



Opera don Calabria - Roma
... Emarginiamo l'emarginazione

CARTA DEI SERVIZI CASE FAMIGLIA PEREZ 1 E 2

MISSION DEL SERVIZIO

Casa Perez è una struttura socio-assistenziale ad alta intensità che opera nelle 24 ore, composta da Casa Perez 1 e 2 che ospitano, rispettivamente, 8 e 6 persone disabili adulte. Accreditata e convenzionata con il Comune di Roma.

E' caratterizzata da un clima familiare che permette ad ogni ospite di sentirsi a proprio agio nella vita individuale ed in comune, favorendo le relazioni interpersonali sia all'interno della struttura residenziale che con il resto degli ospiti della Casa di Accoglienza, ponendo particolare attenzione ai bisogni individuali, nel rispetto della propria autonomia e dignità personale.

E' ubicata in via G. B. Soria n. 13 nel quartiere di Primavalle, all'interno della Casa di Accoglienza dell'Opera Don Calabria di Roma.

La Casa di Accoglienza dell'Opera don Calabria accoglie persone, gruppi in visita a Roma, sacerdoti, studenti, italiani e stranieri, che frequentano corsi nelle università romane.

Nella struttura dell'ODC rinnovata e polivalente sono avviati diversi progetti educativi, socio-assistenziali e sportivi che nella loro specificità di intervento permettono una singolare esperienza di integrazione di risorse e mezzi creando un ambiente sereno ricco di presenze che si incontrano, dialogano e crescono insieme.

La Casa di Accoglienza è aperta al territorio per eventi –famiglia, incontri fra enti ed associazioni. Ha spazi per conferenze, una sala mensa comune e impianti sportivi aperti al territorio.

Per ogni singola persona inserita a **Casa Perez** viene elaborato e condiviso con i servizi pubblici invianti ed i familiari, dove disponibili, un piano socio-riabilitativo individualizzato che prevede oltre all'assistenza alle funzioni di base, la continuità ed il miglioramento della autonomia acquisita, permettendo un processo di emancipazione non traumatico dalla famiglia di origine.

Nei singoli progetti viene privilegiata una metodologia di rete e la partecipazione alle opportunità e i servizi offerti nel territorio, sia formali ad esempio frequenza a centri diurni o ad attività sportive, sia informali.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Le richieste di inserimento sono inviate dal Dipartimento Politiche Sociali Sussidiarietà e Salute U.O. che si occupa dell'Area della Disabilità Adulti del Comune di Roma.

Successivamente viene effettuata una serie di colloqui (con gli invianti, con l'utente e con la sua famiglia), volti ad indagare e valutare le seguenti aree specifiche:

- a) Funzionamento generale, comprendente la cura di sé e del proprio ambiente, la quantità e l'appropriatezza dell'interazione verbale, l'eventuale presenza di modalità di comportamento disfunzionale.
- b) Funzionamento in ambito sociale, riguardante l'integrazione sociale ed occupazionale, gli interessi e l'attività nel tempo libero.
Vengono inoltre evidenziati eventuali svantaggi specifici, quali: povertà, tensioni familiari, lutti e perdite.

PRIMO CONTATTO DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI SUSSIDIARIETÀ E SALUTE - SERVIZIO DISABILITÀ E/O ASL

Il Dipartimento o la ASL territorialmente competente contatta la responsabile della Casa Famiglia a seguito di una valutazione di idoneità rispetto all'inserimento dell'utente nel Servizio.

La Responsabile, a seguito delle informazioni ricevute dagli invianti, compila una scheda con le prime informazioni:

- dati dell'Utente e dei suoi familiari;
- provenienza del contatto;
- Equipe inviante;
- esigenze specifiche dell'Utente;
- diagnosi principale dell'Utente;
- proposta per un primo incontro.
- Esito della valutazione iniziale:

ACCOGLIENZA

In questa fase sono presenti:

- Equipe inviante;
- Il responsabile e l'educatore ;
- L'utente e, se valutato opportuno dagli invianti, la sua famiglia ;

L'incontro si struttura in :

- 1- Raccolta prima anamnesi

- 2- Prima valutazione sulla idoneità della struttura a sostenere l'inserimento;
- 3- Eventuale prima visita della struttura;
- 4- Sottoscrizione Privacy

In caso di valutazione negativa ,effettuata in equipe, i dati raccolti fino a quel momento si archiviano.

