

Carta dei servizi

Servizio Formativo Autonomie

Cooperativa Il Vomere

LE FINALITÀ DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale il Vomere propone servizi, esperienze socializzanti, educative, riabilitative, abilitative e non ultimo culturali, tese a oltrepassare le condizioni culturali, sociali, psicologiche, psico-neuro patologiche, motorie che determinano la condizione di subalternità e disabilità nell'individuo umano. Vede la propria azione nel pieno esaurimento dei diritti e delle aspettative di tutti coloro che sono detti disabili e dei loro familiari.

Al fine della realizzazione di queste prospettive etico-morali, politiche e religiose, intende attivare ed investire in termini non deleganti ma di reale e più piena compartecipazione

- Si propone di sostenere, in collaborazione di altri enti, associazioni, privati azioni di nuovo welfare state che abbiamo come centralità la creazione di una comunità competente capace di esprimere reciprocità presa in carico, relazionalità tesa a costituire legami sociali, relazioni significative al fine di realizzare un'inclusione sociale come ben comune per tutti. In questo senso il Vomere caratterizza la sua presenza come attore sociale territoriale teso a costituire un valore sociale tramite i suoi servizi, le sue azioni quotidiane, la sua progettualità.
- I dipendenti tutti attraverso le loro capacità umane e tecniche affinché predispongano azioni scientificamente significative affinché gli obiettivi sopra descritti vengano compiuti. Per realizzare le finalità sopra descritte, gli operatori debbono divenire "costruttori di relazioni", attivatori relazionali in un ambito di regia del progetto di vita della persona con disabilità.
- I famigliari delle persone disabili inserite presso il nostro SFA, chiamandoli ad una partecipazione non solo relativa all'andamento del proprio congiunto ma anche alla vita comunitaria e per il perseguimento dei fini previsti dalla stessa Cooperativa. Partendo da questi presupposti crede nella necessità di coinvolgere i genitori nella gestione della Cooperativa invitandoli a proporre dei loro rappresentanti all'interno del consiglio di amministrazione.
- I Volontari perché siano di supporto, stimolo costante nelle strutture, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie.
- L'Ente pubblico, credendo che il conseguimento dei fini sopra descritti sia compito e obiettivo primario della collettività individuata nella statualità a cui la Cooperativa concorre implementandone i presupposti e non in sua sostituzione.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I Servizi Formativi per le Autonomie, sono regolati in base alla deliberazione della Regione Lombardia del 13 Giugno 2008, numero 7433 "Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per il funzionamento delle unità di offerta sociale Servizio Formativo all'Autonomia per le persone con disabilità".

PUNTI DI RIFERIMENTO E OBIETTIVI DELLO SFA

Lo SFA gestito dalla Cooperativa il Vomere si connota per i seguenti aspetti.

- Lo SFA come **servizio teso a favorire l'inclusione delle persone con disabilità**, sviluppando, incrementando le autonomie personali e sociali e valorizzando le competenze e le prerogative individuali di ogni persona con disabilità con cui sarà attivato un progetto.
- Lo SFA è concepito come **servizio flessibile a bassa soglia** che attiva esperienze relazionali, sociali e lavorative in costante contatto con il territorio e non prevede, se non con modalità concordate la partecipazione ad attività canoniche di un "centro".
- Attraverso a questo indirizzo viene proposto **l'accesso ad un'adulità della persona con disabilità espressa come soggettività attiva**. A questo fine saranno espresse modalità educative tese a sviluppare, in modo compatibile con la particolarità dell'inserito, la maggiore autonomia possibile. In particolare la delibera regionale individua e non possiamo non fare nostri questi indirizzi programmatici
 - Muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
 - Organizzare il proprio tempo
 - Avere cura di sé
 - Intessere relazioni sociali
- Dello SFA come spazio di **co-progettazione** in primis insieme alla persona con disabilità, la sua famiglia e i servizi proponenti. In questo spazio di co-progettazione si costruisce la possibilità di pensare ad un ruolo adulto all'interno della famiglia di provenienza, si inizia a pensare a costruire il dopo di noi.
- Lo SFA del Vomere individua come setting prioritari ma non esclusivi, **contesti di sperimentazione esterna** in collaborazione con contesti lavorativi plurimi in cui con tempi compatibili, modalità temporali chiare. In questo senso saranno individuate modalità educative tese a **potenziare lo sviluppo delle competenze cognitive**, del rispetto delle regole del mondo del lavoro.

