

CITTA' AZZURRA COOP. SOC

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO SOCIO PEDAGOGICO

CIG: 92755802C3

Via Bari 46/a - Bolzano

2022

PRESENTAZIONE

Il presente documento nasce dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti. Mossi dalla volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale con i nostri clienti, in funzione di una gestione sempre più efficiente, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti pubblici. E' l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli

standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed
attenzione alle esigenze della cittadinanza

CHI SIAMO

Città Azzurra inizia la sua attività nel marzo del 1993, con l'intento principale di fornire servizi socio-assistenziali agli anziani nelle case di riposo o nelle loro abitazioni. Oggi, ancora in piena navigazione, la cooperativa si occupa esclusivamente di disagio psichico.

Da quell'inizio al presente, la *rotta* è stata ricca di esperienze, ma le difficoltà non sono mancate. Siamo approdati in *porti* in cui credevamo di finire il nostro viaggio e invece, è stato necessario ripartire: a volte per nostra scelta, a volte spinti dalle circostanze; sempre sostenuti dalla convinzione che, col nostro lavoro, si è contribuito a contenere il disagio sociale nelle forme in cui lo abbiamo incontrato nell'arco della nostra *navigazione*.

La stesura della carta dei servizi della cooperativa costituisce un'ulteriore quanto oramai necessaria sfida, ma anche un modo di comunicare ad un pubblico più vasto una realtà che, crediamo, rappresenti oggi un punto fermo nel panorama dei servizi psichiatrici del Comune di Bolzano. Oltre a ciò, sarà per noi soci un'occasione di confronto e di condivisione dei valori, del senso d'appartenenza, della mission, dei programmi e degli stili di lavoro che ci caratterizzano.

LA CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è

- E' uno strumento che:

Informa

- Gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;

Rende partecipe

- L'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;

Tutela

- Gli utenti da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;

Garantisce

- La qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Contiene

- L'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- Descrive gli interventi del progetto migliorativo offerto dalla Cooperativa "Azione Sociale";
- Individua gli strumenti di tutela dell'utente;
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della carta;
- Indica le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta a tutela dei propri diritti

MISSION DELLA COOPERATIVA

Il servizio di comunità protette e centro diurno di Città Azzurra si qualifica essenzialmente quale struttura residenziale comunitaria che valorizza al massimo la dimensione soggettiva e interpersonale, al fine di far raggiungere livelli maggiori di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali ed al recupero delle potenzialità residue. I principi base che guidano l'operatività del servizio sono:

- Superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disabilità psichiatriche, anche di lunga durata;
- Migliorare la qualità della vita, favorendo il reinserimento sociale del soggetto ospite, in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- Assicurare una dignitosa condizione di vita all'interno di una struttura caratterizzata da una convivenza di tipo familiare;
- Garantire ai cittadini con disagio psichico il diritto ad un alloggio accogliente e qualificato;
- Consentire, attraverso il consolidarsi di un'attività di servizio d'accoglienza, un percorso di autonomia più completo finalizzato all'effettivo reinserimento sociale;

- Erogare servizi terapeutici, assistenziali, riabilitativi ed educativi per persone con disabilità
- Realizzare servizi a disposizione della comunità, secondo il concetto della “mutualità allargata”;

La finalità

La finalità generale che la Cooperativa persegue, attraverso lo svolgimento di progetti e attività, è l’integrazione sociale e umana delle persone, mettendo al centro del proprio operare la persona svantaggiata, i suoi bisogni, le sue possibilità di evoluzione, la valorizzazione delle sue potenzialità e forme espressive, con l’obiettivo di acquisire il diritto di cittadinanza e l’autodeterminazione, nonostante i limiti presenti. Il perseguimento dell’integrazione sociale passa attraverso il legame con il territorio e la comunità locale: il coinvolgimento di tutti i portatori di interesse consente, infatti, di mirare sempre meglio la risposta al disagio, anche attraverso la costituzione di una rete sociale di riferimento e sostegno. Principi di riferimento per le scelte d’investimento delle risorse e per lo sviluppo dei servizi sono:

Principi di identità cooperativa

- l’agire democratico • la parità tra i soci la trasparenza gestionale principi di identità sociale • la specializzazione • la piccola dimensione • la territorialità
- il lavoro di rete • la valorizzazione delle risorse umane.

