

CARTA DEI SERVIZI



Rev. 06

Del 10/07/2026

L'Officina dell' AIAS
Cooperativa Sociale

Sede Legale

Via San Michele, 1 - 37141 Verona

Sede Amministrativa

Via Giuseppe Zamboni, 56 - 37131 Verona

Reg. Imp. 02924130236 - Albo Società Cooperative n. A111653

“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Art. 3 Costituzione italiana

Sommario:

<i>PREMESSA</i>	4
<i>PRESENTAZIONE DELL'ENTE</i>	5
<i>MISSION</i>	6
<i>PARTECIPAZIONE DELL'A.P.S. A.I.A.S. DELLA PROVINCIA DI VERONA ETS</i>	7
<i>RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE</i>	7
<i>PAROLE CHIAVE</i>	8
<i>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</i>	8
<i>I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI LA COOPERATIVA SOCIALE SI ISPIRA</i>	9
<i>SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ</i>	9
<i>ORGANIGRAMMA COOPERATIVA SOCIALE L'OFFICINA DELL'AIAS</i>	11
<i>COMUNITÀ ALLOGGIO "LA ROCCA"</i>	12
<i>GRUPPO APPARTAMENTO "LA TENDA"</i>	18
<i>GRUPPO APPARTAMENTO "CASA LORIANA"</i>	24
<i>GRUPPO APPARTAMENTO "CASA ANGIOLILLA"</i>	30
<i>RSA "LE QUERCE"</i>	36
<i>CENTRO DIURNO L'OFFICINA"</i>	42
<i>CENTRO DIURNO "I COLORI"</i>	47
<i>CENTRO DIURNO "IL CALEIDOSCOPIO"</i>	51
<i>STRAVAGANTE HOSTEL E OSTERIA IL MANGIABOTTONI</i>	55
<i>C.A.D. - SAN GIULIANO NUOVO (AL)</i>	60
<i>GESTIONE RECLAMI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE</i>	74

PREMESSA

L'idea di partenza è quella di creare una rete integrata di servizi finalizzati a coprire i bisogni espressi dalle persone con disabilità e tra queste quelle maggiormente compromesse nelle autonomie sia dal punto di vista motorio che intellettuale e relazionale (Dsa e autismi).

La persona con disabilità è pertanto al centro di tutti i servizi e l'obiettivo principale è che sia abilitata a 'saper stare con gli altri' e che riesca a vivere in contesti diversi, legati ad una 'Casa', ad un 'Lavoro' - o all'identificazione in un ruolo lavorativo- e al poter disporre di momenti di 'Tempo Libero' che non deve essere 'tempo vuoto'. Il Progetto di vita Aias prevede quindi la compresenza di Casa-Lavoro-Tempo Libero.

Tutti i servizi, Residenziali, Diurni e legati al 'Tempo Libero' sono quindi coordinati e innestati gli uni negli altri.

La Cooperativa sociale di tipo A gestisce cinque strutture residenziali e tre Centri Diurni. Le strutture sono così ubicate:

Comunità alloggio 'La Rocca', Via San Michele 1 - VR
Gruppo Appartamento 'La Tenda', Via U. Boccioni 3 - VR
Comunità Residenziale 'Le Querce', Via Villaggio Rinascita 29 - Santa Maria di Zevio (VR)
Centro Diurno 'L'Officina', Viale Sicilia 69 - VR
Centro Diurno 'I Colori', Via G. Zamboni 56 - VR
Centro Diurno 'Il Caleidoscopio', Via G. Zamboni 56 - VR
Gruppo Appartamento 'Casa Loriani', Via Domenico Morone 14, Verona - Vr
Gruppo Appartamento 'Casa Angiolilla', Via Granze Destra 23, Montegrotto Terme - PD
Cad San Giuliano Nuovo, vicolo Don Gnocchi 3 San Giuliano Nuovo (Al)

La Cooperativa sociale di tipo B attiva percorsi di inserimento lavorativo nello StraVagante Hostel con Osteria Il Mangiabottoni in via Dalla Bona 8 a Verona - VR

Fattoria Sociale Il Pomodoro e Ristorante La Frasca via Crosara 2G Bolzano Vicentino (Vi)
Il Pomodoro Negozio via Ponte 26 Lisiera (Vi).

