



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

CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO SAN VITALIANO- ISTITUTO DON CALABRIA

MISSION DEL SERVIZIO

Il Gruppo appartamento sito in Via San Vitaliano è una struttura di tipo familiare a bassa intensità assistenziale, parzialmente autogestita, destinata a persone maggiorenni in situazioni di disabilità fisica, psichica o sensoriale che mantengano una buona autonomia tale da non richiedere la presenza di operatori in maniera continuativa (art. 5 L. R. 2/2009 e mod. L.R. 7/2009).

Tale servizio gestito dall'ODC Roma è destinato ad accogliere, in modo temporaneo o permanente, persone disabili adulte che necessitano di un sostegno, esterno al nucleo familiare, nel percorso di autonomia e di inserimento o reinserimento sociale. E' un servizio a carattere residenziale che può ospitare tre persone disabili adulte con un buon livello di auto - sufficienza.

Il tempo di permanenza per ogni ospite viene stabilito nel progetto individuale e può variare in base ai bisogni rilevati. Il gruppo appartamento può anche costituire il passaggio evolutivo da strutture residenziali a maggiore livello di assistenza socio-educativa ma può anche identificarsi come una soluzione abitativa "protetta" quale processo di accompagnamento per il raggiungimento di una vita autonoma.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Le richieste di inserimento vengono inviate dai Servizi pubblici che si occupano dell'Area della Disabilità Adulti. Possono essere previsti anche invii di natura privata, la cui richiesta origina direttamente dalle famiglie degli utenti.

Il progetto elaborato si articola attraverso una prima fase di valutazione delle risorse dell'utente.

Viene dunque effettuata una serie di colloqui (con gli inviati, 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, riguarda la partecipazione alla vita familiare, 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.
- c) Tipologia della richiesta, prende in considerazione la modalità con cui gli utenti si rivolgono ai Servizi, e il tipo di richiesta formulata ed espressa.
- d) Si valuta la motivazione personale, il grado di fiducia che l'utente ha in se stesso e nelle proprie capacità e, quindi, l'atteggiamento verso il futuro, inteso come capacità di inserimento nel mondo sociale, relazionale e lavorativo.

1) INSERIMENTO E PROGETTAZIONE DEL PERCORSO INDIVIDUALE

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

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

Il Responsabile Equipe, a seguito delle informazioni ricevute dagli inviati, compila una scheda con le prime informazioni:

- dati dell'Utente e dei suoi familiari;

- provenienza del contatto(famiglia o servizio pubblico);
 - Equipe inviante;
 - esigenze specifiche dell'Utente;
 - diagnosi principale dell'Utente;
 - proposta per un primo incontro.
 - Esito della valutazione iniziale:
-
- In caso di valutazione negativa tale modulo viene conservato nell'archivio del Gruppo appartamento tra le "Proposte di inserimento non realizzate".
 - In caso di valutazione positiva il Responsabile Equipe organizza le modalità del primo incontro e dell'eventuale periodo di prova.

In entrambi i casi la comunicazione ai Servizi invianti viene fornita entro quindici giorni lavorativi.

ACCOGLIENZA

In questa fase sono presenti:

- Equipe inviante;
- Il responsabile e l'educatore del gruppo appartamento;
- 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 del gruppo appartamento a sostenere l'inserimento;
- 3- Eventuale prima visita della struttura;
- 4- Sottoscrizione Privacy

In caso di valutazione negativa i dati raccolti fino a quel momento si archiviano e il rapporto si conclude.

In caso di valutazione positiva il Responsabile Equipe invita l'equipe inviante e/o la famiglia a procedere con la richiesta ufficiale per l'inserimento dell'utente.

PERIODO DI PROVA

Il periodo di prova si verifica se:

- Vi è stata la prima valutazione positiva da parte dell'equipe del gruppo appartamento, 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 del Gruppo appartamento

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, 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 alla preparazione del contratto da far firmare e di tutti gli eventuali moduli da sottoscrivere prima di iniziare il percorso che viene definito tramite la stesura e 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

TARIFFARIO E ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI

Ricevuta la richiesta ufficiale da parte dell'inviante (Servizio pubblico e/o famiglia) 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;
- Contributo economico in compartecipazione da parte del Servizio pubblico e della famiglia;

PIANIFICAZIONE ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE

Il progetto del gruppo appartamento mira alla promozione del *benessere bio-psico – sociale* degli ospiti e al potenziamento delle loro risorse personali, sviluppando e sostenendo l'autonomia, l'autostima, l'autodeterminazione e l'interdipendenza sociale attraverso :

- la costruzione di uno “spazio – tempo da abitare” con attenzione alle relazioni all'interno del piccolo gruppo di conviventi ed al sistema di regole partecipate;
- la promozione della vita relazionale ed affettiva;
- il sostegno nel mantenimento/ampliamento dei rapporti con i contesti sociali di riferimento e gli ambienti lavorativi;

