

CARTA DEI SERVIZI

CENTRO SOCIORIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE PER DISABILI ADULTI “COLIBRI”

☐ Bozza			☒ versione approvata	
Codice	Versione	Edizione	Verifica e approvazione	
CdS - Colibrì	09	09/08/2019	DAVIDE VEZZANI Presidente	

INDICE DEL DOCUMENTO

INDICE DEL DOCUMENTO		
1. CARTA DI IDENTITA'	La storia	Pag. 4
	Autorizzazioni e accreditamenti	Pag. 4
	I destinatari.....	Pag. 4
	Ricettività	Pag. 4
2. I PRINCIPI GENERALI	Le finalità.....	Pag. 5
	Riferimenti metodologici.....	Pag. 5
	La comunità	Pag. 6
	Modalità di accesso al servizio	Pag. 6
	Gli aspetti economici.....	Pag. 7
	Le prestazioni sanitarie.....	Pag. 7
	Il Raccordo con i Servizi Inviati.....	Pag. 7
3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'equipe del Servizio	Pag. 8
	Le figure esterne.....	Pag. 8
	La Progettazione Individuale.....	Pag. 9
	La Programmazione d'equipe e la formazione	Pag. 9
	Le attività.....	Pag. 10
	La giornata tipo.....	Pag. 111
4. REGOLAMENTO	Le regole di funzionamento.....	Pag. 13
	La partecipazione della famiglia	Pag. 14
5. GLI STANDARD DI QUALITA'	Il monitoraggio del Servizio e gli Standard di Qualità	Pag. 16
6. MIGLIORIAMO INSIEME	Lo scambio di informazioni.....	Pag. 17
	Soddisfazione del cliente.....	Pag. 17
	Suggerimenti e reclami.....	Pag. 17
7. VUOI CONOSCERCI?	Dove siamo	Pag. 17
	Orari e contatti	Pag. 17
8. ALLEGATI	Tariffe.....	Allegato 1
	Indicatori di Benessere su indicazione RER	Allegato 2

CARTA D'IDENTITA'

La storia	Il Centro "Colibri" nasce da una esperienza iniziata nel 1974, finalizzata a consentire il conseguimento della licenza elementare a ragazzi disabili che non l'avevano ottenuta mediante il percorso formativo di base, e che attraverso progressivi sviluppi progettuali - nel 1980 e nel 1986 - si è strutturata come servizio a favore della popolazione disabile e delle loro famiglie volto alla acquisizione di autonomie personali e al supporto familiare. Dal 01.05.2009, a seguito di aggiudicazione di Gara di appalto, il Centro "Colibri" è gestito da CORESS, così denominata in seguito all'ultima fusione con la Cooperativa Anemos avvenuta nel maggio del 2019. Il nostro intento e la nostra cura è stata volta alla riprogettazione del Centro - avvalendoci della esperienza ventennale nella gestione di servizi analoghi - sia dal punto di vista organizzativo che delle attività assistenziali ed educative, al fine di rispondere con sempre maggiore efficacia alle istanze degli utenti e delle loro famiglie.
Autorizzazioni e accreditamenti	✖ Provvedimento di Accreditamento Definitivo – Determinazione n. 333 del 30/12/2014 rilasciato dall'Unione dei Comuni Bassa Reggiana – Servizio Ufficio di Piano. Durata: 01/01/2015 – 31/12/2019 ✖ Delibera di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Novellara, nr 885 del 06/12/2006 e Notifica di Presa d'Atto di subingresso di Co.re.s.s nella gestione del servizio rilasciata dal Comune di Novellara in data 21/10/2009.
I destinatari	Il Centro "Colibri", in stretta coerenza con il mandato istituzionale, è attivato a favore della popolazione adulta in condizione di Non Autosufficienza con Disabilità presente sul Territorio Distrettuale di Guastalla ed è inserita sulla base di specifiche rilevazioni – quali patologia, fascia d'età, bisogni – concordate tra i vari Soggetti attivi all'interno della Rete dei Servizi e valutata da specifici organi competenti (UVMH) in relazione a quanto previsto dal Programma Attuativo in vigore, determinato dal Piano di Zona Distrettuale per la Salute ed il benessere Sociale.
Ricettività	L'Autorizzazione al Funzionamento fissa a 13 posti la ricettività del servizio. Tali posti sono utilizzati tramite un sistema di frequenza differenziata a differenti articolazioni orarie, che prevede una presa in carico complessiva massima di 20 Utenti, nell'arco della Settimana. Tutti i 13 posti sono stati accreditati definitivamente.