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

La sezione locale di A.I.A.S. (Associazione Italiana Assistenza Spastici) – della quale la nostra Cooperativa è emanazione - si è costituita nel 1964 per iniziativa di un gruppo di genitori con figli disabili allo scopo di garantire alle persone con esiti da paralisi cerebrale (*vulgo* “spastici”) e alle famiglie i necessari servizi di riabilitazione. Da un’iniziale situazione di volontariato gradualmente il servizio di riabilitazione si potenziò fino a disporre di più di 250 operatori in servizio, tutti altamente qualificati.

Negli anni successivi la riforma sanitaria e l’evoluzione politico-sociale dei servizi portò ad una progressiva dismissione delle attività gestite dall’Associazione, la gestione delle quali è stata quindi gradualmente trasferita alle attuali Aziende UU.LL.SS.SS.

In quegli anni furono attivate anche alcune iniziative formative di particolare importanza quali la Scuola per Terapisti della Riabilitazione, il Corso Bobath (metodica specifica per soggetti neurolesi) oltre a vari corsi di formazione ai quali parteciparono operatori provenienti da tutta Italia. Furono attivati corsi di formazione rivolti agli operatori della riabilitazione e del mondo della scuola e del tempo libero. Nel corso del 1996/1997 è stato realizzato un corso di neuropsicologia cognitiva dell’età evolutiva e riabilitazione in collaborazione con la dr.ssa Sabbadini.

Nel 1987 venne avviato anche un corso di sperimentazione informatica rivolto ai ragazzi disabili allo scopo di migliorare, mediante l’uso del computer, la diagnosi e di offrire una possibilità di comunicazione alternativa, momenti di svago e di sostegno pedagogico e terapeutico come possibili sbocchi professionali.

In quegli anni A.I.A.S. ha quindi saputo valorizzare la risorsa volontariato, iniziando anche le prime esperienze di accoglienza continuativa in un appartamento di Verona.

Da quelle esperienze è nata nel 1999 la Cooperativa sociale L’Officina dell’AIAS, che continua sul solco tracciato, operando a favore delle persone con disabilità in stretta sintonia e sinergia con A.I.A.S. della Provincia di Verona.

L’Officina dell’Aias è una Cooperativa sociale di tipo plurimo (L. 381/91) e non ha scopo di lucro.

Il suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità, la promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini sviluppando lo spirito mutualistico e solidaristico soprattutto nei confronti delle persone con disabilità.

L’Officina dell’Aias si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essa sviluppa:

- Eguaglianza dei diritti delle persone
- Mutualità
- Solidarietà
- Impegno sociale
- Spirito comunitario
- Legame con il territorio
- Rapporti con lo Stato e le istituzioni pubbliche

MISSION

“Realizzazione dei progetti, delle attività e dei servizi di assistenza socio sanitaria rivolti al benessere e all'inclusione sociale di persone con disabilità e alle loro famiglie”.

Le caratteristiche di progetti, attività e servizi sono la snellezza e il radicamento nel territorio, per includere le persone che ne fruiscono nella comunità, garantendo qualità e professionalità. Progetti, attività e servizi sono innestati in strutture di accoglienza residenziali e diurne per creare un circolo virtuoso tra associazionismo, Cooperazione Sociale, Amministrazione Locale e Ulss.

Le caratteristiche peculiari dei servizi sono la snellezza e il radicamento nel territorio, perché conseguono una perfetta integrazione delle persone che ne fruiscono e la comunità, garantendo qualità e professionalità.

La scelta di combinare più servizi partendo da strutture di accoglienza residenziali e diurne collegate in rete tra loro è dettata anche dalla necessità di conseguire economie di scala al fine di contenere al massimo i costi di gestione senza per questo abdicare alla qualità, al rispetto e centralità delle persone con disabilità che fruiscono dei servizi.

Altra caratteristica è quella di 'utilizzare' tutte le risorse che il territorio offre, creando un circolo virtuoso tra associazionismo, cooperazione sociale, Amministrazione Locale e Azienda ULSS.