Questi sono gli obiettivi di ogni servizio sociale che non vuole proporsi in modo solo assistenzialistico, ma vuole insieme promuovere lo sviluppo e la partecipazione attiva di tutti i cittadini.

SISTEMA DI GARANZIA DELLA QUALITA’

La Cooperativa, oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – L. n.81/2008, di igiene di privacy – D.Lgs. n. 196/2003 – si è dotata per tanti anni

di un sistema interno per garantire la qualità dei servizi erogati. Sistema di qualità ISO 9001/2015 che oggi mantiene senza però più essere certificata annualmente. Il Progetto Qualità è finalizzato al miglioramento continuo dei servizi offerti, anche attraverso il controllo e la verifica dei processi lavorativi e la valorizzazione delle risorse professionali degli operatori. La Cooperativa si impegna in un processo di miglioramento continuo della qualità, attraverso la valutazione di requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e funzionali, che consenta di stimolare un nuovo processo d'apprendimento organizzativo continuo nella nuova realtà strutturale e territoriale e contemporaneamente un processo di cambiamento orientato al miglioramento della qualità dei servizi erogati ai propri ospiti. Anche il collegamento in rete con altri organismi del territorio caratterizza il lavoro della Cooperativa e questo garantisce un confronto e un monitoraggio della qualità. La Cooperativa collabora con tutti i partners della rete, in particolare con il servizio psichiatrico pubblico, con il servizio per l'accompagnamento socio pedagogico abitativo, Centri diurni socio-pedagogici e con l'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano.

Servizio di occupazione/riabilitazione lavorativa Associazioni di volontariato e con l'azienda servizi sociali di Bolzano

IL CENTRO DIURNO SOCIO PEDAGOGICO PER PERSONE CON DISABILITA'

I servizi per persone con disabilità, offrono un ambiente stimolante ed accogliente, connotato da relazioni il più possibile di tipo familiare- sono assistite persone che, grazie all'affiancamento ed aiuto di personale qualificato, possono trovare risposta ai propri bisogni primari ed affettivi, sviluppando le proprie autonomie personali, relazionali e sociali. La presenza di ambienti ampi ed attrezzati favorisce l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento di abilità, che possono concretizzarsi nella collaborazione alle attività di gestione domestica della casa, nella partecipazione attiva ad iniziative culturali e di socializzazione, all'interno della casa e/o negli spazi esterni, nell'adesione ad attività di tempo

libero organizzate anche da gruppi ed associazioni operanti nel paese, nel mantenimento e recupero di uno stato di benessere psicofisico.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il nuovo centro diurno socio pedagogico per persone con disabilità di via Bari 46/a è ubicata in zona semi-centrale, ricca di servizi sia commerciali che pubblici. Il clima e l'atmosfera che caratterizzano la struttura sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni. È inoltre dotata di attrezzature adeguate per attività occupazionali che rispettano le norme di igiene e sanità, di sicurezza ed antinfortunistica vigenti.

Il Centro Diurno di via Bari 46/A è ubicata al piano terra e al piano rialzato, che sono collegati tra loro da piccole rampe di scale interne.

Il piano terra è collocato il centro diurno dotato di:

- 2 ingressi distinti ubicati: uno in via Bari 46/A e l'altro sul lato di via Piacenza dell'edificio;
- 2 sale polifunzionali di circa 45 mq ciascuna per lo svolgimento di attività, entrambe collegate con altra stanza di circa 25 mq ciascuna con angolo cottura;
- 1 sala soggiorno / mensa di circa 50 mq dotata di cucina completa;
- 1 stanza relax – separato dagli altri locali per gestione emergenze e crisi;
- 2 servizi igienici con anti - wc adibiti a spogliatoio;
- 2 servizi igienici attrezzati per disabili di cui 1 con doccia;
- 2 servizi igienici;
- 1 cortile interno con giardino;
- 1 ampio magazzino.

Al piano rialzato, raggiungibile attraverso scale interne, è collocato un locale con lavandino e lavatrice.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari degli interventi del servizio in oggetto sono le persone di cui all'art. 3.2.3 della Deliberazione della Giunta Provinciale n. 795 di data 18.07.2017 e ss.mm.ii. e segnatamente:

le persone adulte con disabilità che abbiano compiuto 18 anni di età o abbiano assolto l'obbligo formativo;

gli studenti e le studentesse con disabilità in forma di tirocini organizzati durante gli ultimi due anni di assolvimento dell'obbligo formativo (fino ad un massimo della quarta parte dei posti a disposizione).