2 – PRINCIPI GENERALI

Le finalità

Il Centro “Colibri” opera al fine di :

- ✖ offrire ospitalità Diurna e assistenza qualificata, attraverso interventi Educativi Abilitativi e Riabilitativi personalizzati, atti all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed affettivo/relazionali, ricercando risorse e potenzialità dell'Utente che consentano di proporre risposte adeguate e volte alla tutela e promozione del benessere psicofisico e relazionale di ciascuno;
- ✖ promuovere la qualità della vita degli Utenti, in particolare attraverso l'approccio Educativo finalizzato a sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma anche lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali ed il benessere soggettivo della persona con disabilità nell'ambito di un Progetto di Vita condiviso che ne proietta il percorso personale in una visione futura , tale da ricomprendere anche risorse e potenzialità del contesto familiare e di relazioni ;
- ✖ sostenere e supportare il sistema Familiare di riferimento di ogni singolo Utente favorendo la permanenza della persona disabile nel proprio contesto di vita originario, ma con l'attenzione a costruire prospettive future in ottica del Dopo di Noi ;
- ✖ perseguire l'integrazione sociale degli Utenti, rendendo attuabile la frequenza a Strutture, Spazi e/o Attività esterne a valenza sportiva, sociale, riabilitativa e ludico/espressiva con particolare attenzione all'individuazione di contesti e realtà che permettano lo scambio e l'interazione con tutte le differenti occasioni e presenze che caratterizzano la vita sociale;
- ✖ svolgere azioni di sostegno alla crescita soggettiva, emotiva e morale nel pieno rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni Utente ciò senza elementi di esclusione o parzialità nella partecipazione alla vita del Centro ;
- ✖ generare opportunità di integrazione e circolarità di percorsi, iniziative e sperimentazioni in stretta connessione con il sistema dei Servizi Territoriale di appartenenza(ambito distrettuale dell'Unione Comuni Bassa Reggiana) , inteso come risorsa e valore comune di comunicazione e scambio che permette una maggiore condivisione di esperienze e la costruzione di sempre nuove modalità operative maggiormente rispondenti alle evoluzioni di contesti e di bisogni degli utenti e delle loro realtà familiari.

Riferimenti metodologici

CORESS individua nella relazione il proprio oggetto di lavoro, nell'analisi della stessa il proprio metodo e nella visione sistemica il proprio orientamento. Opera cioè pensando gli individui inseriti in sistemi relazionali significativi, in continua corrispondenza tra loro; il focus è sulla Persona, sulla Famiglia, sul Contesto sociale, sulla Rete di Servizi. Operatori, famiglie e utenti stessi sono considerati co-attori nel processo di intervento in una circolarità di interazioni e scambio che genera apprendimenti comuni e ipotesi di lavoro sempre nuove. Punti di riferimento dell'approccio operativo sono:

- ✖ la Visione Tridimensionale dell'Utente - Sistema Cliente - che ricomprende una visione complessiva integrata e pienamente collaborante tra Utente diretto, Famiglia e suo Contesto sociale/amicale di riferimento;
- ✖ una Visione prospettica/ della dimensione di Vita della persona: non si progetta solo per il suo "qui e ora" ma si ipotizzano percorsi di medio-lunga durata e si proietta l'azione educativa integrata dei Servizi verso gli orientamenti futuri ipotizzabili, anche pre-constituendo necessarie scelte di vita future (orientamento alle dimensioni del "Durante Noi" e del "Dopo di Noi");
- ✖ la costruzione di una specifica e mirata Progettazione individualizzata che segue l'evoluzione personale e di contesto di ogni singolo Utente e su esso pianifica e propone azioni d'intervento concertate e coordinate tra i vari soggetti coinvolti a livello progettuale. L'azione progettuale è individualizzata e specificamente costruita con la persona, ma lavora e mira alla costruzione di dialogo e scambio con contesti di gruppo/comunità per evitare isolamento dell'utente e della sua famiglia, agendo al contempo elementi educativi basati sulla mediazione, sulla apertura all'altro, sull'accoglienza reciproca e una idea di utile complementarità delle risorse/caratteristiche personali di ciascuno;
- ✖ la realizzazione di Servizi flessibili e dinamici, predisposti all'accoglienza di diverse tipologie d'Utenza dalle quali ricavare risposte di programmazione che tendano ad intercettare e soddisfare, anche all'interno di un orientamento al lavoro a Gruppi, le specificità individuali per trasformarle in occasioni di crescita per tutti;