I principi fondanti sono, dunque, quelli della 'sussidiarietà' e della messa in rete di tutte le risorse disponibili per:

- Rispondere ai bisogni delle persone con disabilità attraverso un percorso riabilitativo cognitivo, comportamentale ed emotivo gestito da professionisti (educatori, operatori e personale sanitario).

Il modello di intervento è fondato sulla visione della persona con disabilità come portatrice di bisogni individuali che devono essere proiettati in una dimensione di normalità attraverso un processo di inclusione sociale che coinvolga tutte le risorse territoriali e quindi non solo le opportunità offerte dai servizi socio sanitari ma anche dal volontariato e da tutto il Terzo Settore.

- Coinvolgere la famiglia nel progetto abilitativo e riabilitativo.

Crediamo sia oltremodo importante coinvolgere la famiglia nel progetto esistenziale del figlio e lo è a maggior ragione per la nostra Cooperativa Sociale, in quanto emanazione di una Associazione di famigliari come A.I.A.S.

- Sperimentare tutte le risposte e tecniche abilitative e riabilitative che il progetto di vita della persona con disabilità indichi come una possibile risorsa.

e per

- Avvicinare sempre più il personale della cooperativa sociale a svolgere nel migliore modo possibile la funzione di sostegno delle persone con disabilità, come sinonimo di crescita reciproca.

Consideriamo la formazione come il più importante indicatore di qualità dei servizi.

PARTECIPAZIONE DELL'A.P.S. A.I.A.S. DELLA PROVINCIA DI VERONA ETS

La partecipazione di A.I.A.S. della Provincia di Verona al controllo sulla qualità del servizio erogato è imprescindibile: alla stessa è riservato, inoltre, un potere generale di revocare l'affidamento della gestione della struttura, per quanto di competenza della stessa.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE

La centralità dei FAMIGLIARI è ribadita dal fatto che alcuni di loro assumono ruoli nella governance nella Cooperativa Sociale.

In generale i famigliari vengono coinvolti nella progettazione dei servizi e nel loro monitoraggio. Sono infatti calendarizzate delle "riunioni con le famiglie" (con la presenza eventuale di tutori e/o amministratori di sostegno) nell'ambito delle quali vengono approfonditi con educatori e operatori gli aspetti legati ai servizi e le problematiche dell'essere padri, madri, fratelli, tutori di persone con disabilità. Questi momenti servono anche ad evitare quelle contrapposizioni o irrigidimenti che spesso avvengono quando uno degli attori di un progetto non è adeguatamente informato o coinvolto. Gli operatori gestiscono gli incontri di gruppo evitando che si parli specificatamente delle singole situazioni personali cosicché i temi riguardino ed interessino tutto il gruppo.

Le singole situazioni devono invece essere affrontate in rapporti diretti tra i familiari e gli operatori nell'ambito della stesura del Profilo Dinamico-Funzionale e negli incontri periodici di verifica del Progetto Educativo Individualizzato.

Così, nell'ambito dei rapporti con i **familiari vissuti come risorsa**, risulta di estrema efficacia un servizio di supporto psicologico (parents counseling), realizzato da esperti, che si rivolge ai familiari delle persone con disabilità con una metodologia attiva e li coinvolge in dinamiche di gruppo, facendoli confrontare sui problemi vissuti quotidianamente. I famigliari così coinvolti e seguiti non possono che essere una risorsa per il progetto di vita dei loro figli.

PAROLE CHIAVE

- **Standard:** livelli di qualità e quantità cui devono tendere le attività istituzionali tenendo in considerazione le aspettative degli utenti.
- **Fattori di Qualità:** caratteristiche di qualità che l'utente si attende dallo svolgimento delle varie attività e servizi.
- **Indicatori di Qualità:** misura dei fattori di qualità.
- **Efficacia:** grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, grazie all'utilizzo delle risorse a disposizione.
- **Efficienza:** indicatore che rappresenta la qualità dell'utilizzo delle risorse; è il rapporto tra i servizi che sono stati erogati e le risorse a disposizione che sono state utilizzate.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il servizio. Il documento è stato introdotto a seguito di una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri, allo scopo di:

- tutelare i diritti degli utenti delle amministrazioni che erogano servizi alla persona;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti stessi al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come "soggetti clienti", dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione.

