offrire loro l'assistenza ed il sostegno di cui necessitano (cresce quindi il bisogno di dare una risposta al "**dopo di noi**") e, perciò, la presenza di una Comunità Alloggio rivolta a questa tipologia di utenza si rende quanto mai necessaria per consentire a persone con disabilità gravi e medio gravi ma con margini di autonomia di:

- conservare le proprie abitudini di vita all'interno di un ambiente familiare;
- usufruire di un'esperienza di accoglienza, sia dal punto di vista fisico (*la casa*) che da un punto di vista emotivo (*l'ascolto e la possibilità di una condivisione autentica*);
- rispettare i bisogni e i tempi di vita (bisogno di riservatezza, bisogno di compagnia, bisogno di riposo);
- fornire una risposta alla residenzialità evitando l'istituzionalizzazione,
- garantire la permanenza sul territorio di appartenenza, in modo tale da facilitare il mantenimento di un legame con la propria cultura, il proprio ambiente, la propria rete di relazioni;
- essere parte di una rete di servizi, facenti parte dei Piani di Zona, che rientrano negli interventi a favore delle persone con disabilità.

2.5 Modalità di dimissione

Le modalità di dimissioni, concordate insieme ai familiari e/o al Comune di residenza o richieste dall'AdS dell'Ospite, devono essere formalizzate a mezzo lettera raccomandata 30 gg prima dell'uscita.

Nel momento della dimissione vengono restituiti all’Ospite tutti i documenti custoditi e viene stilata una relazione di dimissione in cui vengono sottolineate le tappe del percorso svolto, gli obiettivi raggiunti e le possibili linee di direzione aperte.

2.6 Giornata tipo

La Comunità rimane aperta 24 ore, sette giorni su sette; quindi la giornata si svolge in consonanza con gli impegni diurni degli Ospiti.

In ogni caso è possibile delineare una giornata tipo feriale, che si articola come segue:

7.30	8.15	Alzate, igiene e vestizione
8.30	9.00	Colazione
9.30	11.45	Uscite o attività ricreative, socio-educative e didattiche
10.30		Merenda della mattina
12.00	13.00	Pranzo
13.30	15.00	Riposo o attività individuali (lettura, musica, tv, etc.)
15.00	15.30	Alzate
16.00		Merenda
16.30	18.00	Laboratori pomeridiani (Coro, Attività cognitive, Attività motorie, ecc.)
18.30	19.30	Cena
20.30		Spazio individuale (lettura, TV, ecc.) e messa a letto

Nei giorni festivi vengono svolte attività di socializzazione interne ed esterne, con la partecipazione di volontari (viene garantita la possibilità di partecipazione alla Santa Messa c/o il Santuario di Monte Grisa).

2.7 Servizi erogati

La Comunità accoglie Ospiti:

- **In convenzione**
- **In contributo retta**
- **In forma privata**

Le modalità suddette individuano le tre tipologie di “contratto” possibile tra l'ospite e la struttura.

Le richieste di accoglienza in Comunità possono essere:

- residenziale per lungo periodo
- con la formula del “modulo respiro”
- in “pronta accoglienza”.

Recependo le indicazioni date dall’Allegato 5 “Linee guida per la revisione della regolamentazione dei servizi e delle strutture residenziali e diurne di nuova realizzazione destinati alle persone disabili (Deliberazione della Giunta Regionale n. 2831 del 06/08/2002)” si sono esaminati i tre campi di **intervento sui bisogni** (assistenziale, socio educativo e sanitario) assegnando un valore numerico ai 3 item considerati.

All’interno del servizio di **albergaggio** vengono considerati le seguenti voci:

- Servizi di pulizia e di igienizzazione
- Materiale di pulizia e di igienizzazione
- Pasti (derrate, prescrizioni dietetiche personalizzate, preparazioni particolari dei pasti, piani alimentari individualizzati)
- Biancheria piana (noleggio biancheria, lavanderia e sanificazione degli effetti lettereci, asciugamani, coperte e cuscini)
- Lavanderia Ospite (lavaggio, stireria, piccola sartoria degli indumenti personali degli Ospiti, lavaggio a secco/lavaggio speciale in lavanderia professionale esterna)
- Materiale igienico sanitario
- Servizi alla persona e di cura di sé per gli Ospiti
- Manutenzione ordinaria ambienti comuni
- Manutenzione giardino
- Manutenzione ordinaria stanze Ospiti (tinteggio pareti, sistemazione personalizzata mobili e accessori, cablaggio personalizzato cavi)
- Spese energetiche (riscaldamento, luce, acqua..)
- Spese per le comunicazioni (telefono, linea adsl, PPTT).