DESCRIZIONE DELLA SEDE DELLO SFA

I locali sono situati in Via Lograto, n. 3 a Travagliato (BS). Lo stabile dista dal centro abitato circa 1 km. I locali si sviluppano su un blocco rettangolare aperto su due ampie corti ed un giardino e il piazzale d'ingresso. Il CSE può usufruire di un salone polivalente annesso all'ingresso della struttura.

A. Requisiti generali della struttura:

1. Sono garantite le condizioni di stabilità strutturali sia in condizioni normali che eccezionali
2. Gli impianti sono realizzati in applicazione alle norme CEI ed UNI (sono disponibili le dichiarazioni di conformità);
3. Le attività soggette al controllo del Comando Provinciale dei VVFF sono state approvate dal comando stesso;
4. Non esistono barriere architettoniche.

B. Localizzazione:

L'ambito di localizzazione della struttura è idoneo sia per destinazione che per accessibilità, sia per la disponibilità di standard esterni (parcheggi, vie di collegamento e servizi di supporto).

A Travagliato si può giungere con mezzi pubblici:

Tramite autobus – linea Brescia/Orzinuovi - Chiari/Brescia

Tramite treno – Milano/Brescia. Fermata Ospitaletto/Travagliato

E' una costruzione rettangolare con grandi corti che possono essere utilizzate in condizioni climatiche favorevoli.

Lo SFA è all'interno del nuovo centro per la disabilità adulta a Travagliato in cui sono già presenti un CSE e un CDD. All'interno di questa struttura è individuata una sala in cui sarà posto un armadio per il deposito di tutto il materiale necessario allo svolgimento dell'attività dello SFA. Fungerà da sala riunioni, incontri, sala di lavoro per gli operatori.

C. Articolazione della struttura:

Si conferma l'assoluta assenza all'interno dei locali di dislivelli e gradini. L'accesso al secondo piano è garantito da un ascensore.

D. Locale cucina:

Ambiente attrezzato ed adeguatamente accessoriato adibito a cucina con annessa dispensa, in cui gli utenti del Centro possono svolgere le attività specifiche previste.

E. Infermeria:

Infermeria attrezzata con annesso servizio igienico secondo le normative vigenti.

F. Servizi igienici:

Lo spazio identificato ha nelle vicinanze un bagno idoneo ai sensi di legge vigenti per gli utenti con disabilità.

G. Spazi di collegamento:

Tutti gli spazi di collegamento, atrio di ingresso, corridoi e disimpegni vari soddisfano abbondantemente i requisiti, lungo le pareti del corridoio principale sono installati corrimani.

H. Aree verdi: La struttura è dotata di un ampio spazio verde.

Una zona del fabbricato di 25 mq. è destinata agli uffici per il coordinamento dotata di servizi igienici per il personale.

I. Arredi:

Tutti gli arredi hanno caratteristiche tali da consentire agevoli operazioni di pulizia da parte del personale e garantiscono adeguate condizioni di sicurezza per gli utenti.

J. Sistemi di sicurezza:

- Tutta l'impiantistica è accuratamente mantenuta e periodicamente verificata, la struttura è dotata di lampade di emergenza e di indicatori vie di fuga;
- L'emergenza incendio potrà essere gestita facendo ricorso alle manichette ed agli estintori posti internamente ed esternamente.
- Esiste un piano di protezione, prevenzione ed igiene dell'ambiente, un piano di evacuazione

CAPACITA' RICETTIVA

Lo SFA "Il Vomere" di Travagliato (Brescia) ha una capacità ricettiva di **35 progetti**.

APERTURA DEL SERVIZIO

È previsto un funzionamento annuale con un'apertura di almeno 47 settimane, funzionante dal lunedì al venerdì (fatte salve le festività) con una apertura giornaliera di 7 ore continuative. E' prevista la presenza part-time o a progetto.