Il documento contiene le principali informazioni su:

- servizi forniti
- standard di qualità garantiti o a cui l'Ente intende uniformarsi
- modalità di tutela e di partecipazione del cittadino - utente

L'Officina dell'AIAS si impegna a garantire la qualità dei servizi erogati, a mantenerla e a verificarla nel tempo anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti (*customer satisfaction*).

Il presente documento quindi, oltre ad assicurare la mera descrizione dei vari servizi, assume le forme di un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con il cliente/utente.

L'Officina dell'AIAS, con la propria Carta dei Servizi, intende:

- migliorare costantemente il proprio intervento
- instaurare un rapporto di comunicazione e collaborazione con i destinatari dei servizi
- valutare e comprendere più puntualmente le aspettative dei clienti/utenti
- definire in maniera chiara ed inequivocabile le strategie atte al soddisfacimento di tali aspettative

I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI LA COOPERATIVA SOCIALE SI ISPIRA

Nella definizione dei servizi la Cooperativa si è ispirata ai seguenti principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994:

- ❖ **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, forme di disabilità, anche se gli stessi vanno comunque personalizzati tenendo conto delle diverse necessità dei soggetti.
- ❖ **Imparzialità:** il comportamento di tutti gli operatori nei confronti dei clienti/utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.
- ❖ **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità; l'eventuale ed eccezionale loro interruzione deve essere sempre adeguatamente giustificata e comunicata con congruo anticipo ai clienti/utenti.
- ❖ **Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.
- ❖ **Partecipazione:** L'Officina dell'AIAS, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio stesso partecipe nei processi decisionali. L'Ente si impegna quindi ad agire in un'ottica di soddisfazione delle richieste dell'utenza.
- ❖ **Efficienza ed efficacia:** i servizi vengono forniti utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, i bisogni e le necessità dell'utente.

SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza - D.Lgs. 81/2008, di igiene alimentare Sistema HACCP - D.lgs. 193/07, e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679, si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 - certificato n. 24142/00/S-20 emesso da Rina Services SpA - “PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI ED EDUCATIVI SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI, RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITÀ”. Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio Sistema di Gestione della Qualità, la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme “Q.Re.S. Network – Qualità Consorziata” (Qualità e Reti di Solidarietà).

La Cooperativa è inoltre in possesso del certificato ISO 45001-2018 certificato n. 50 100 15844 emesso da TUV ITALIA SRL – “Progettazione e erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi semiresidenziale e residenziali rivolti a persone con disabilità. Servizi di ricettività e ristorazione.



L'Officina
dell'ALAS
cooperativa sociale



Consulenti esterni

Servizi della Cooperativa non certificati



COMUNITÀ ALLOGGIO “LA ROCCA”

La Comunità Alloggio, denominata “La Rocca” è autorizzata con delibera Regionale per 12 posti.

Ubicazione

La Comunità è situata a Verona in Via San Michele n. 1 a Verona, zona Ponte Florio. La struttura è collocata su tre piani con un grande giardino esterno.

Finalità e caratteristiche della struttura

Tre sono le caratteristiche residenziali che sono state individuate, trasversali alle tipologie degli ospiti, ovvero:

- progetto educativo
- scelta esistenziale
- centro di pronta accoglienza

Le prestazioni che il Servizio Comunità fornisce al suo interno sono fondamentalmente abilitative, educative e socio-assistenziali, programmate per tutelare bisogni comuni e individuali, nel massimo rispetto della storia e della progettualità individuale dell'ospite e riferite così ai principi, ai modi, alle forme di vita di ciascuno, così da poter offrire alle persone accolte un clima ed un contesto di vita definibile come "il più normale possibile" (processo di 'normalizzazione').

La struttura si configura come una Comunità Alloggio per disabili gravi che riserva l'ospitalità a persone con disabilità adulte non autosufficienti e/o non autonome che, per vari motivi, si trovano nella condizione di abbandonare la propria famiglia per essere inseriti in un contesto abitativo protetto. Per contrastare gli elementi di disagio che accompagnano sempre una persona nella fase di cambiamento e di inserimento in comunità la struttura è orientata ad offrire un'effettiva accoglienza e deve rimanere integrata profondamente al contesto territoriale per poter favorire lo scambio sociale ed evitare il rischio di creare un luogo 'speciale' o 'dedicato'.