- ✖ l'attenzione alla Famiglia come soggetto in sé, fatta di storie e di vissuti, che sono anch'essi presi in carico non tanto come espressione di un metodo di lavoro, quanto come forma specifica di uno stile operativo che, attraverso la costruzione e/o ricostruzione di tessuti famigliari e parentali sostenibili, attui i percorsi sopradescritti, rendendo possibile pensare il percorso di vita della persona in divenire ovvero riconducibile ad un Progetto. La Famiglia è elemento centrale della costruzione del Servizio sia come elemento di conoscenza e continuità all'interno del percorso di vita della persona disabile, sia come entità che attraversa un suo cammino complesso da mettere in condivisione, rendere disponibile alla crescita comune e sostenere nei suoi momenti di maggiore fragilità;
- ✖ la costruzione e lo sviluppo delle relazioni di interazione attiva con il Territorio, inteso come attivazione di legami e dialoghi di reciprocità con la Comunità. Anch'essa infatti deve essere intesa e coinvolta sempre più come soggetto co-progettante e in grado di "prendersi cura", ciò all'interno di percorsi di responsabilizzazione collettiva che orientino maggiormente l'attenzione di tutti su una presa in carico condivisa e solidale, anche attraverso la messa in rete di risorse e competenze che diventino rigenerative e produttive di sistemi nuovi di sussidiarietà.
- ✖ La costruzione e al radicamento/sviluppo delle relazioni di interazione attiva con il Territorio, inteso come attivazione di legami e dialoghi di reciprocità con la Comunità. Anch'Essa infatti è da intendersi sempre più come soggetto co-progettante e in grado di "prendersi cura", ciò all'interno di percorsi di responsabilizzazione collettiva che orientino maggiormente l'attenzione di tutti su una presa in carico condivisa e solidale.

la comunità	Il Centro “Colibri” è ubicato nel comune di Novellara e si inserisce all’interno della rete dei servizi a favore della popolazione disabile e delle loro famiglie residenti nel distretto di Guastalla. Il singolo servizio non è più, come accadeva in passato, l’unica risposta al bisogno espresso dalla persona in situazione di fragilità , ma parte di un sistema che si caratterizza per la presenza di inserimenti “diversificati” su più servizi e che richiede la capacità di connettersi con diversi interlocutori e di costruire modalità di lavoro di rete. Il Centro è parte del sistema dei Servizi gestiti da CORESS, in particolare per quanto riguarda i servizi del Territorio di Guastalla .Tale sistema interno agisce in ottica sinergica nello scambio e condivisione di prassi operative, modelli organizzativi, risorse e professionalità al fine di garantire tutti gli elementi di progetto, flessibilità e capacità di innovazione e sviluppo operativi fin qui descritto Sul territorio di Guastalla collabora con diverse associazioni, quali ad esempio: il G.R.D., Banca del Tempo, e con il servizio del Sap di Novellara, Reggiolo e Gualtieri.
modalità di accesso al servizio	L’ammissione di un utente al Centro avviene coerentemente a quanto delineato all’interno dell’Accordo di Programma sulle Politiche e sui servizi per disabili dell’Unione Comuni Bassa Reggiana. L’Accordo di Programma è strumento di lavoro condiviso che viene illustrato- per la sua valenza e importanza- alle famiglie al momento dell’ingresso presso il Servizio . L’accesso al Centro “Colibri ” avviene a seguito di richiesta che la famiglia inoltra all’Assistente Sociale del Comune di Residenza. L’ammissione dell’utente è definita dal Servizio Sociale Zonale Integrato (SSIZ) sulla base di specifiche analisi effettuate dalla Commissione Unità Valutazione Minori e Handicap (UVMH) che predispone anche le linee progettuali. Le modalità e gli obiettivi dell’inserimento presso il Centro “Colibri” sono concordate tra il SSIZ, tramite UVMH e Responsabile del Centro, e condivise, attraverso uno o più incontri, con la famiglia e l’utente. E’ altresì prevista la visita della famiglia e dell’utente al Centro “Colibri”. All’ingresso dell’Utente nel Centro “Colibri”, è definito un periodo di osservazione e ambientamento durante il quale sono valutati i bisogni, le potenzialità e le aspettative dell’Utente al fine di favorirne l’inserimento e pervenire, in tempi congrui, alla elaborazione del Progetto Individuale. Al termine del periodo di osservazione viene programmato un incontro con la famiglia per valutare la soddisfazione del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell’ingresso in struttura.
Gli aspetti economici	L’importo della tariffa – che comprende i costi della giornata alimentare - è determinato dall’Unione dei Comuni “Bassa Reggiana”, quale Istituzione competente, sulla base del costo di riferimento del servizio e della classificazione del bisogno degli utenti (elaborata dall’ UVMH), come previsto dalla Normativa vigente in materia di Accreditamento dei servizi Socio Assistenziali. Annualmente, l’Unione Comuni Bassa Reggiana provvede ad aggiornare il costo di riferimento del Servizio sia per le parti in carico direttamente all’Utente/Famiglia sia per le parti di competenza dei Soggetti Istituzionali Le informazioni relative alla tariffa giornaliera in vigore sono indicate ALLEGATO 1 È garantito il servizio di trasporto direttamente dal Centro per gli utenti che ne facciano richiesta ad un costo definito in modo unitario dal SSIZ - di 1,50 euro a tratta. Le spese a carattere strettamente personale richieste dalla famiglia e/o necessarie per specifiche esigenze dell’Utente non rientranti nell’ambito del Servizio offerto sono direttamente sostenute dagli utenti con la collaborazione dei familiari/tutori. Esse sono definite in modo diretto e personale con ciascuna Famiglia/Utente al momento dell’ingresso nel Servizio e/o qualora se ne riscontrasse un’esigenza progettuale .