Di regola non si procede all'ammissione di persone con età pari o superiore ai 60 anni.

Il centro diurno è destinato in via prioritaria a giovani con disabilità medio/grave e con inquadramento prevalente al 3° e 4° livello di non autosufficienza.

LA FASE DELL'ACCOGLIENZA

La fase dell'accoglienza è da sempre una delle fasi più delicate nel processo di recovery dell'utente disabile;

Città Azzurra ha un'esperienza pluridecennale nel settore della disabilità, nel settore comunitario e nell'ambito dell'assistenza e ha oramai procedure standardizzate e particolarmente collaudate per la gestione di questa prima fase.

Dopo la segnalazione pervenuta dall'Ufficio Persone con Disabilità sarà cura del coordinatore del Centro Diurno prendere un primo contatto con il servizio inviante per un primo incontro conoscitivo che di regola si svolgerà presso la sede del servizio inviante stesso.

In un'ottica di massima collaborazione tra pubblico e privato che da sempre caratterizza l'erogazione dei servizi della nostra cooperativa, Città Azzurra garantisce come modalità d'eccellenza la flessibilità, la collaborazione, l'interazione, il confronto. Sottocriterio a1) primo colloquio conoscitivo

Relativamente dunque all'accoglienza dell'utente, l'obiettivo specifico che il modello proposto dalla Cooperativa Città Azzurra si prefigge, è il trasferimento o la riacquisizione da parte dell'utente di tutte quelle competenze e capacità a sostegno di un'autonomia di vita e di restituzione della dignità, in un contesto sociale allargato e quanto mai inclusivo.

Il nostro modello, già avviato con il primo contatto con il servizio inviante, continua con il primo colloquio conoscitivo in italiano e/o in tedesco con l'utente, famigliari, legali rappresentanti se presenti, utile ad acquisire le principali informazioni riguardanti la persona interessata sia sotto un profilo sociale che sanitario; è in questo momento che si raccolgono informazioni sulle motivazione, desideri, grado di autonomia, interessi, obiettivi, potenzialità e competenze. Importantissime sono le informazioni terapeutico-assistenziali (assistenza di base, assistenza medico infermieristica, riabilitativa e aspetti sociali e relazionali) che confluiscono nel Modulo anamnestico. E' anche il momento in cui si interpretano e si analizzano i vari test di valutazione forniti dall'ente inviante e si avvia la raccolta in cartelle individualizzate di tutta la documentazione fornita. (qualora dall'ente inviate non vi fossero test di valutazione recenti, il team di Città Azzurra provvederà ad un aggiornamento).

Successivamente e in accordo con i servizi territoriali, il candidato e la famiglia, avranno la possibilità di visitare il Centro Diurno, per dar modo loro di farsi un'idea del luogo, di parlare con l'equipe, di visionare i programmi riabilitativi, i tempi e più in generale, poter raccogliere tutte le informazioni sulle principali caratteristiche del servizio offerto. Già in questa fase l'equipe interna fornirà all'utente e ai famigliari tutte le informazioni sulle modalità di raggiungimento del Centro e si avvierà uno scambio reciproco di informazioni a supporto di quello che viene definito training di mobilità. Vengono fornite poi, attraverso un colloquio individuale, informazioni circa funzionamento, organizzazione quotidiana e obiettivi del servizio, precisando che gli interventi verranno definiti in base alle risorse e bisogni personali. E' in questa fase che si somministra all'utente e suoi famigliari una scheda di autovalutazione come strumento di comparazione tra la scheda di valutazione del servizio inviante (se presente) e la successiva scheda di valutazione dell'equipe del Centro Diurno. Al termine del colloquio individuale viene consegnata la carta dei servizi della cooperativa descrittiva di tutti i servizi offerti e degli obiettivi e finalità del percorso terapeutico.

tico-assistenziale-riabilitativo e il regolamento interno (M 8.7.05.01). Oltre al regolamento viene consegnato il verbale (M 8.7.05.07) contenente le informazioni raccolte e ricevute. In caso di impossibilità di presentarsi in struttura, il colloquio può avvenire da remoto, anche con la messa a disposizione di un video della struttura, affinché la persona possa vedere gli spazi interni del Centro Diurno; Ulteriori informazioni possono essere assunte sul sito internet della cooperativa (www.cittazzurra.org).