La struttura, da maggio 2024 è dedicata a persone con lo Spettro Autistico e/o Disturbi del Comportamento.

Organizzazione della vita comunitaria

1. La struttura si impegna a garantire all'ospite la massima libertà e a favorirne l'autonomia compatibilmente con lo stato di salute e le sue abilità, e ad organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.
2. Viene favorita agli ospiti la possibilità di partecipare ad iniziative ricreative ed occupazionali organizzate dalla struttura e/o ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali, attuate sul territorio dai volontari che operano in sinergia con il servizio residenziale.
3. La struttura ha un responsabile, il quale si impegna, anche in collaborazione con il Servizio Sociale del territorio, affinché gli ospiti rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale facilitando e promuovendo i rapporti con familiari, parenti e amici, favorendo frequenti visite e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. In ogni caso, la presenza nella struttura di familiari ed esterni deve essere a sostegno delle funzioni svolte e dei programmi individuali concordati con i familiari, con preclusione quindi di loro interventi di assistenza diretti all'ospite che non siano preventivamente concordati ed autorizzati dal responsabile di struttura. Sono individuati degli **orari durante i quali sono assolutamente precluse le visite** per non disturbare le attività degli ospiti, nel rispetto dei ritmi e delle necessità comunitarie:

Dalle 11.30 alle 13.30 (pranzo)

Dalle 18.30 alle 20.30 (cena)

Dopo le ore 22.00

4. È fatto divieto ai visitatori di accedere ai servizi di cucina e guardaroba. Non è consentito a familiari o amici l'accesso al refettorio durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi in cui è necessaria l'assistenza all'ospite e comunque previa autorizzazione del responsabile di struttura, nel rispetto delle norme igieniche stabilite. Sono invece possibili e favoriti gli interventi degli operatori volontari. È vietato ai visitatori consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile. I dolci che contengono creme devono essere acquistati in pasticceria. È vietato il consumo di bevande alcoliche (vino, birra, liquori, ecc.) e la loro somministrazione agli ospiti.
5. L'organizzazione della vita quotidiana, le relazioni tra gli ospiti e tra questi e gli operatori (orario dei pasti, uscite e rientri, interventi diversi, trasporti, etc.), essendo soggetti a frequenti modifiche, sono di competenza del responsabile di struttura, previa intesa con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza per quanto di loro competenza.
6. Il programma generale di attività scandisce essenzialmente la funzione abitativa ed educativa, consentendo quindi il massimo coinvolgimento delle persone con disabilità nella gestione domestica e il consolidamento costante delle loro autonomie individuali, con il conseguente controllo, contenimento e modifica di comportamenti socialmente non accettabili. Nell'ambito di un programma generale, tra le attività regolarmente svolte, risultano caratterizzanti quelle di *routine* quotidiana.
7. In questa *routine* quotidiana e "partecipativa" si attribuisce il massimo significato alle "piccole cose" della vita quotidiana e si mantiene, nel tempo, il coinvolgimento della persona con disabilità intorno alla sua vita. In sintesi si evidenziano attività:
 - 7.1. di *routine* quotidiana, nella cui programmazione ci si riferisce costantemente ai principi, ai modi e alle forme di vita di tutte le persone, così da poter offrire agli ospiti un clima e un contesto di vita definibile come "la più normale possibile" ed in ogni caso simile a quello familiare
 - 7.2. socio assistenziali ed educativo occupazionali a programmazione individuale
 - 7.3. ricreative e motorie, svolte sia all'interno che all'esterno per permettere un più intenso scambio relazionale e sociale.

ABILITAZIONE ALLA VITA INDIPENDENTE

Servizio e modalità di accesso

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio avviene su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del Servizio Comunità Alloggio per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Servizi erogati dalla Comunità Alloggio

La struttura garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

Assistenza alberghiera comprensiva di:

- unità di alloggio in camera singola o in camera doppia, secondo la disponibilità al momento della domanda di ammissione e alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'equipe di lavoro;
- uso delle stanze comunitarie;
- riscaldamento e fornitura d'acqua calda;
- disponibilità di apparecchi per la comunicazione con l'esterno;
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica;
- manutenzione e lavaggio della biancheria e del vestiario personale;
- servizio di guardaroba;
- pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni;
- pulizie generali periodiche;
- assistenza generica e manutenzione dell'immobile;
- sorveglianza notturna;
- attività ricreative ed occupazionali secondo i piani individuali programmati.