In caso di valutazione positiva il Responsabile invita l'equipe inviante e/o il referente del Dipartimento Politiche Sociali Sussidiarietà e Salute U.O. interventi di supporto alle persone fragili a procedere con la richiesta ufficiale di inserimento provvisorio dell'utente.

PERIODO DI PROVA

Il periodo di prova si verifica se:

- Vi è stata la prima valutazione positiva da parte dell'equipe inviante e di quella di Casa Perez, effettuata con particolare attenzione alla reale possibilità di inserimento nel piccolo gruppo di ospiti residenti;
- Il servizio inviante e/o al famiglia conferma la proposta di inserimento e accetta il progetto di massima elaborato dall'equipe di Casa Perez

In caso positivo si da avvio al periodo di prova con lo scopo principale di:

- Approfondire la reciproca conoscenza;
- Effettuare incontri di avvicinamento dell'utente al gruppo degli ospiti già residenti
- Fare dei colloqui con la famiglia, se valutati opportuni.

VALUTAZIONE INSERIMENTO

In tale fase, della durata variabile da uno a tre mesi stabilita dal Dipartimento, viene valutata la congruità del progetto proposto attraverso un graduale inserimento prima diurno e poi con permanenza notturna programmata.

ACCETTAZIONE O RI-ORIENTAMENTO

In base al responso della valutazione di inserimento l'utente sarà:

- INSERITO: Si provvede al perfezionamento dell'inserimento e la sottoscrizione del Progetto educativo-assistenziale;
- NON INSERITO: In caso di valutazione negativa i dati raccolti fino a quel momento si archiviano e il rapporto si conclude.

DURATA DELL'INSERIMENTO

La durata dell'inserimento viene definita nel progetto individualizzato, tenuto conto che attualmente i posti accreditati sono per accoglienza non temporanea.

TARIFFARIO E ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

Ricevuta la richiesta ufficiale da parte dell'inviante il Responsabile Equipe la invia al Responsabile Amministrativo la scheda informativa dell'utente.

Il Responsabile Amministrativo procederà alla definizione degli adempimenti amministrativi e farà firmare i moduli riguardanti l'informativa sulla Privacy.

La sostenibilità economica degli inserimenti potrà essere garantita da:

- Contributo economico da parte del Servizio pubblico inviante;
- Contributo economico da parte della famiglia, come definito per legge;
- Contributo economico in compartecipazione da parte del Servizio pubblico e della famiglia;

Attualmente la retta pro-capite pro-die ammonta a € 144,15.

Pianificazione attività di progettazione

Terminata la fase di accoglienza dell'Utente si procede con la pianificazione delle attività di progettazione personalizzata da seguire affinché si perseguano gli obiettivi generali e specifici.

Progetto Individualizzato

In linea con il nostro metodo di lavoro, e con la normativa vigente, le prestazioni della casa famiglia si fondano sull'idea del "Progetto Individualizzato".

Il Progetto Individualizzato deve inserirsi all'interno di un'ottica complessiva, ispirata al concetto di Progetto di Vita.

Nella formulazione del Progetto Individualizzato, dunque:

- si tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze, delle difficoltà e delle risorse della persona
- si definiscono gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità della persona
- le linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati, tenendo in considerazione la permanenza in una struttura di tipo comunitario.

Il Progetto viene sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti: i referenti dei servizi pubblici coinvolti ,Comune e ASL , la responsabile della casa famiglia, i familiari dell'utente, l'utente o chi ne fa le veci(tutore legale, amministratore di sostegno).

Tali Progetti personalizzati permetteranno di differenziare i metodi e gli strumenti utilizzati, per offrire una pluralità di ambiti e attività che accolgano al meglio le potenzialità di ciascun Utente.

Le attività verranno programmate con durata e frequenza flessibili, in quanto legate allo stato di benessere di ciascun Utente, che può subire oscillazioni e cambiamenti nel corso del tempo.

Gli ospiti della casa non necessitano di assistenza sanitaria, ma di assistenza continuativa alle funzioni di base.

Organico

Casa Perez 1 e 2 hanno un organico stabile, dipendente dell'Istituto ODC.