Segue un secondo incontro come momento di confronto e/o di incontro con il coordinatore così da offrire all'utente e ai suoi famigliari un'ulteriore occasione di sottoporre domande che, dopo il pre-colloquio e la prima visita si sono elaborate e sono emerse.

Anche i vertici di Città Azzurra, dedicheranno un momento ad ogni singolo caso offrendo al paziente e ai famigliari un momento di incontro dove presentare la cooperativa stessa, il suo radicamento sul territorio e la sua vicinanza, i servizi in essere, le esperienze pregresse e la storia che accompagna l'organizzazione.

La procedura prevede successivamente e sempre in accordo con il Servizio Inviante, un periodo di prova che darà la possibilità al candidato di monitorare la vita e le attività nel Centro Diurno (vedi punto successivo)

Per definire l'effettiva ammissione viene convocata una riunione di comitato che prevede la presenza dei servizi invianti, del coordinatore del Centro Diurno al fine di consentire un confronto rispetto alla situazione dell'utente che verrà preso in carico, grazie al supporto delle informazioni riportate nel Modulo di ingresso, a seguito della quale si programma l'ammissione.

Si anticipa già adesso che le norme sulla protezione dei dati personali sono rispettate, attraverso l'adozione di tutte le misure che consentono il massimo rispetto della sfera privata degli ospiti. Si precisa che tutti i modelli menzionati, oltre ad essere in doppia lingua, vengono utilizzati ed archiviati in formato digitale, vengono stampati unicamente in caso di utilizzo per supporto visivo dell'ospite o in caso di richiesta delle persone interessate.

Sottocriterio a2) Modalità di condivisione del progetto di prova con l'interessato e tutti i servizi coinvolti

La condivisione costante delle informazioni con il servizio inviante, Ufficio Persone con Disabilità, con i familiari e più in generale con tutta la rete afferente all'utente, è elemento essenziale di tutto il lavoro proposto.

Si ritiene importante, grazie anche alla trentennale esperienza riabilitativo-assistenziale di Città Azzurra a favore di soggetti svantaggiati, coinvolgere anche il medico di base e i medici specialistici qualora siano presenti e qualora siano indispensabili all'elaborazione dei programmi di riabilitazione e all'assistenza dell'utente beneficiario del presente servizio.

Prima dell'ammissione tutte le informazioni raccolte nelle varie fasi vengono quindi condivise con la rete di caregivers afferenti al paziente attraverso mail, report, ecc.

Queste fasi preliminari fanno sì che lo stesso utente e in funzione dei suoi bisogni, desideri e aspettative, possa attivamente contribuire alla definizione degli obiettivi per l'inserimento attraverso il progetto di Prova. Questo infatti viene elaborato garantendo una reale partecipazione dell'Utente per raggiungere finalità come la valorizzazione delle capacità comunicative, psicomotorie, cognitive e relazionali, la promozione all'inclusione sociale e la più elevata autonomia personale possibile.

Il Progetto di Prova ha una durata variabile a seconda delle esigenze.

Schema di lavoro da adottare per un'ottimale accoglienza e efficace collaborazione tra i servizi

IL PEI – PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Il Progetto Educativo Individuale (PEI) si definisce utilizzando il modello (M8.07.05.19), predisposto con l'utente e sulla base dei suoi desideri e aspettative, anche a seguito di approfondimenti con la famiglia di provenienza e con l'intera rete di servizi afferenti.

E' uno strumento fondamentale che consente di attivare tutte le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psico-fisico della persona, ed evitare così la cronicizzazione del paziente disabile.