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. Obiettivo prevalente comune a tutti gli ospiti sarà la responsabilizzazione individuale verso la gestione delle attività relative alla vita quotidiana (cura di sé, riordino degli ambienti personali, capacità di tenere e mantenere la pulizia dello spazio domestico comune e degli spazi esterni, capacità di preparare autonomamente i pasti), l'organizzazione del tempo libero, il rispetto delle regole di convivenza e del vivere sociale interne al gruppo;

Una volta raccolti tutti i dati anagrafici relativi all'utente il responsabile Equipe, definisce le fasi e sottofasi di progettazione e specifica per ognuna di queste:

- durata del progetto;
- documentazione di riferimento;
- autorità e responsabilità;
- momenti di riesame e verifica.

In questa fase Il Coord. Equipe individua e gestisce le interfacce organizzative e tecniche coinvolte in tutte le fasi di progettazione.

TIPO DI PRESTAZIONI OFFERTE DAL SERVIZIO

Progetto Individualizzato

In linea con il nostro metodo di lavoro, e per effetto dell'Art.11 L.R. n. 41/2003, le prestazioni del Gruppo appartamento 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
- si stabilisce il ruolo dell'équipe, composta da personale adeguatamente formato e competente, nella realizzazione del progetto
- 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

Il Progetto viene sottoscritto da tutti i soggetti coinvolti: l'utente, se opportuno i familiari, referenti dei servizi pubblici coinvolti e il responsabile del gruppo appartamento.

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.

ORGANIGRAMMA

L'équipe è così composta:

- Responsabile del gruppo appartamento;
- Educatori professionali
- OSS

1) Il responsabile 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.
- 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.
- Organizza e conduce riunioni con il gruppo degli utenti.
- 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) L'Educatore professionale (con presenza di 21 ore /settimanali):

- Collabora alla elaborazione del progetto personalizzato e ne supervisiona la realizzazione
- Verifica la quotidiana applicazione dei programmi di ciascun utente. Raccoglie i suggerimenti degli utenti e degli operatori riguardo alla programmazione delle attività di gruppo e individuali.
- Gestisce i cambi turni e le sostituzioni degli operatori assenti per ferie, malattie, permessi.
- Conduce le riunioni d'Equipe in assenza del Responsabile.
- Gestisce le necessità sanitarie degli utenti, aggiorna le schede delle terapie individuali e il Diario clinico individuale.
- Supervisiona il corretto controllo sulla conservazione degli alimenti
- Segnala al Responsabile per la I.81/2008, al Responsabile o all'Ente Gestore eventuali situazioni critiche relative alla sicurezza. Verifica che i controlli periodici obbligatori avvengano con regolarità (caldaia, macchina del gas).
- Supervisiona la gestione economica dei singoli utenti e la eventuale rendicontazione.
- Rappresenta all'Ente e al Responsabile eventuali esigenze specifiche degli operatori.
- Provvede alla tenuta dei registri di cassa e trasmette tutti i mesi la Prima Nota Cassa all'Amministrazione.
- Partecipa a riunioni periodiche con il Responsabile e l'Ente Gestore mirate al buon

andamento generale della Casa.

3) Gli operatori socio-sanitari (con presenza giornaliera di 14ore/settimanali)

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.

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

- Elenco documentazione tenuta nei locali dell'ente gestore:

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. La documentazione relativa al personale impiegato

- documentazione tenuta nel gruppo appartamento:

1. Carta dei servizi
2. Regolamento di gestione
3. Quaderno di comunicazioni ad uso degli ospiti
4. 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.

5. Tabella con i principali numeri di emergenza. La tabella deve essere obbligatoriamente esposta e ben visibile.
6. Registro delle riunioni integrate
7. Turni di presenza in casa degli operatori

ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ E MONITORAGGIO

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

TUTELA DELLA PRIVACY

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

ORARIO DI APERTURA

Servizio residenziale con orario h 24

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

- Rispetto del personale che lo assiste
- Informazione tempestiva di eventuali rinunce a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri utenti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Comportamento educato e civile nei confronti di tutti gli operatori del Centro.

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 del Gruppo Appartamento.

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

Il presupposto fondamentale per un positivo andamento del gruppo appartamento è la partecipazione della famiglia, attraverso le proposte per la progettazione e la realizzazione dei progetti individualizzati e la condivisione degli obiettivi. A tal fine il personale del Centro si relazionerà alle famiglie per:

- la condivisione dei piani di intervento individuali
- gli incontri periodici di verifica dei piani
- gli incontri sull'andamento del Centro stesso e sulle sue attività

Le famiglie possono inoltre far pervenire le proprie istanze scritte al Coordinatore del Centro.

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 del gruppo appartamento riguardano in generale il rispetto della dignità della persona diversamente abile 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 le frequenti riunioni 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