CONDIZIONI CHE DANNO DIRITTO ALL'ACCESSO

In riferimento a quanto stabilito dalla Delibera della Giunta Regionale, deliberazione della Regione Lombardia del 13 Giugno 2008, numero 7433.

In riferimento a queste premesse le condizioni che danno diritto all'accesso consistono nel possedere queste caratteristiche:

1. Essere in possesso di una certificazione di disabilità ed un'età compresa tra i 16 e i 35 anni.
2. Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.
3. Determina o delibera del comune di provenienza al fine della copertura del costo della retta
4. Non possono accedere allo SFA persone che abbiano la sola diagnosi psichiatrica o in situazione di dipendenza da sostanze.

CRITERI DI FORMAZIONE E GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DELL'UTENTE

LISTE DI ATTESA

Ritenendo di fondamentale importanza il ruolo di orientamento del distretto di zona, del servizio EOH e dell'NSH dell'ATS di Brescia, del ruolo programmatico dei comuni associati del territorio, pensiamo sia corretto affidarci alle loro indicazione nello stabilire criteri di priorità laddove la situazione specifica lo richieda per gravità o necessità. In altro modo manterremo un criterio temporale dovuto alla ricezione delle domande di ingresso pervenuteci con data dalla missiva postale o tramite altra modalità di recapito.

CRITERI DI ACCOGLIENZA

E' possibile visitare la struttura da parte di utenti potenziali e loro famigliari tramite appuntamento da concordare un colloquio, telefonando al Vomere e chiedendo un appuntamento con Luca Gorlani, referente della direzione della cooperativa il Vomere.

MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'Ospite appena giunto nella struttura, accompagnato da familiari e/o tutore o operatori del Servizio proponente, viene accolto dall'équipe operativa interna.

Viene consegnata ai tutori/famigliari la presente carta dei servizi e il codice etico.

Una visita alla struttura permetterà all'Ospite, ai familiari o Tutore ed agli operatori esterni di vedere gli ambienti nei quali si svolgerà la vita quotidiana della persona accolta. L'Ospite riceverà tutte le informazioni utili che faciliteranno il processo di ambientamento nella nuova realtà.

Viene compilata la cartella dei dati anamnestici e sanitari pervenuti alla Direzione. È inoltre previsto un ulteriore colloquio con familiari ed operatori del servizio proponente, al fine di raccogliere più informazioni possibili sullo stato cognitivo e comportamentale dell'Ospite nonché per conoscere la famiglia stessa, allo scopo di verificare il grado di coinvolgimento nel progetto che si andrà a definire.

Entro un mese dall'ingresso, come la legislazione attuale prevede, viene realizzato il PEI e presentato alla persona con disabilità e suoi famigliari.

I passi successivi prevedono:

- La sottoscrizione del modulo per il consenso informato per il trattamento dei dati personali

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente dallo S.F.A. possono avvenire su richiesta della famiglia (dimissione volontaria), su proposta dell'E.O.H. o, previo parere vincolante del N.S.H. e della E.O.H, su richiesta del Responsabile dello S.F.A., per i seguenti motivi:

- il mutare delle condizioni socio-ambientali e clinico-obiettive che hanno determinato l'inserimento;
- il verificarsi di fatti od episodi gravi tali da compromettere la frequenza;
- la necessità di passaggio ad altro e più idoneo intervento, in riferimento anche all'età dell'utente;
- In ogni caso le dimissioni dell'utente vanno tempestivamente comunicate dall'Ente Gestore al N.S.H. / C.S.H e al referente del comune di provenienza.

In caso di dimissioni lo SFA della Cooperativa Il Vomere assicura la **piena continuità** trasmettendo agli interlocutori più prossimi (EOH, Famigliari/Tutori, Comune di provenienza) la documentazione che relazioni sull'utente dimesso.