Prestazioni sanitarie	Coress assicura l'assistenza infermieristica con proprio personale in relazione ai bisogni degli utenti definiti in accordo con l'UVHM. Per quanto riguarda l'assistenza farmaceutica - previa valutazione circa l'impossibilità da parte dell'utente di assumere la terapia in orari diversi da quelli di frequenza del centro- sono possibili due modalità: a) l'aiuto alla corretta assunzione dei farmaci da parte del personale competente (Operatore Socio Sanitario) secondo quanto definito dalla PROCEDURA PRESCRIZIONE, PREPARAZIONE E AIUTO ALL'ASSUNZIONE DELLA TERAPIA ORALE NEI CENTRI DIURNI PER OSPITI DISABILI b) la somministrazione della terapia da parte di personale infermieristico (nel caso in cui non sia possibile l'aiuto alla corretta assunzione) secondo quanto definito nella ISTRUZIONE OPERATIVA PER LA SOMMINISTRAZIONE E GESTIONE DEI FARMACI DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO. All'ingresso dell'utente in struttura, ad ogni riformulazione annuale del Progetto Individuale e al bisogno è rilevata l'intensità del dolore utilizzando, come da indicazioni della Regione E.R., seconda le modalità descritte nella ISTRUZIONE OPERATIVA PER LA RILEVAZIONE DELL'INTENSITÀ DEL DOLORE.
Raccordo con i Servizi Inviati	Il raccordo con il Servizio Inviante è garantito attraverso un costante flusso comunicativo attraverso telefonate, comunicazioni via e-mail ed incontri (UVHM, verifiche). Il Servizio è inoltre svolto in stretta connessione e integrazione con la Rete territoriale mediante: partecipazione al Coordinamento Coordinatori Servizi Disabili per Adulti, alle diverse progettualità specifiche e ricerche in atto nel territorio. Con cadenza annuale sono predisposti incontri con il SSIZ e UVH per la valutazione dell'andamento dei Progetti Individuali, per lo sviluppo di attività ed in genere in presenza di problematiche o esigenze particolari espresse dall'utente e/o dalla famiglia. Coordinatore e Operatori del Servizio agiscono un costante e continuo lavoro di passaggio informativo e scambio attraverso gli strumenti condivisi con la Famiglia (anche eventualmente predisposti in modo specifico), momenti di raccordo e confronto informale, appuntamenti periodici presso la Struttura, visite e incontri anche di tipo domiciliare.