Assistenza personale diurna e notturna comprensiva di:

- aiuto nell'attività quotidiana, nell'igiene della persona, nell'assunzione del cibo e dei farmaci e accompagnamento ai presidi sanitari.

Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari:

- utilizzo del medico di famiglia per la cura di ogni singolo ospite;
- l'assistenza sanitaria della medicina di base, infermieristica, farmaceutica e specialistica, ospedaliera viene erogata dai servizi territoriali dell'ULSS. La scelta del medico è operata dal responsabile di struttura in accordo con la famiglia, in ogni caso è preferibile che il medico sia quello designato dal responsabile sanitario, salvo eccezioni che saranno valutate singolarmente;
- per ogni ospite, al momento dell'ammissione, sarà predisposta una scheda anamnestica personale a cura del medico;
- aiuto nell'espletamento delle pratiche burocratiche relative a richieste di ausili e servizi;
- sostegno alla famiglia di concerto con i Servizi Sociali del territorio di provenienza.

A pagamento del singolo ospite:

- Assistenza per prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista: gli ospiti vengono accompagnati nei saloni presenti sul territorio su richiesta dei familiari.
- Assistenza per prestazioni del podologo: con personale professionalmente qualificato su richiesta dei familiari.
- Assistenza infermieristica (escluso la preparazione delle terapie)
- Accompagnamento alle visite mediche
- Tutto quello non compreso alla voce Assistenza alberghiera.
- Sono a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.
- Attività ricreative e ludiche (ad esempio soggiorni, uscite sul territorio ecc.) che prevedono il pernottamento e/o il consumo di pasti a pagamento
- Assistenza durante un ricovero ospedaliero.
- L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite
- Soggiorni climatici saranno a pagamento del singolo ospite. Alla persona con disabilità verrà inviata la richiesta di partecipare al soggiorno climatico solo dopo autorizzazione da parte dell'educatore di riferimento e del personale infermieristico, nel caso sia presente.
- Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese sono a carico dell'ospite.

Uso del tempo libero ed attività ricreative

- L'ospite è, ove possibile, libero di organizzare il proprio tempo libero nel modo che ritiene più opportuno, nel rispetto delle norme che regolano la vita della comunità.
- È compito dell'Educatore della struttura redigere un programma mensile delle attività ricreative e del Tempo Libero, tenendo conto delle preferenze formulate dagli ospiti e delle possibilità esistenti. Tali attività potranno prevedere anche escursioni ed iniziative da attuarsi nell'ambito territoriale, coinvolgendo altri servizi e strutture, favorendo la partecipazione e lo scambio con altre residenze. Particolare attenzione sarà data alle attività di animazione del Tempo Libero organizzate dall'Associazione C.A.R.S. OdV ETS cui tutti parteciperanno compatibilmente con le esigenze di ciascuno e le possibilità offerte dall'associazione.
- Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

1. Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
2. Tale operatore, con qualifica specifica, viene individuato fra i soci lavoratori della cooperativa. Sarà comunque privilegiata, come criterio di scelta, la valutazione di attitudini e competenze personali, anche se non direttamente riconducibili a specifiche qualifiche professionali.
3. Il responsabile di struttura è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività, ad assicurare il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico e favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti, curando la realizzazione dei fini generali di ospitalità, assistenza e mantenimento in attività che la struttura persegue, nel rispetto degli indirizzi fissati con leggi regionali, regolamenti e direttive del Consiglio di Amministrazione.
4. Risponde del proprio operato direttamente al Direttore generale della cooperativa.