ATTIVITA' PREVISTE

PREMESSA

Dopo un periodo di osservazione la cui durata potrà dipendere dalla particolarità della persona con disabilità, lo SFA fornisce, un sostegno continuativo ed interventi in base ai seguenti moduli:

- **MODULO FORMATIVO** (della durata di 3 anni)
In questo modulo vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti del progetto individualizzato.
- **EVENTUALE MODULO DI CONSOLIDAMENTO** (della durata di 2 anni)
Previsto per coloro che non abbiano pienamente raggiunto, durante il percorso del modulo formativo gli obiettivi previsti dal progetto. Il modulo deve mirare ad una graduale e progressiva riduzione dell'intervento dello SFA sino alle dimissioni.
- **MODULO DI MONITORAGGIO**
Per persone con disabilità che hanno concluso il percorso di consolidamento o per persone che non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Non sono conteggiate nella capacità ricettiva anche se devono avere un proprio progetto individualizzato.

Questi moduli saranno concordati e personalizzati partendo dalle esigenze riscontrate ed espresse in sede di co-progettazione con i tecnici dell'ASST E ATS presentante, con i famigliari.

ATTIVITA'

PREMESSA

Le attività dei moduli del SFA il Vomere intendono realizzare in linea generale queste prospettive:

- Benessere fisico
- Benessere emotivo
- Benessere materiale
- Acquisizione di nuove competenze
- Relazioni interpersonali
- Sviluppo personale
- Autodeterminazione
- Inclusione sociale
- Diritti

Le attività dello SFA sono organizzate tramite esperienze esterne di carattere di tirocinio lavorativo a cui non consegue un compenso diretto e un'assunzione vista la preminenza di una prospettiva formativa e relazionale.

Oltre a ciò saranno presenti alcune iniziative la cui partecipazione dipenderà dal progetto educativo individualizzato. Potranno essere proposte le seguenti iniziative:

| | |
|---------------------------|--|
| Area motoria | Piscina, Psicomotricità, Calcio, Atletica, Baskin, Tai chi, Yoga Ginnastica passiva, Stimolazione basale Camminate/trekking compatibile |
| Area espressiva | Laboratorio di attività espressiva, Teatro, laboratori di cucina, Laboratori esterni, Cinema, visita a musei e mostre |
| Area apprendimento | Laboratorio della scrittura/lettura, laboratorio delle autonomie domestiche, apprendimento funzionale dei segnali stradali, delle principali norme di uso del denaro e di mezzi pubblici |
| Area cura di sé | Relax, Beauty farm, Massaggi, Igiene, Istruzione all'igiene personale, Stimolazione basale, Schiatsu |
| Area laboratoriale | Ciclofficina, Negozio del commercio equo e solidale, laboratorio di falegnameria, laboratori occupazionali |

Saranno presenti anche iniziative che puntano al benessere globale della persona e intese maggiormente sul piano relazionale e esperienziale che tendano a completare l'offerta complessiva come SFA il Vomere.

È poi necessario dire che i laboratori sopra indicati non devono essere intesi come le uniche proposte da realizzare. Partendo dalle necessità, dai desideri e dalle aspirazioni degli utenti inseriti, dai consigli e dai suggerimenti dei famigliari, dei nostri volontari, siamo attenti a creare nuove proposte e altri laboratori.

Queste iniziative saranno proposte a completamento del progetto individuale ed avrà sempre una caratterizzazione specifica verso l'esterno, in una dimensione sociale e inclusiva.

I laboratori dell'apprendimento saranno intesi come propedeutici all'inclusione sociale e al processo di crescita dell'utente inserito.

GIORNATA TIPO

- Lunedì dalle 9.00 alle 16
- Martedì dalle 9.00 alle 16 (16 -18 riunione equipe operatori)
- Mercoledì dalle 9.00 alle 16 riunione settimanale con gli utenti
- Giovedì dalle 9.00 alle 16
- Venerdì dalle 9.00 alle 16

Caratteristica dell'organizzazione è quella di definire la presenza degli utenti in piccole comunità di utenti (8/10), con la presenza a loro volta di 2 operatori che ne sono referenti con una certa costanza progettuale giornaliera e di considerare la modalità di accesso alla vita comune in forza alle singolari necessità e capacità di ogni utente.