3 – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L' équipe del servizio	Il personale impiegato e rapporti garantiti sono definiti sulla base delle disposizioni contenute nella DGR 514/09 e s.m.i. Ne consegue che l'Equipe di Lavoro è così composta: Responsabile di Servizio svolge attività di gestione ordinaria del Servizio (organizzazione dei Turni degli Operatori, pianificazione ferie, sostituzioni, richieste di permessi e assenze di vario tipo), gestione straordinaria in caso di emergenze e/o particolari necessità (criticità, ma anche eventi quali manifestazioni particolari o attività speciali per il Servizio), presidio della Progettazione Individuale e della Programmazione/svolgimento delle Attività, cura del Gruppo di lavoro in termini di motivazione, potenziamento di competenze/prassi operative, relazioni e dinamiche personali con funzione di supervisore interno; analisi del fabbisogno Formativo e presidio degli esiti della Formazione programmata. Ha altresì funzione di controllo sui comportamenti e applicazione delle disposizioni aziendali e normative relative al Personale; del raggiungimento degli Obiettivi della Qualità, del rispetto nell'applicazione delle normative cogenti. Ha funzioni di presidio gestionale-amministrativo del Servizio, sul quale risponde in termini di budget economico e spese/costi, ed è l'elemento di raccordo principale e diretto con tutti gli interlocutori interni ed esterni al Servizio, con particolare attenzione e cura alle Famiglie, alle eventuali figure di Volontari presenti, ai Committenti e al Territorio. Attività che svolge in sinergia e declinazione di livelli di responsabilità con il Responsabile dei Servizi Accreditati, quale funzione interna a CORESS con responsabilità tecnico / gestionale per i servizi a lui facenti capo, e con il Direttore dell'Area Servizi per tutti gli aspetti di sviluppo strategico del Servizio e/o di presidio generale anche nei rapporti col territorio Gli Operatori che compongono l'équipe del Centro sono: ✱ Operatore Socio Sanitario: si configura come la figura perno per le esigenze legate ai bisogni primari (alimentazione e igiene personale) anche se gli è necessariamente richiesta una buona capacità di lettura dei contesti organizzativi accompagnati da competenze nella realizzazione e valutazione del PEI ✱ Educatore: cui spettano ambiti più marcatamente socio-educativi per un' attenta analisi della situazione e delle abilità delle persone, per "essere" in relazione d'aiuto con la famiglia, per riconoscere le Reti Sociali con cui interagire, per svolgere il lavoro di progettazione che gli compete, a partire dall'analisi dei risultati. Sulla base del fabbisogno, secondo quanto definito dalla documentazione presente nella Cartella Socio Sanitaria, è prevista la presenza dell'Infermiere Professionale e Fisioterapista ad integrazione della progettualità Educativa Individuale nelle forme, modalità e per i compiti previsti dal DGR 514/09 e s.m.i. nell'ambito dei Requisiti Specifici di Struttura. L'Addetta alle Pulizie cui compete la pulizia e il riordino degli ambienti secondo la programmazione prevista dal piano organizzativo del servizio di pulizia.
La progettazione individuale	Per ogni utente inserito nel Centro "Colibri" è formulato dall'équipe del Servizio, coerentemente agli indirizzi del Servizio Inviante, un Progetto Individuale (PEI/PAI) che è che è costruito e condiviso con la famiglia (e, laddove possibile, anche dall'utente stesso) che ne sottoscrive obiettivi e tempi/modalità di esecuzione. La formulazione è fatta al termine del periodo di osservazione e ambientamento (entro i primi 6 mesi dall'inserimento) sulla base dell'analisi sistemica (Utente – Famiglia – Contesto extra-familiare) ricavata dalla Scheda Utente. Il Progetto Individuale si inserisce all'interno del Progetto di Vita e Cura dell'Utente, e delinea i bisogni, le potenzialità, gli obiettivi e le attività/interventi da porre in essere, gli indicatori di risultato.