Assegnando al costo complessivo di tutti i servizi esistenti nella Comunità il valore del 100% si sono così suddivisi i campi:

- **Servizio Assistenziale valore pari al 40%**
- **Servizio Socio-Educativo valore pari al 15%**
- **Servizio Socio-Sanitario valore pari al 15%**
- **Servizio Albergaggio valore pari al 30%**

2.8 Rette

La retta mensile, che dà diritto alla fruizione di tutti i servizi residenziali, è stabilita nella convenzione stipulata tra il Comune di provenienza dell'Ospite e l'Ente Gestore ed è differenziata in base al carico assistenziale valutato in fase di ingresso. Le rette attualmente in vigore sono riportate nell'Allegato 1.

SERVIZI AUSILIARI

3.1 Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia e di sanificazione degli ambienti della Comunità viene fornito dal personale di una Cooperativa esterna. Il servizio è suddiviso tra i due nuclei abitativi:

- Casa Calzi – 7 giorni alla settimana
- Casa San Giuseppe – 7 giorni alla settimana

Il servizio prevede una erogazione media di **42ore/settimana**, a cui si aggiungono 15 ore bimestrali suppletive per lavori di pulizia straordinaria (vetrate, infissi, etc); gli interventi erogati vengono controllati tramite una scheda di verifica.

Il personale della cooperativa provvede anche al rifacimento dei letti ed al rifornimento della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse, copriletto, coperte, teli bagno e asciugamani).

3.2 Servizio di lavanderia, sartoria, stireria

L'organizzazione del servizio è svolto dal personale Addetto all'Assistenza in turno.

Gli Operatori provvedono ad attivare le lavatrici per il lavaggio degli indumenti degli ospiti, asciugare gli indumenti, marcare gli indumenti, piccoli interventi di rammendo, stirare, piegare e sistemare gli indumenti negli armadi, segnalare le carenze.

La lavanderia si avvale di macchine di ultima generazione e controllate da sistemi informatici.

Ogni Ospite è affiancato da un operatore di riferimento per la gestione dell'armadio/guardaroba, per eventuale riordino, pulizia e cambio stagione e per la corrispondenza dei capi personali.

3.3 Servizio cucina

Il servizio mensa prevede la preparazione dei tre pasti principali della giornata, colazione, pranzo e cena, più due merende, una a metà mattina ed una a metà pomeriggio. Il Servizio è gestito da una Cooperativa esterna con operatori propri e prevede l'utilizzo della cucina della Comunità, con preparazione dei cibi "in loco". Il menù è mensile e viene definito da una dietista/nutrizionista professionale in base al fabbisogno specifico di ciascun Ospite. Il peso ponderale degli Ospiti viene registrato settimanalmente e viene monitorato dal servizio infermieristico.

Il personale addetto all'assistenza opera sia al confezionamento delle colazioni e merende, che allo sporzionamento ed alla somministrazione agli ospiti. Il riassetto della sala da pranzo è affidato al personale della Cooperativa esterna, alla quale è affidata anche l'igienizzazione e la sanificazione degli impianti di cottura e di conservazione dei cibi, compresa la pulizia degli ambienti e delle attrezzature che avviene nel rispetto del D. Lgs. 155/97.

3.4 Servizio di manutenzione ordinaria della Comunità e del giardino

Il servizio di manutenzione ordinaria viene svolto dal manutentore della Comunità, presente in struttura 5 giorni alla settimana, per un totale di **30 ore/settimana**.

Lo stesso operatore si occupa anche della manutenzione del giardino.

3.5 Servizio di trasporto

La Comunità garantisce il servizio di trasporto con mezzi propri. Gli obiettivi del Servizio sono i seguenti:

- rispetto delle esigenze/necessità degli ospiti;

- flessibilità dei trasporti, sia dal punto di vista degli orari che dal punto di vista della tipologia dei mezzi messi a disposizione;
- contributo alla realizzazione del progetto di vita;
- supporto finalizzato a garantire la mobilità sul territorio per gli ospiti.