Documentazione

Al momento dell'accesso in struttura gli ospiti devono produrre:

- Tessera sanitaria.
- Certificazione di handicap (Legge 104/92).
- Copia nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno.
- Documento d'identità valido

La struttura terrà costantemente aggiornata la documentazione relativa sia agli ospiti che alla vita comunitaria. In particolare, la documentazione deve comprendere:

- Registro delle presenze degli ospiti.
- Registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro.
- Tabella dietetica, esposta in cucina e nella sala-pranzo
- Servizio di Igiene Pubblica e del Territorio dell'Azienda ULSS;
- Cartelle personali, contenenti dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli ospiti.
- Progetti educativi personalizzati (P.E.I.) e valutazioni dinamico funzionali
- Ogni altro documento o attestato previsto dalle vigenti leggi in materia di vigilanza igienico sanitaria.
- Registro delle terapie individuali.
- Quaderno per le annotazioni giornaliere salienti, utile per le consegne fra gli operatori.
- Ogni altra eventuale documentazione richiesta dall'Azienda ULSS di competenza.

La documentazione personale degli ospiti è assoggettata al segreto d'ufficio e professionale e alla vigente normativa sulla privacy.

Modalità di ammissione

- La persona con disabilità è normalmente ammessa in struttura a seguito di provvedimento del Presidente della Cooperativa Sociale che recepisce l'inserimento effettuato dai Servizi Sociali competenti (Azienda ULSS e/o Amministrazione Comunale).
- Può essere esaminata con carattere di eccezionalità la possibilità di inserire persone con disabilità a seguito di trattativa privata. Dovrà comunque essere garantita la copertura della retta. La necessità sarà valutata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale che deciderà in via definitiva. In entrambi i casi è previsto un servizio di inserimento progressivo con periodi di permanenza temporanea (comunità abilitativa) che saranno valutati di volta in volta sulla base delle indicazioni fornite dai servizi di competenza e dalla famiglia d'intesa con la struttura ospitante.
- L'ammissione viene fatta in via provvisoria per un periodo di prova di 30 (trenta) giorni in cui saranno valutate le condizioni psico-fisiche, la congruità dell'inserimento e l'efficacia del servizio residenziale; solo dopo tale periodo verrà sciolta la riserva e l'ammissione potrà essere permanente. Il periodo di prova, in determinati casi, può essere elevato fino a 60 (sessanta) giorni a giudizio del Responsabile di struttura.

Determinazione della retta

La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. La retta, per le persone inserite dall'Azienda Ulss, sarà determinata con accordo tra la Cooperativa e il dirigente Ulss competente.

La retta, per le persone inserite privatamente, sarà oggetto di contrattazione con il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite stesso. La retta verrà decisa in base al carico assistenziale di cui la persona disabile necessita. Verrà comunque firmato un accordo tra le parti come impegno di spesa.

Corresponsione della retta

Le modalità di corresponsione sono determinate dalle Convenzioni in essere con le Aziende ULSS competenti e dagli impegni di spesa dell'Amministrazione comunale di provenienza dell'ospite.

Ricoveri ospedalieri

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura informerà i parenti dell'ospite e lo accompagnerà presso il presidio ospedaliero. Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i famigliari ed i parenti dell'ospite a dovervi provvedere. Solo su richiesta dei famigliari verrà valutata la modalità del servizio presso il presidio ospedaliero. In caso di mancanza di famigliari sarà valutata la gravità del caso e attivato il competente servizio territoriale. Durante il ricovero ospedaliero o presso altri Istituti di cura sarà garantita la conservazione del posto in Comunità Alloggio.

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria
- con provvedimento dell'Azienda ULSS competente
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini:

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24. Almeno un incontro di gruppo delle famiglie Almeno 4 attività educative a rotazione a settimanali
<i>Risorse Umane</i>	Operatore Socio Sanitario: n. 1.8 operatori ogni 10 ospiti Educatore professionale: n. 1 ogni 10 ospiti Coordinatore: n. 0.5 ogni 10 ospiti Sono garantite le funzioni ausiliarie, amministrative di supporto.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente, condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.2 incontri di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza, rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati. prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Servizio lavanderia</i>	La Cooperativa si avvale di un servizio di lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti mentre per la biancheria si avvale di una lavanderia esterna che si occupa di ritiro e consegna della biancheria.
<i>Servizi integrativi disponibili</i>	Sono offerti una serie di servizi a libera scelta dell'ospite (vedi Servizi a pagamento)
<i>Trasporti</i>	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001 Certificato e di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti



GRUPPO APPARTAMENTO “LA TENDA”

Il gruppo appartamento per Persone con disabilità denominato “La Tenda” può accogliere 5 ospiti fissi ed è autorizzato dal Comune di Verona.