Quindi la vita quotidiana, tranne alcuni momenti progettuali, si svolge per scelta in piccole comunità che riescono a dare all'utente quella personalizzazione che riteniamo sia necessaria soprattutto per quei casi maggiormente fragili e bisognosi di supporto assistenziale ed educativo, ma anche umano, relazionale.

EQUIPE EDUCATIVA

L'equipe educativa si occupa della realizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (PEI). Prevede la presenza di un coordinatore e di un operatore ogni 7 progetti inseriti nello SFA.

RUOLO DEL COORDINATORE

- Presiede la programmazione interna e esterna assicurando il necessario coordinamento e la periodica verifica degli obiettivi raggiunti
- Coordina la gestione funzionale del personale
- Concorre a formulare e realizzare il PEI
- Mantiene i contatti con gli enti e le famiglie e i servizi territoriali
- Ricerca e attiva risorse territoriali

RUOLO DELL'OPERATORE

- Concorre a formulare e realizzare il PEI
- Stimola e sostiene gli utenti nell'acquisizione delle necessarie abilità
- Stimola la persona con disabilità ad un utilizzo autonomo del contesto socio territoriale, diminuendo progressivamente il supporto educativo
- Mantiene i rapporti con i tutori/famigliari degli utenti, per quanto attiene alle comunicazioni di ordine pratico e li aggiorna periodicamente sui cambiamenti avvenuti

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale della Cooperativa Sociale IL VOMERE è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. La Cooperativa organizza corsi di formazione obbligatori per il personale, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti ed i comportamenti, nella logica del lavoro per progetti individualizzati. Viene pianificata la partecipazione delle figure professionali anche a corsi di formazione esterni ed a convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità, dopo un'analisi dei bisogni formativi effettuata all'interno della cooperativa.

VOLONTARIATO

La Cooperativa nasce come esperienza di volontari che hanno la necessità di trovare un riferimento giuridico per esprimere le proprie iniziative assistenziali e di socializzazione per situazioni di disabilità. Ancora oggi la cooperativa, pur aggiungendo altri profili identitari, ha numerosi volontari che svolgono la loro funzione all'interno della cooperativa. Il consiglio di amministrazione è composto per la sua metà da volontari e il presidente è un volontario. Questa presenza offre un'identità forte e significativa di relazione con il territorio, lontane da un indirizzo troppo aziendalista.

Nel funzionamento dello SFA il volontariato riveste un importante ruolo di collaborazione, questo può concorrere al raggiungimento dello standard, limitatamente ad una quota massima del 20% purché in possesso del titolo previsto ad erogare le prestazioni richieste. Ogni iniziativa di volontariato viene inserita nella programmazione annuale del Servizio.

RAGGIUNGIBILITA' dell'UdO ORARIO DI FUNZIONAMENTO UdO

L'ambito di localizzazione della struttura è idoneo sia per destinazione che per accessibilità, sia per la disponibilità di standard esterni (parcheggi, vie di collegamento e servizi di supporto).

A TRAVAGLIATO SI PUÒ GIUNGERE CON MEZZI PUBBLICI:

Tramite autobus – linea Brescia/Orzinuovi - Chiari/Brescia

Tramite treno – Milano/Brescia. Fermata Ospitaletto/Travagliato

E' una costruzione a pianta rettangolare, in cui si aprono due corti. Si sviluppa su due piani di 912 mq., il piano terra è utilizzato anche dal Centro Diurno Disabili.

- Lo SFA è aperto dalle ore 9 alle ore 16, dal lunedì al venerdì.
- L'apertura ordinaria all'utenza è pari ad un minimo di 47 settimane per un minimo di 230 giornate annue, per 35 ore settimanali, garantendo agli utenti un minimo di 7 ore giornaliere escluso il tempo di trasporto.
- Il calendario annuale di apertura/chiusura del Centro è definito dall'Ente gestore, sentite le famiglie, e prevede il periodo di chiusura estiva, a durata minima di 3 settimane.
- Il calendario annuale è predisposto e comunicato al NSH/CSH di riferimento, al Comune e alle famiglie entro il 31 dicembre dell'anno precedente ed è comprensivo di tutte le giornate di apertura preventivate

RETTA APPLICATA E EVENTUALI COSTI

RETTA

Il Consiglio di Amministrazione della Società Cooperativa Sociale Onlus IL VOMERE, sulla base del carico educativo e sociale, stabilisce annualmente, con propria deliberazione, l'ammontare della retta per il ricovero degli Ospiti.