Sono presenti mezzi attrezzati con piattaforme di elevazione per consentire il trasporto di ospiti non deambulanti su carrozzina.

I trasporti rispettano la programmazione stabilita dal progetto socio-educativo, che prevede gite e uscite sul territorio. I mezzi vengono utilizzati anche per le visite ai familiari degli ospiti e per eventuali trasporti presso i Centri dove abbiano sede dei progetti condivisi (vedi palestra ex O.P.P., negozio "Trieste La Bora", Villaggio del Pescatore per attività all'aperto con fisioterapisti dell'ASS1, ecc.).

Per il servizio viene utilizzato personale con esperienza nel trasporto e nell'assistenza ad utenza diversamente abile; in particolare il nostro personale autista ha acquisito conoscenza dei principali ausili e tecniche di movimentazione, così come la conoscenza delle principali problematiche di autonomia personale delle persone disabili, in rapporto alla specificità dell'utenza trasportata. Sono tutti in possesso della patente K.

ORGANICO

4.1 Pianta organica

La Comunità opera con una pianta organica di personale dipendente, liberi professionisti e volontari.

Il personale dipendente è assunto con contratto CCNL **UNEBA** (**Unione Nazionale Enti di Beneficenza e Assistenza**).

La tabella sottostante riporta il personale operante in attività ed i Servizi della Comunità:

SERVIZI	GIORNATE/ORARI	REFERENTE	SOGGETTO ESECUTORE
Servizio di assistenza e supporto alle autonomie di base	Lun-Dom 24 h	Stelian Simon	LA FONTE
Servizio infermieristico	Lun-Dom 24 h	Stelian Simon	LA FONTE
Servizio socio-educativo	Lun-Ven 09-12/16-18	Giacomo Coppola	LA FONTE
Servizio mensa	Lun.-Dom. 09:30 – 20:00	M. Pianta/ L. Arzon	Cooperativa Hanna House

Servizio di pulizia e sanificazione	Lun.-Dom 07:30 – 13:30	Lucio Arzon	EuroPromos
Servizio trasporti	Lun-Ven 07:00-14:00	Bibaj Nusret	LA FONTE
Servizio Gestione Risorse Umane	Lun-Ven 09:30-14:30	Lucio Arzon	LA FONTE

L'**inserimento di nuovo personale** avviene attraverso numerosi canali quali: inserzioni presso Centri per l'Impiego, ordini professionali, collaborazioni con l'Agenzia Regionale del Lavoro o Agenzie Formative (ENAI, IAL), Informagiovani, annunci sui media locali. La definizione del profilo professionale da ricercare e la declinazione delle skills necessarie definiscono il processo di reclutamento che avvia la ricerca e la selezione dei candidati.

Questi ultimi vengono selezionati in base al CV dal Responsabile del Personale, poi vengono contattati per il colloquio di selezione, durante il quale si valutano: le competenze e l'esperienza pregressa nell'ambito della disabilità, la motivazione e la consapevolezza del candidato rispetto alla complessità del servizio rivolto alla persona disabile, illustrando nel contempo la tipologia del lavoro e le peculiarità del servizio in cui andrà ad inserirsi.

La **formazione del personale** viene fatta seguendo il "Piano di fabbisogno Formativo annuale", redatto dal Presidente, dal Coordinatore di struttura e dal responsabile del Personale, che prevede come prima cosa l'adeguamento agli obblighi della normativa di cui il D.lgs. n.81/2008 e s.m. Altri ambiti della formazione obbligatoria sono: l'HACCP (procedure mirate a garantire la salubrità degli alimenti), il Primo Soccorso BLS, Corso sicurezza (Dlgs 81/08) e la formazione specifica legata al ruolo ricoperto ed alle mansioni svolte.

L'analisi delle schede tecniche, gestionali e dei Comportamenti Organizzativi consente l'individuazione dei **gap formativi** nelle diverse aree di valutazione e della costruzione di percorsi di crescita di formazione professionale personalizzati.

4.2 Organizzazione dei Servizi

La presenza del personale operante all'interno della Comunità è pianificata mensilmente, prevedendo una giornata di riposo ogni 6 giorni lavorati. Il Coordinatore infermieristico ed il Coordinatore di struttura inviano mensilmente all'Azienda Sanitaria del territorio l'organizzazione su turni prevista per il mese successivo, più i turni del mese corrente.