La programmazione d' équipe e la formazione	La sintesi organizzativa si attua attraverso il lavoro dell'Equipe, che è scandito da tempi di raccordo e confronto fisso attraverso la Riunione Settimanale (il Lunedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle 18.00) pianificata e condotta dal Responsabile di Servizio. La Riunione d'Equipe assurge a luogo privilegiato e principale delle connessioni interne e di interscambio comunicativo tra le varie figure professionali per una maggiore visione d'insieme del lavoro. Sono calendarizzati al bisogno incontri con figure professionali legate a specifiche esigenze degli Utenti (Assistenti Sociali, Medico Psichiatra, Fisioterapista ...) ed è altresì possibile che sia aperta a figure interne della Cooperativa (Responsabili di Funzione o figure Istituzionali) invitati e/o richiesti dal Responsabile del Servizio e/o dall'Equipe stessa per approfondimenti di contenuti, orientamenti, modalità e prassi operative specifiche della Cooperativa, in base alle necessità informativa/formativa del Gruppo di Lavoro. Il lavoro di cura esige tempo e spazio di pensiero; tempo e spazio per rimettere al centro del fare il senso e dal senso apprendere. In questo senso, Coress intende la formazione come "prendersi cura di chi cura", come accompagnamento mirato a mettere al centro del lavoro l'apprendimento dalla esperienza quale competenza efficace cui riferirsi. Nel corso di una o più riunioni dell'équipe è analizzato il Fabbisogno Formativo degli operatori assegnati al servizio. L'azione formativa può prevedere percorsi di gruppo e/o individuali ed è intesa come occasione per acquisire e sviluppare nuove tecniche operative (azioni di aggiornamento), di analisi e studio psico-sociologico dei sistemi familiari e sociali di riferimento (azioni di formazione – ricerca), ma anche per approfondire aspetti di natura economico-sociale e culturale dei contesti, del Sistema dei Servizi e del Welfare (a livello Locale e Nazionale) entro cui ci si trova ad operare.
Le attività	La programmazione delle attività si differenzia in base al periodo (periodo invernale e periodo estivo) ed è diversificata in modo da rispondere al maggior numero possibile di bisogni individuali ed interessi personali. A tal fine, le attività sono progettate avendo cura di fornire, all'interno della stessa attività, risposte a diverse tipologie di bisogni (in considerazione della grande eterogeneità degli utenti inseriti nel Servizio) attraverso una progettualità aperta e una modalità operativa mirata che consenta – con strategie educative e strumenti adeguati – una attenzione individualizzata per ciascun utente, pur nell'ambito di un lavoro di gruppo. E' altresì previsto lo svolgimento di alcune attività individuali (in rapporto 1:1) per specifiche e particolari esigenze individuali condivise nel progetto, ciò in relazione alla possibilità di risposta e modulazione (periodicità e durata) degli interventi dovuta a tutti gli utenti del Centro. Le attività generalmente non prevedono gruppi superiori alle 10 persone. Di seguito si elencano le attività che annualmente possono essere programmate nel servizio:
ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE AUTONOMIE OPERATIVE E COGNITIVE	✕ Attività di fotografia ✕ Attività multimediale ed utilizzo tablet ✕ Laboratorio di riciclaggio creativo e creazione di manufatti ✕ Attività di socializzazione ed animazione con "i nonni" della residenza protetta

ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE AUTONOMIE COMUNICATIVE, RELAZIONALI E DI SOCIALIZZAZIONE	✕ Atelier espressivo ✕ Attività di stimolazione sensoriale ✕ Attività di danza :Balli popolari e dal mondo ✕ Attività di lettura in CAA ✕ Attività di Equitazione ✕ Attività assistita con gli animali
--	--

	ATTIVITÀ FINALIZZATE ALLE CURA DI SE' E DELL'AMBIENTE	✕ Attività di cura del corpo ✕ Attività di lavanderia/riordino ✕ Attività di raccolta differenziata ✕ Attività domestiche
--	--	---

	ATTIVITÀ MOTORIE	✕ Attività di Piscina ✕ Uscite/passeggiate ✕ Attività ludico-motoria in palestra
--	------------------	--

La giornata tipo

La giornata al Centro "Il Colibri" è organizzata nelle seguenti fasce:

- ✕ 8.00 – 9,30 apertura Servizio. Arrivo dei trasporti e accoglienza degli utenti.
- ✕ 9,30 – 10.15 colazione, compilazione agenda visiva giornaliera
- ✕ 10.15 - 11.30 Svolgimento delle attività della mattina.
- ✕ 11.30-12.00 Spazio di preparazione pranzo, bagni e igiene .
- ✕ 12.00-13.00 pranzo
- ✕ 13.30-14.30 Spazio di primo dopo-pranzo con relax, igiene, bagni, Tv e/o lettura giornali
- ✕ 14.30-15,15 Svolgimento delle attività del pomeriggio previste
- ✕ 15.15-16.30 Merenda – chiusura attività – preparazione uscita degli utenti (consegne/comunicazioni con le famiglie .Trasporti
- ✕ 16.30 chiusura Servizio.

Il Centro "Colibri" è aperto tutti i giorni, dal Lunedì al Venerdì (ad eccezione dei giorni festivi infrasettimanali), nella fascia oraria compresa tra le 09.00 e le 16.00. Di norma, entro il mese di febbraio di ogni anno è consegnato a ciascuna famiglia il calendario di apertura dell'anno successivo, garantendo il numero di giorni di apertura stabiliti annualmente dal Unione dei Comuni "Bassa Reggiana", quale istituzione competente.

L'erogazione del servizio può essere interrotta o sospesa solo per gravissime cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di CORESS, nel qual caso è data tempestiva comunicazione all'Utente e/o alla famiglia.

Il **pasto** è organizzato all'interno della struttura nella fascia oraria 12.00 – 13.00, garantendo una alimentazione variata, in linea con le esigenze personali di ciascun Utente e sulla base dei criteri di salute personale (possibilità di diete personalizzate su presentazione di prescrizione medica es. diabete, celiachia, dieta ipocalorica).