Esso, infatti, espone:

Gli obiettivi che si vogliono perseguire e i progetti individualizzati nel rispetto dell'autodeterminazione

Le modalità più adeguate al raggiungimento degli stessi

Gli indicatori per verificare l'andamento del percorso riabilitativo

I tempi di monitoraggio

Per procedere all'elaborazione del PEI viene organizzata una riunione dove sono presenti il coordinatore, l'utente, i suoi familiari e referenti eventuali della rete o del servizio inviante per un mix tra tutte le informazioni raccolte:

Dati anagrafici, storia personale, familiare e socio-sanitaria

formazione scolastica

esperienze lavorative

Analisi dei punti di forza e carenze

Desideri, aspettative e obiettivi dell'utente

Aspettative dei famigliari

Aspettative dell'ente inviante

Finalità a breve, medio lungo termine

Definizione delle modalità e dei tempi del PEI

definizione delle aree di intervento

Individuazione del responsabile OSA e altri referenti

strumenti di condivisione con i familiari, con il/la rappresentante legale e con la rete afferente al singolo utente.

Per garantire un lavoro quanto mai individualizzato, orientato al singolo utente, flessibile completo e condivisibile con tutta la rete dei caregivers a favore di un quanto mai auspicabile miglioramento verso una vita indipendente, il monitoraggio è garantito attraverso osservazione da parte degli operatori e attraverso l'automonitoraggio della persona interessata se in grado di procedere, tale per cui il ritarare, aggiustare, modificare e correggere è alla base del processo. Sono inoltre programmate riunioni di valutazioni a carattere multidisciplinare che hanno come obiettivo l'eventuale rivisitazione del PEI con integrazioni anche a seguito di nuovi elementi o risultati emersi dalla somministrazione dei questionari di soddisfazione. Inoltre a cadenza bisettimanale si prende specificatamente un PEI per trattarlo e analizzarlo in modo specifico all'interno dell'equipe del Centro Diurno. Per mantenere poi un certo grado di motivazione da parte dell'utente, ogni mese si tengono dei colloqui, durante i quali ci si confronta rispetto agli obiettivi raggiunti e a quelli ancora

da raggiungere, il tutto verbalizzato sul modulo (M 8.7.05.07). Al bisogno, ed in ogni caso non oltre i 6 mesi, viene effettuata la verifica del progetto, in collaborazione con i servizi coinvolti e con i famigliari. Se l'utente non è in grado di collaborare, gli operatori possono decidere di rinviare il monitoraggio e la conseguente valutazione. L'eventuale rinvio va segnalato, con indicazione delle motivazioni, per iscritto nella sezione "note" del PEI. L'utente è coinvolto attivamente nel processo di definizione e di verifica degli obiettivi e nelle decisioni che lo riguardano, a garanzia dell'autodeterminazione della persona. Le azioni previste dal PEI devono essere organizzate in una procedura univoca, standardizzata, condivisa e partecipata per l'implementazione di un percorso di monitoraggio e di valutazione sistemico. Il monitoraggio è funzionale anche alla eventuale riproposta ovvero alla riprogettazione e/o all'inserimento di nuove attività più efficaci per il percorso riabilitativo degli ospiti.

La valutazione infine è parte del sistema circolare che prevede una verifica globale che non si limita ai soli obiettivi individuali, ma coinvolge l'intero servizio. Questa procedura di verifica consente di misurare in modo costante, coerente ed efficace i risultati ottenuti riformulando, dove necessario, le parti che ostacolano o impediscono il raggiungimento dei traguardi prefissati. A mero titolo di esempio si riporta qui un estratto del modulo di valutazione del PEI.

Viene infine programmata (da concordare di volta in volta) con l'ente inviante, la riunione tra l'equipe del Centro Diurno alla presenza dell'utente e dei suoi familiari. Durante l'incontro si verbalizza circa il percorso dell'utente, i processi messi in atto, i risultati, e anche gli aspetti da migliorare, le attività realizzate e i futuri programmi sia individuali che di gruppo. Non solo, vengono qui discussi e sempre verbalizzati i risultati di tutti i test sopra descritti e le valutazioni concluse tramite le scale indicate. Si procede anche in questo caso ad una attenta analisi quanti-qualitativa che ha come scopo fare il punto della situazione per ritrarre eventualmente il programma, parte di esso o per una parziale rivisitazione degli obiettivi, degli strumenti e/o delle modalità utilizzate.