Dell'organico fanno parte:

- 1 assistente sociale Responsabile delle CasaPerez 1e 2;
- 2 educatrici professionali, con il ruolo di referente per ciascuna casa;
- 10 operatori qualificati (educatori, oss) che turnano in numero congruo in base alle necessità degli ospiti.
- Musicoterapeuti, insegnanti di attività motorie per le attività laboratoriali.

1) La responsabile, assistente sociale in servizio part-time con incarico di responsabile dell'Area residenzialità per persone disabili dell'Opera don Calabria di Roma , è il coordinatore che ha la responsabilità sia della struttura che del servizio prestato in particolare della programmazione, gestione e organizzazione delle attività ed il loro coordinamento con i servizi territoriali .

In dettaglio:

- In collaborazione con l'equipe dei servizi pubblici coinvolti valuta l'idoneità delle richieste di inserimento dei nuovi utenti
- In collaborazione con l'equipe, i referenti ASL ed altre figure specializzate, individua, obiettivi a breve e lungo termine per gli utenti e redige programmi di attività socio-educativa e abilitativa. E' pertanto impegnato in un costante ascolto delle esigenze e materiali, psicologiche e sociali degli utenti.
- Coordina l'attività di elaborazione del Progetto personalizzato.
- Provvede alla compilazione delle Cartelle individuali.
- Effettua le verifiche ed i controlli sui programmi attuati, nel rispetto degli indirizzi fissati da leggi, regolamenti e delibere, regionali e comunali
- Partecipa alla selezione del personale da inserire nell'organico.
- Provvede all'organizzazione dei turni degli operatori in collaborazione con le educatrici referenti.
- Organizza e conduce le riunioni d'equipe.
- Coordina le attività delle diverse figure professionali interne alla casa, compresi eventuali volontari e tirocinanti, verificando che gli operatori implementino i programmi stabiliti e rispondano adeguatamente ai bisogni materiali, relazionali ed emozionali dei residenti.
- Cura i rapporti con altre strutture similari, con Enti, Associazioni, con il Coordinamento Responsabili ed altre risorse territoriali in vista della creazione di iniziative e reti attive di scambio e collaborazione..
- Promuove la formazione permanente degli operatori e la supervisione periodica dell'equipe da parte di figure professionali qualificate.
- Attiva le risorse territoriali del SSN al fine di provvedere alla corretta gestione dei problemi sanitari di ogni singolo residente.
- In accordo con l'utente, la famiglia (o eventuali tutori legali) e il medico curante, e

tenendo conto delle possibilità economiche del residente, può ricercare consulenze specialistiche private che prescindano dalle risorse territoriali abituali.

- Cura i rapporti con i familiari. .
- Aggiorna periodicamente il Regolamento interno della struttura.

2) Le Educatrici professionali:

- Collaborano alla elaborazione del progetto personalizzato e ne supervisionano la realizzazione
- Verificano la quotidiana applicazione dei programmi di ciascun utente. Raccolgono i suggerimenti degli utenti e degli operatori riguardo alla programmazione delle attività di gruppo e individuali.
- Gestiscono i cambi turni e le sostituzioni degli operatori assenti per ferie, malattie, permessi.
- Conducono le riunioni d'Equipe in assenza del Responsabile.
- Gestiscono le necessità sanitarie degli utenti, aggiornano le schede delle terapie individuali e il Diario clinico individuale.
- Supervisionano il corretto controllo sulla conservazione degli alimenti
- Segnalano al Responsabile per la I.81/2008, al Responsabile o all'Ente Gestore eventuali situazioni critiche relative alla sicurezza.
- Supervisionano la gestione economica dei singoli utenti e la eventuale rendicontazione.
- Rappresentano all'Ente e al Responsabile eventuali esigenze specifiche degli operatori.
- Provvedono alla tenuta dei registri di cassa e trasmette tutti i mesi la Prima Nota Cassa all'Amministrazione.
- Partecipano a riunioni periodiche con il Responsabile e l'Ente Gestore mirate al buon andamento generale della Casa.
- Stimolano e pianificano la crescita delle opportunità per la qualificazione del servizio svolto in un'ottica di benessere per gli utenti ospitati

3) Gli operatori socio-sanitari

L'operatore impegnato nella nostra struttura è un operatore dell'area socio-assistenziale ed educativa che, in base a specifica formazione, è preposto allo svolgimento di una serie di attività volte all'assistenza diretta e indiretta alla persona e cura gli spazi individuali e collettivi, attraverso la costruzione di un rapporto di prossimità e fiducia.

ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ E MONITORAGGIO

- Riunione settimanale d'equipe;
- Compilazione giornaliera del diario di bordo.

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

- Elenco documentazione
 1. Le cartelle personali (contengono tutti i dati personali di ogni singolo utente e sono aggiornate periodicamente)
 2. Diario Clinico inserito nella cartella personale, raccoglie tutte le informazioni relative alle vicende sanitarie più rilevanti degli utenti.
 3. I Progetti Personalizzati
 4. Registro delle riunioni d'Equipe
 5. Schema turnazione mensile
 6. La documentazione relativa al personale impiegato
 7. Carta dei servizi
 8. Regolamento di gestione
 9. Quaderno delle consegne. Viene utilizzato dall'equipe per comunicare le informazioni di carattere tecnico-operativo necessarie al buon andamento del lavoro. Gli operatori sono tenuti prenderne visione all'inizio di ogni turno. Non sono ammessi omissioni o errori dovuti alla mancata lettura del Quaderno.
 10. MAVS

Tutto il materiale riservato e la documentazione relativa ad aspetti personali sarà custodito e gestito con riservatezza, secondo le attuali norme vigenti in materia di privacy, come da Decreto 196/2003 e successive modificazioni.

ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ E REGOLE DELLA VITA COMUNITARIA

Gli orari che scandiscono la vita quotidiana interna della casa sono regolati in base alle esigenze specifiche degli ospiti.

Nella mattina non c'è un orario rigido per la sveglia che è regolata sugli impegni individuali. Di norma avviene dalle 6.30 alle 9.30.

Prima della colazione ogni ospite, con l'aiuto dell'operatore e, in base alle proprie capacità, provvede alle proprie esigenze di igiene personale quotidiana.

Alle ore 12,30 un ospite, a rotazione e in base alle proprie capacità, apparecchia la tavola per il pranzo con la supervisione di un operatore.

I pasti sono preparati dai cuochi della cucina dell'Istituto, ubicata al piano terra dello stesso edificio, e vengono portati in Casa Perez da operatori e ospiti insieme.

Tutti gli ospiti e gli operatori mangiano insieme nel rispetto del clima familiare che si è creato in questi anni.

Le diete di alcuni ospiti vanno rigorosamente rispettate (diabete, allergie alimentari, intolleranze ecc.).

Ogni ospite, con la supervisione di un operatore, provvede a sparecchiare la propria porzione di tavolo.

Dopo il pasto va rispettato, salvo appuntamenti prestabiliti, il tempo del relax degli ospiti.

Nel primo pomeriggio gli operatori si occupano dell'accoglienza degli ospiti provenienti dai centri diurni e della loro rispettiva igiene personale, stimolando le capacità individuali.

La seconda parte della giornata è dedicata alle attività esterne o interne, attività musicali, motorie, artistiche sia proposte da operatori interni alla struttura che in laboratori esterni.

Nel corso del week end vengono organizzate uscite ludico ricreative.

- Le uscite e le attività esterne sono effettuate con i mezzi di trasporto messi a disposizione dall'ente gestore. In base alle capacità del singolo ospite sono previste uscite utilizzando i mezzi pubblici con lo scopo di sviluppare l'autonomia dell'utente e un maggiore inserimento nel territorio.

Alle 17.00 un operatore, si occupa della preparazione della merenda.

Alle 19.00 due ospiti con la supervisione di un operatore si occupano di apparecchiare la tavola per la cena.

La cena è prevista per le 19.30.

L'orario per andare a dormire è flessibile valutando le esigenze dei singoli ospiti, con la precedenza degli utenti che il mattino seguente si devono alzare presto per la frequentazione dei centri diurni o per le eventuali uscite all'esterno. Gli operatori del pomeriggio aiutano gli ospiti nel momento della messa a letto e nella preparazione del vestiario per il giorno seguente.

Quotidianamente viene compilato il diario di bordo.