Possibilità di scelta anche in relazione a credenze e orientamenti di carattere religioso e/o culturale.

E' a carico dei familiari la **compartecipazione dell'Utente ai costi** del Servizio tramite una retta di frequenza giornaliera prevista in **ALLEGATO 1**. La retta a carico dell'utente è giornaliera, non è richiesto il pagamento anticipato rispetto al mese di competenza ed è dovuta dal primo giorno d'ingresso sino al giorno di dimissione compreso.

L'utente che non paga entro il termine stabilito (60 giorni dal ricevimento della fattura) è considerato "moroso". A mezzo di raccomandata, avente valore di costituzione di mora, viene inviato all'utente moroso – e per conoscenza al SSIZ e Servizio Sociale di residenza dell'utente - un sollecitato di pagamento, indicando le modalità ed il termine ultimo entro il quale provvedere al pagamento.

Trascorso il termine indicato nel sollecito si procede al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso sono addebitate, oltre il corrispettivo dovuto, il rimborso delle spese legali e delle spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

E' diritto dell'utente (o della sua famiglia) richiedere il **risarcimento di eventuali danni** alla proprietà dell'Utente conservata presso il servizio (come risulta da Elenco Proprietà dell'Utente – Mod EPU concordato con la famiglia durante la fase di ammissione al servizio) inoltrando la richiesta per iscritto (dettagliando accuratamente il danno subito e la situazione che l'ha determinato) al Responsabile di Servizio. Accertata la fondatezza della richiesta, la Responsabile Amministrativa provvede a concordare con l'Utente (o la famiglia) le modalità di rimborso.

Le **assenze** non programmate degli Utenti devono essere comunicate al Centro entro le ore 9.00 del giorno di assenza per consentire la disdetta del pasto; le assenze programmate (escluse quelle del periodo estivo) devono essere comunicate con almeno una settimana di anticipo.

Per quanto riguarda le assenze programmate per il periodo estivo queste devono essere comunicate al servizio per iscritto, utilizzando il modulo che all'inizio di ogni anno viene consegnato, entro il 30 aprile.

L'uscita dal Centro per il rientro al Domicilio prevede che gli Utenti siano affidati dal personale del Centro solo ad altro personale preposto e identificato (Autisti di mezzi Pubblici e/o convenzionati) ovvero ai Familiari noti ed indicati all'atto della presa in carico.

In caso sia concordato, all'interno del PAI/PEI condiviso con l'utente, la famiglia e i Servizi invianti, un maggiore livello di autonomia e possibilità di organizzazione/autogestione delle uscite, da parte dell'utente stesso, senza che sia previsto un accompagnamento da parte di figure educative/OSS, è lasciato spazio, concordato con il responsabile del Servizio e/o gli operatori in turno, ad uscite in autonomia, come previsto nell'ambito del progetto individualizzato. Ciò tramite le dovute azioni di tutela e verifica/controllo in relazione alla incolumità e autogestione/autodeterminazione dell'utente.

Il Regolamento completo di funzionamento del Centro "Colibri" è consegnato (e sottoscritto dall'Utente o dalla famiglia) al momento dell'inserimento di un nuovo utente.

La partecipazione della famiglia

E' favorita la partecipazione dei Familiari e/o degli Utenti stessi – nella misura e forma a loro possibile - alla programmazione del Centro, mediante incontri sistematici, con gli Operatori, nei quali si confrontano attività e iniziative generali e individualizzate, si scambiano informazioni reciproche, si accolgono suggerimenti, con l'obiettivo di mantenere vigile l'attenzione e programmare positivi processi di cambiamento sul piano educativo, relazionale e culturale.

Nel corso dell'anno sono programmati:

- ✕ Incontri individuali con ogni singola famiglia per la condivisione del Progetto Individuale
- ✕ 2 riunioni con Famiglie degli Utenti, Utenti, Responsabile del Servizio ed équipe educativa per presentazione/verifica delle attività dell'anno.
- ✕ 2 incontri annuali a carattere conviviale con le Famiglie degli Utenti
- ✕ Incontri al bisogno con le famiglie a fronte di particolari esigenze
- ✕ Invio di comunicazioni periodiche scritte aventi come oggetto: chiusure del Centro; richiesta periodi di ferie; inviti per eventi/momenti/feste; comunicazione date incontri famiglie.