Essa coincide con il costo complessivo giornaliero **IVA compresa**. Il costo complessivo comprende tutte le spese relative a: Supervisione delle attività esterne, attività di animazione, attività educativa, pulizia dei locali.

In applicazione a quanto stabilito dalla delibera della Regione Lombardia, ad ogni Ospite o soggetto pagatore verrà rilasciata, nei tempi di legge previsti, apposita dichiarazione attestante le componenti della retta relative alle prestazioni sanitarie ed alle prestazioni non sanitarie. E' ragione di fondo della cooperativa di trovare tutti le modalità possibili

COMPOSIZIONE DELLA RETTA ANNO 2018:

Quota a carico dei Comuni: presenza euro 33,41

La stessa quota è dovuta anche in caso di assenza.

ATTIVITA' COMPRESSE NELLA RETTA:

eventuali uscite in piscina, attività di laboratorio, gite e uscite, attività di animazione, pulizia dei locali.

COSTI AGGIUNTIVI

Per l'attività ordinaria prevista non sono previsti costi fissi.

Per le uscite, le gite sono previsti costi aggiuntivi che andranno concordati di volta in volta e previo assenso specifico per ogni occasione con modulo di adesione specifico.

Per i soggiorni, che sono con adesione volontaria dell'utente, sono previsti costi aggiuntivi.

STRUMENTI E MODALITÀ DI TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE DISABILI

Crediamo che ulteriore ed imprescindibile elemento di qualità sia la valorizzazione dei diritti degli utenti e delle loro famiglie, che di seguito vengono elencati:

L'utente ha diritto:

- Esprimersi per quello che è
- Ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni
- Al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita
- All'educazione e all'assistenza e alla cura della sua persona nel rispetto della dignità umana e del principio di autodeterminazione
- All'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del territorio

La famiglia ha diritto

- All'informativa relativa alle attività dello SFA
- Ad essere coinvolta nella formulazione dei progetti di presa in carico
- A ricevere in forma scritta la valutazione globale espressa dall'equipe operativa in merito all'intervento programmato nei confronti del proprio figlio
- A partecipare alla vita dello SFA nelle modalità concordate con l'equipe educativa
- Alla segretezza sui dati relativi al proprio figlio in base alla legge sulla privacy
- A presentare reclami secondo la modalità indicate nella gestione reclami

Insieme a ciò lo SFA il Vomere proporrà ad ogni famiglia in visita, ad ogni richiedente della suddetta carta dei servizi l'informativa di ATS riguardante la protezione giuridica.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

QUESTIONARI

Annualmente vengono somministrati questionari di soddisfazione del servizio agli utenti del servizio e ai tutori/famigliari. Annualmente vengono somministrati questionari di soddisfazione del servizio ai dipendenti.

La direzione attuerà tutte le modalità per rendere noti gli esiti di tali questionari.

Sono presenti in forma anonima modalità per sporgere reclamo, suggerimenti ed encomi al personale.

Saranno presenti in un'area riservata all'ingresso del SFA moduli:

- RECLAMO
- ELOGIO
- SUGGERIMENTO

I medesimi potranno essere recapitati in una cassetta che li raccoglie. Potranno altresì essere inviati tramite posta elettronica all'indirizzo amministrazione@vomere.it.

DEFINIZIONE DEI TEMPI DI GESTIONE SEGNALAZIONE DEI RECLAMI O DEGLI ELOGI MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEGLI OPERATORI

Obiettivo della Cooperativa è quello di rispondere nel miglior modo possibile alle necessità di crescita e di emancipazione degli utenti dello SFA. Si ritiene così fondamentale conoscere l'opinione sul servizio erogato e sulla qualità degli interventi proposti.