Per gli Operatori **addetti all'assistenza** la presenza in servizio è regolata da un sistema a turnazione (**FOGLIO TURNI, allegato 2**) in base al quale l'assistenza di base viene erogata 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

La presenza di due nuclei abitativi, Casa Calzi e Casa San Giuseppe, porta ad una differenziazione rispetto alla collocazione degli ospiti e degli operatori in turno.

In **Casa Calzi** risiedono ospiti con una maggior autonomia nelle attività di vita (bisogno assistenziale da basso a medio; bisogno socio-educativo alto; bisogno sanitario basso), quindi il personale addetto all'assistenza è costituito da **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.)**.

In **Casa San Giuseppe** risiedono ospiti che mediamente non sono in grado di svolgere le funzioni essenziali della vita e che richiedono interventi continuativi all'interno delle 24 ore:

- bisogno assistenziale alto
- bisogno socio-educativo medio/moderato
- bisogno sanitario da medio ad alto.

L'organizzazione dei turni di assistenza prevede la presenza di O.S.S. e infermieri ed una differenziazione rispetto al numero/qualifica degli operatori presenti per turno/per nucleo.

Il **servizio infermieristico** è attualmente in convenzione con A.S.U.G.I.

Il **Coordinatore Infermieristico** è presente in struttura 5 giorni su 7 con orario flessibile che copre, a seconda delle esigenze di servizio, al mattino dalle 08.00 alle 13.30 oppure al pomeriggio dalle 15.00 alle 20.00; il Coordinatore Infermieristico assicura la reperibilità telefonica in caso di emergenze. Si occupa inoltre della stesura dei turni di assistenza e dei piani di lavoro per gli operatori (oss e infermieri).

Il **coordinamento** è svolto da personale laureato, con *specificata competenza maturata nei servizi alle persone disabili o in servizi alla persona*, che assicura la presenza in Comunità 5 giorni su 7, con orario flessibile, con una copertura contrattuale a full time (35 - 38 ore a settimana); il coordinatore assicura la reperibilità telefonica al bisogno. Il **Coordinatore di Struttura** cura la gestione diretta degli ospiti, nell'intero percorso di ammissione, accoglimento, dimissione ed i rapporti con i familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno degli stessi, cura anche la gestione del personale impiegato in struttura e la risoluzione di tutte le problematiche relative ai servizi attivati.

Inoltre è di sua competenza il raccordo sistematico con i referenti degli Enti e Pubbliche Amministrazioni aventi convenzioni in essere con la Comunità.

Il **Coordinatore** presiede la selezione, assunzione, formazione e sostituzione del personale, in accordo alle indicazioni date dal Presidente e dal Responsabile del Personale. Si occupa della raccolta e controllo dei fogli presenza degli operatori, dipendenti e liberi professionisti, ed il coordinamento del gruppo di lavoro; l'attivazione e monitoraggio delle attività del gruppo di lavoro; la rendicontazione mensile dei servizi e delle attività erogate; la collaborazione alla predisposizione dei progetti di vita degli ospiti; l'attivazione di proposte di attività esterne e di attività socio-ricreative; l'implementazione del sistema qualità della struttura; il monitoraggio e il controllo di gestione con valutazione periodica dei servizi; il monitoraggio dei trasporti prestati dai mezzi di trasporto messi a disposizione alla Comunità; l'elaborazione periodica dei piani formativi del personale; la disponibilità a partecipare agli incontri con altri servizi e familiari quando necessario.

Il **servizio socio-educativo**, costituito principalmente dalle attività di laboratorio, viene svolto da *educatori professionali*. La copertura del servizio socio educativo è attualmente distribuita su **35 ore a settimana**, durante le quali vengono organizzate le attività interne, individuali e di gruppo, i laboratori e le uscite / gite sul territorio.

L'**educatore referente del servizio** presiede a tutti i processi finalizzati all'incremento dell'autonomia degli ospiti, favorendo la loro socializzazione, il loro senso di appartenenza alla Comunità e ricercando situazioni che tendano ad incrementare la loro autonomia e il miglioramento del grado di benessere generale dell'ospite.

4.3 Organigramma