5 – GLI STANDARD DI QUALITA'

Gli standard relativi al servizio

Periodicamente è valutato il raggiungimento degli obiettivi prefissati per il buon funzionamento del servizio dandone evidenza all'interno del DOCUMENTO PER LA PROGRAMMAZIONE E RELAZIONE ANNUALE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI PER DISABILI ACCREDITATI DEFINITIVAMENTE – redatto secondo quanto definito nel documento "Schema per la redazione della relazione annuale dei servizi socio sanitari per anziani e disabili accreditati definitivamente e provvisoriamente" predisposto dalla RER con lettera PG-2016-45868 del Gennaio 2016) elaborata dal Responsabile e dall'équipe del Servizio.

Il Servizio prevede un sistema di verifica costante dei Progetti Individuali (PEI/PAI) al fine di un continuo monitoraggio del corretto svolgimento del servizio che consiste nel:

- ✕ Verificare semestralmente obiettivi e le strategie d'intervento relativi ad ogni singolo percorso individuale.
- ✕ Riformulare il percorso individuale per il semestre successivo sulla base degli esiti della precedente verifica.
- ✕ Verificare e riprogrammare periodicamente le attività del servizio.

Gli standard di qualità dichiarati per i quali il servizio si impegna al costante rispetto sono:

ASPETTO	STANDARD
Stesura del Progetto Individuale (PI) del nuovo utente inserito nel servizio	Entro i primi 6 mesi per frequenza a tempo pieno Entro i primi 7 mesi per frequenza part time
Verifica e riformulazione semestrale del P.I.	entro 1 mese / massimo 2 mesi dalla scadenza
Colloquio di condivisione del P.I. con la famiglia	entro 1 mese / massimo 2 mesi dalla condivisione del P.I. in equipe
Stesura del progetto di una nuova attività	entro 1 mese / massimo 2 mesi dalla individuazione della attività (o approvazione se previsto periodo di sperimentazione) in equipe
Verifica delle attività con progetto	entro 1 mese / massimo 2 mesi dalla conclusione per le attività periodiche entro novembre / massimo entro dicembre per le attività annuali
Programmazione in equipe delle attività	entro ottobre / massimo metà novembre per Programmazione Standard entro giugno / massimo metà luglio per Programmazione Estiva

Gli standard di qualità dichiarati sui quali converge l'attenzione costante di tutto il servizio sono:

ASPETTO	STANDARD
Riunione d'equipe	frequenza settimanale / massimo quindicinale di 2 ore
Festa / eventi ricreativi per le famiglie	1 all'anno
Iniziative organizzate in collaborazione con altri servizi del territorio	minimo 2 all'anno
Diversificazione delle attività educative in diverse aree di intervento	minimo 2 aree di intervento
Incontri con il gruppo delle famiglie	2 all'anno

6 – MIGLIORIAMO INSIEME

Lo scambio di informazioni

Il Centro "Colibri", nella persona del Responsabile, è sempre disponibile ad accogliere richieste o fornire informazioni che servano a dare ulteriori chiarimenti in merito al funzionamento del servizio. Sono pianificati periodici incontri con le famiglie degli utenti e con il Servizio inviante per condividere il progetto individuale e, più in generale, la programmazione del Servizio. Sono favoriti momenti (anche informali) di scambio di informazioni al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza circa l'operato del Servizio.

Soddisfazione del cliente	La soddisfazione è rilevata costantemente attraverso le periodiche riunioni di informazione e aggiornamento in merito al progetto individuale della persona inserita. Sono previsti momenti assembleari di valutazione del Servizio. Inoltre, è assicurata attraverso idonee modalità, la rilevazione della soddisfazione dell'Utente
Suggerimenti e reclami	E' possibile esprimere suggerimenti o reclami (verbali, telefonici, oppure scritti utilizzando MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI – MOD SUG che può essere richiesto al personale del Centro) rivolgendosi al Responsabile del Servizio) che provvede sempre, nei tempi opportuni, a dare risposta oltre ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata. I reclami sono discussi dall'équipe del Servizio al fine di valutare le possibili ricadute e intraprendere le opportune azioni. La gestione dei Reclami avviene secondo le modalità previste dalla PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE, PREVENTIVE E RECLAMI - PRO NCR.

7 – VUOI CONOSCERCI?

Centro Socioriabilitativo Semiresidenziale per Disabili **COLIBRI**

Dove siamo

Via Costituzione 12/a.
42017 Novellara (RE)



Orari e contatti

ORARI DI APERTURA

Dal Lunedì al Venerdì (escluso festività infrasettimanali)
dalle 09.00 alle 16.00

CONTATTI

Responsabile del Servizio
Telefono: 0522 654210
Cellulare 3346789637
e-mail: colibri@coress.org