Il PEI viene dunque elaborato sulla base di tutte le informazioni raccolte nelle fasi iniziali sopra descritte (primo contatto con il servizio inviante, il primo col-

loquio conoscitivo, visita, colloquio individuale, secondo incontro, periodo di prova)

Documentazione utilizzata:

DOCUMENTAZIONE	CHI LO PRODUCE?
Scheda di invio	Servizio inviante
Modulo anamnestico	Servizio inviante
Cartella individuale	Equipe centro diurno
Verbali dei colloqui	Utente – equipe Centro Diurno
Scheda di autovalutazione	Utente - famigliari
Scheda valutazione servizio inviante (se presente)	Servizio inviante – Ufficio Persone con Disabilità
Scheda valutazione	equipe Centro Diurno

Redatto attraverso i vari test che sono stati sopra descritti (sottocriterio a3), che costituiscono gli strumenti per valutare la disabilità sociale e non e che aiutano ad identificare le principali aree di disabilità con una precisa attenzione operativa, nonché a segnalare su quali aree si potrà decidere di intervenire prioritariamente, in base ad un progetto partecipato e sviluppato sugli obiettivi di vita dell'utente. E' importante elaborare indicazioni ed esempi su come insegnare abilità complesse mediante la loro scomposizione in piccole abilità elementari, al fine di consentire all'utente di adattare le competenze acquisite ad ogni ambiente di vita, scongiurando il rischio del confinamento della riabilitazione al solo Centro Diurno. Nello specifico, quindi le modalità di definizione dei progetti educativi individualizzati, ma anche quelli di gruppo, oltre che a prevedere tutte le fasi iniziali viste sopra, di concerto con il servizio inviante – Ufficio Persone con Disabilità, con i referenti sanitari e dei servizi sociali territoriali, metterà al centro della metodologia l'osservazione partecipata e la partecipazione dell'utente.

Gli strumenti per la redazione del PEI, sono una commistura dei risultati di tutti i colloqui, incontri e relativi documenti raccolti durante le fasi iniziali fino al pe-

riodo di prova compreso e i test somministrati, e ha lo scopo di individuare le principali aree di disabilità, al fine di procedere per un intervento prioritario, mirato, orientato alla persona, flessibile, completo e che risponde a tutte le esigenze espresse. Inoltre individua abilità, obiettivi riabilitativi e obiettivi personali dell'utente, al fine di facilitare il percorso personale di recovery.

La raccolta delle informazioni, e successivamente la condivisione del progetto con l'intera rete dei servizi rivolti e che ruotano intorno all'utente, avvengono in equipe attraverso un costante confronto tra gli operatori.

Nel corso della sua attuazione il progetto viene periodicamente verificato e aggiornato, tenendo conto anche della valutazione da parte della famiglia e degli operatori dei servizi di appartenenza. Il collegamento con tutti gli stakeholder, è costante e avviene attraverso telefonate e scambi di e-mail, video call ecc. Secondo necessità, sono programmati incontri con i sopraccitati servizi per condividere e verificare il Progetto riabilitativo individuale.

Relativamente alla documentazione utilizzata per tutto il percorso e per la gestione dell'utenza all'interno del servizio dalla prima segnalazione alle dimissioni si utilizza ancora una volta una procedura che annovera tra gli altri i seguenti documenti:

Modulo di ingresso

la Check list ammissione

l'accordo di accesso al servizio

scheda documenti/effetti personali dell'utente

programma di gestione denaro

Tabella Ospedalizzazioni (M 8.7.05.06)

Tra gli strumenti per la gestione dell'utenza all'interno del Centro Diurno, Città Azzurra adotta procedure e protocolli standardizzati e ampiamente collaudati in decenni di assistenza;

procedura accoglienza

procedura gestione alimentazione

procedura del servizio infermieristico

procedura di assistenza OSA

procedura gestione e somministrazione farmaci

procedura per la gestione delle crisi

procedura di emergenza ed urgenza

procedura consegne – software Sinnelin interno

procedura per rilevare la soddisfazione dell'utente, famiglia e servizio inviante

procedura per il monitoraggio, verifica e gestione non conformità

Città Azzurra adotta inoltre dei protocolli per la sicurezza, la gestione privacy e degli accordi con l'Ente Pubblico. Non ultimo a far da sfondo alle varie procedure le Delibere della Giunta Provinciale sulle modalità di erogazione dei servizi alla persona.

La documentazione è quella più volte indicata e standardizzata a moduli come la scheda ospite (M 8.7.05.02 Informatizzata) e la scheda documenti/effetti personali dell'utente (M 8.7.05.03) check list ammissione/dimissioni.