ORARIO DI APERTURA

Servizio residenziale con funzionamento nelle 24 ore

DIRITTI E DOVERI

Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza.

Affinché l'utente riceva la considerazione e l'attenzione che gli sono dovute l'assistenza è personalizzata.

Cortesìa, integrità e onestà del personale.

Cortesìa, integrità e onestà del personale ispirano quotidianamente il comportamento dei nostri operatori, al fine di creare quel clima di serenità e di fiducia, che è condizione prima per realizzare un'assistenza di alto livello.

Ascolto dei bisogni, dei desideri e dei rilievi dell'utente.

L'utente trova un'organizzazione sensibile ai problemi e disponibile all'ascolto dei propri bisogni e delle proprie aspettative.

Informazione completa e comprensibile su servizi, regole e diritti.

Poiché la conoscenza è il presupposto fondamentale per l'effettiva fruizione del servizio, l'utente è informato sulle condizioni specifiche attraverso le quali il servizio è reso.

Reclamo e relativo rimedio in caso di disservizio

La tutela degli utenti (e della loro famiglia) è assicurata anche attraverso la possibilità di presentare reclamo, con la certezza che i rilievi e le osservazioni critiche avanzate riceveranno rapidamente la giusta considerazione.

I doveri degli utenti e dei loro familiari

- Rispetto degli altri ospiti delle case famiglia e del personale che opera nella struttura
- Comportamento improntato ad una fattiva collaborazione.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Il Servizio si impegna a raccogliere eventuali reclami, a valutarli e discuterli con l'équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente. Viene prevista una specifica procedura per la gestione dei suggerimenti e reclami con appositi moduli e cassetta posizionati all'ingresso delle case famiglia.

Ricevuto il reclamo, il Responsabile del Servizio contatta la funzione interessata per effettuare una prima analisi finalizzata dello stesso per stabilirne la fondatezza ed in caso accertato analizza le possibili cause del disservizio lamentato.

A seguito dell'analisi delle cause, il Responsabile del Servizio provvede a stabilire:

1. l'azione da intraprendere;
2. i responsabili dell'attuazione;
3. data di attuazione;
4. data di verifica d'efficacia

Una volta a settimana il Responsabile del Servizio raccoglie i moduli e provvede alla valutazione degli stessi seguendo lo stesso iter sopra descritto.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE DEGLI UTENTI

Fondamentale è la partecipazione della famiglia, attraverso la collaborazione costruttiva e le proposte per la realizzazione dei progetti individualizzati.

A tal fine la sottoscrizione dei familiari del progetto individuale rappresenta la condivisione del più ampio progetto di vita dell'utente.

IL LAVORO DI RETE

Uno dei punti cardine del nostro metodo è il Lavoro di Rete, grazie al quale l'équipe e gli utenti si interfacciano e utilizzano le potenzialità e le risorse del Territorio, sia Pubbliche che Private.

Ci preme, infatti, che il Servizio sia collegato e ancorato alla dimensione territoriale e alle altre realtà esistenti, evitando così il rischio di autoreferenzialità e promuovendo una modalità di conduzione del "case management" sinergica, tra istituzioni pubbliche e del privato sociale, ma anche tra le diverse modalità di aiuto e supporto, sia formale che informale.

CRITERI DEONTOLOGICI CUI GLI OPERATORI DEVONO ATTENERSI

I principi deontologici a cui si ispira lo staff operativo riguardano in generale il rispetto della dignità della persona e in particolare i seguenti criteri:

Valorizzazione della dignità della persona: tutte le prestazioni si ispirano ad un principio base che riguarda soprattutto il rispetto e la dignità dell'utente valorizzando in particolare gli aspetti positivi e le risorse della sua persona.

Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo da qualsiasi altra considerazione.

Non ci si limita a rispondere ai bisogni complessivi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "adatte" all'unicità della persona.

Rispetto della privacy.

Efficienza ed Efficacia: i servizi saranno forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazioni dei progetti.

Ci impegniamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche degli utenti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Partecipazione: garantiamo all'utente un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure mediante il coordinamento dei servizi del territorio e con le famiglie.

Imparzialità e continuità: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

CONTATTI

Via Giambattista Soria, 13- 00168 Roma

Tel. 06.6274894

Fax 06.6274758

Sito Internet www.operadoncalabria.it