Ospiti, familiari, o anche persone esterne, possono compilare il modulo succitato, disponibile presso gli spazi esterni ed inserirlo nell'apposita cassetta collocata all'ingresso della struttura. Sarà cura della Direzione Generale della Cooperativa, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni **entro il termine massimo di 30 giorni**. Le valutazioni espresse, le segnalazioni ed i suggerimenti consentiranno di adeguare in termini migliorativi i servizi dello SFA.

Poiché non solo gli aspetti negativi possibili tracciano la qualità di un lavoro come quello che dobbiamo offrire, anche le buone prassi, gli aspetti di positività possono essere segnalati e divenire esempio costruttivo per l'organizzazione e così ampiamente replicati.

MODULO VALUTAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO

I due differenti moduli sono rivolti agli Ospiti dello SFA "IL VOMERE" ed ai loro familiari.

La risposta alle domande formulate ci aiuterà a migliorare la qualità dei servizi erogati dalla cooperativa.

Il modulo potrà essere consegnato in forma anonima oppure sottoscritto.

DIRITTO DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE

Il diritto di prendere visione ed eventualmente chiedere estratto di copia della documentazione sociosanitaria di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale è regolato dalla richiesta che si deve attuare con un modulo apposito da presentare al coordinatore dello SFA. Non sono previsti costi per questa modalità di richiesta. La direzione, tramite il responsabile dello SFA si impegna a rispondere alla richiesta **entro e non oltre 30 giorni** dalla richiesta.

SOGGIORNI

I soggiorni possono rientrare nell'attività programmata dal SFA purché sostenute da un progetto specifico della persona a completamento degli obiettivi fissati.

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO N.81/2008 E SUCCESSIVE MODIFICHE

La Cooperativa ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

CORRETTO UTILIZZO DELLE RISORSE

La Cooperativa garantisce il corretto utilizzo delle risorse umane, materiali ed economiche. La selezione del personale avviene mediante colloqui individuali di selezione. Le figure professionali di nuovo inserimento vengono adeguatamente informate ed istruite dal Coordinatore. La valutazione, ai fini del superamento del periodo di prova, avviene da parte della Direzione Generale della Cooperativa.

L'attività di controllo trova una formale verifica nei documenti di gestione che sono:

- le previsioni di entrata e di spesa
- le tabelle mensili relative alle assenze ed alle presenze del personale
- le tabelle giornaliere relative alle presenze degli Ospiti

La Cooperativa ha inoltre già provveduto a gestire una contabilità per centri di costo.

SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI ED INFORMATIZZATI

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti in appositi contenitori, sono:

- moduli
- progetti educativi
- piani di assistenza individualizzati
- piani terapeutici riabilitativi individualizzati
- protocolli educativi individualizzati
- piani di lavoro
- linee guida
- circolari

La Cooperativa è dotata di un sistema di computer che consentono uno scambio delle informazioni rapido e sicuro. E' collegata alla rete telematica e possiede due caselle di posta elettronica, con cui è possibile chiedere ed ottenere informazioni più specifiche sui servizi offerti agli Ospiti.

SITO INTERNET

La cooperativa il Vomere tiene aggiornato il proprio sito internet. Da questo è possibile accedere alla carta dei servizi, al codice etico e ai moduli scaricabili. Inoltre si possono trovare altri aspetti che riguardano la progettualità dello SFA.

NOTA CONCLUSIVA

Per tutto quanto non espressamente contenuto nella presente Carta del Centro Diurno Disabili IL VOMERE, si fa esplicito riferimento alla Carta dei Servizi, allo statuto e regolamenti della Cooperativa Sociale l'IL VOMERE Onlus.

Persona incaricata del Coordinamento generale: Gorlani Luca

Persona incaricata delle relazioni con il pubblico: Giusy Bertoloni - Gorlani Luca

Persona incaricata delle visite guidate: Gorlani Luca – Facchinetti Rosaria

Persone incaricate dei rapporti con l'ATS: Caterina Galdini, Rosaria Facchinetti, Luca Gorlani

Persone incaricate di garantire i debiti informativi verso gli enti ATS/Regione Lombardia:
Gorlani Luca – Facchinetti Rosaria

TRAVAGLIATO, 02/03/2020