L' O S A

L'Operatore Socio Assistenziale è in possesso dei requisiti professionali previsti dalla normativa provinciale Egli, nell'espletamento dell'attività quotidiana:

- Organizza e attua attività riabilitative programmate
- Cura la raccolta delle informazioni relative ai comportamenti e ai bisogni dei singoli ospiti;
- Risponde degli interventi riabilitativi degli ospiti e li supporta
- Riordina e provvede alla pulizia dei locali in collaborazione con gli ospiti secondo una turnazione stabilita con gli stessi;
- Tiene i rapporti con i familiari per la materia di competenza;
- Propone e condivide con il Coordinatore l'acquisto di strumenti e materiale utile allo sviluppo della qualità delle prestazioni;
- Cura il proprio aggiornamento professionale, anche proponendo la partecipazione a corsi di formazione interni ed esterni alla comunità;
- Compila e tiene aggiornate le schede relative alle attività, alle presenze degli ospiti;
- Svolge attività domestiche, in relazione alle necessità della comunità.

Tutela dell'ospite

Suggerimenti e proposte di miglioramento

Gli ospiti / famigliari del centro diurno di via Bari – Bolzano, hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto all'organizzazione del servizio (gestione interna, attività del tempo libero), sia attraverso la comunicazione diretta con il Coordinatore responsabile, sia attraverso il confronto con gli operatori. Ogni suggerimento e proposta viene preso in considerazione dal Coordinatore/educatore Responsabile. Annualmente viene condotto uno studio sulla soddisfazione percepita dagli ospiti, dai loro familiari, attraverso l'utilizzo di un questionario di soddisfazione. Contemporaneamente, anche gli operatori impegnati nel Servizio rispondono ad un questionario di soddisfazione.

Reclami

La famiglia o chi fruisce in maniera diretta e indiretta del servizio può, in caso di disservizi, far pervenire, al Coordinatore Responsabile eventuali reclami. Detta segnalazione sarà sottoposta al Comitato di partecipazione e di indirizzo, per l'indagine e la valutazione e l'adozione di interventi correttivi necessari, affinché il disservizio non abbia più a ripetersi, comunicandolo a chi lo avesse segnalato. Allo stesso modo dei reclami, saranno gestiti gli apprezzamenti rivolti all'operato del servizio, al fine di avere una visione realistica ed equilibrata dei servizi effettivamente erogati.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ogni anno vengono individuati, da parte dell'Equipe del Servizio, gli obiettivi di miglioramento dello stesso, coerentemente con i progetti e le possibilità della Cooperativa.

Per il 2021 sono stati individuati i seguenti obiettivi di miglioramento

Aumento delle competenze Professionali degli operatori neo assunti

Formazione metodologica sulla progettazione educativa dell'equipe operatori

Strutturazione di attività di tempo libero mirate al benessere della utenza

Adeguamento alle richieste fornite dalla convenzione e dall'accreditamento provinciale

AZIONI

Stesura piano formativo secondo i bisogni individuali

Incontri informativi individuali e di gruppo

Individuazione di attività per un percorso continuativo di almeno sei mesi

Ridefinizione del flusso per l'erogazione del processo con relativo calendario di verifiche

RISULTATO ATTESO:

Capacità di gestione delle attività assistenziali e relazionali

- conoscenza della metodologia educativa utilizzata e delle dinamiche correlate alla relazione d'aiuto - conoscenza degli obiettivi personali di miglioramento rispetto alle criticità rilevate dopo la formazione

Benessere dell'ospite

Rispetto dei tempi e delle modalità previste

Contatti

COOPERATIVA CITTÀ AZZURRA	Via Cagliari 14 39100 Bolzano	0471 919473
Comunità protetta il Girasole (10 posti)	Via Cagliari 14 - Bolzano	0471 919473
Centro di Psicoterapia, Psicosomatica e Disturbi dell'Alimentazione	Via Cassa di Risparmio - Bolzano	0471 300389
Centro Diurno e annessa comunità protetta per pazienti affetti da disturbi del comportamento alimentare	Via Carducci 19 - Bolzano	0471 1800826
Centro Diurno socio pedagogico per persone con disabilità	Via Bari 46/a - Bolzano	0471 1808021
6 appartamenti collettivi		0471 919473

La seguente carta dei servizi ha validità di un anno

Bolzano, 03 ottobre 2022

Il Legale Rappresentante

Umberto Carrescia