Ubicazione

È situato a Verona in Via U. Boccioni n. 3, zona Borgo Venezia.
La struttura è a due piani con un giardino esterno.

Finalità e caratteristiche della struttura

Tre sono le caratteristiche residenziali che sono state individuate, trasversali alle peculiarità degli ospiti, ovvero:

- progetto educativo
- scelta esistenziale
- centro di pronta accoglienza.

Le prestazioni che il Servizio Appartamento fornisce al suo interno sono fondamentalmente abilitative, educative e socio assistenziali, programmate per tutelare bisogni comuni e individuali, nel massimo rispetto della storia e della progettualità individuale dell'ospite e riferite così ai principi, ai modi, alle forme di vita di ciascuno, così da poter offrire alle persone accolte un clima ed un contesto di vita definibile come "il più normale possibile" (processo di 'normalizzazione').

La struttura si configura come una comunità residenziale per disabili gravi che riserva l'ospitalità a persone con disabilità adulte non autosufficienti e/o non autonome che, per vari motivi, si trovano nella condizione di abbandonare la propria famiglia per essere inseriti in un contesto abitativo protetto. Per contrastare gli elementi di disagio che accompagnano sempre una persona nella fase di cambiamento e di inserimento in comunità la struttura è orientata ad offrire un'effettiva accoglienza e deve rimanere integrata profondamente al contesto territoriale per poter favorire lo scambio sociale ed evitare il rischio di creare un luogo 'speciale' o 'dedicato'.

Organizzazione della vita comunitaria

- La struttura si impegna a garantire all'ospite la massima libertà e a favorirne l'autonomia compatibilmente con lo stato di salute e le sue abilità, e ad organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.
- Viene favorita agli ospiti la possibilità di partecipare ad iniziative ricreative ed occupazionali organizzate dalla struttura e/o ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali, attuate sul territorio dai volontari che operano in sinergia con il servizio residenziale.
- La struttura ha un responsabile, il quale si impegna, anche in collaborazione con il Servizio Sociale del territorio, affinché gli ospiti rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale facilitando e promuovendo i rapporti con familiari, parenti e amici, favorendo frequenti visite e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. In ogni caso, la presenza nella struttura di familiari ed esterni deve essere a sostegno delle funzioni svolte e dei programmi individuali concordati con i familiari, con preclusione quindi di loro interventi di assistenza diretti all'ospite che non siano preventivamente concordati ed autorizzati dal responsabile di struttura. Sono individuati degli **orari durante i quali sono assolutamente precluse le visite** per non disturbare le attività degli ospiti, nel rispetto dei ritmi e delle necessità comunitarie:

Dalle 11.30 alle 13.30 (pranzo)

Dalle 18.30 alle 20.30 (cena)

Dopo le ore 22.00

- È fatto divieto ai visitatori di accedere ai servizi di cucina e guardaroba. Non è consentito a familiari o amici l'accesso al refettorio durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi in cui è necessaria l'assistenza all'ospite e comunque previa autorizzazione del responsabile di struttura, nel rispetto delle norme igieniche stabilite. Sono invece possibili e favoriti gli interventi degli operatori volontari. È vietato ai visitatori consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile. I dolci che contengono creme devono essere acquistati in pasticceria. È vietato il consumo di bevande alcoliche (vino, birra, liquori, ecc.) e la loro somministrazione agli ospiti.
- L'organizzazione della vita quotidiana, le relazioni tra gli ospiti e tra questi e gli operatori (orario dei pasti, uscite e rientri, interventi diversi, trasporti, etc.), essendo soggetti a frequenti modifiche, sono di competenza del responsabile di struttura, previa intesa con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza per quanto di loro competenza.
- Il programma generale di attività scandisce essenzialmente la funzione abitativa ed educativa, consentendo quindi il massimo coinvolgimento delle persone con disabilità nella gestione domestica e il consolidamento costante delle loro autonomie individuali, con il conseguente controllo, contenimento e modifica di comportamenti socialmente non accettabili. Nell'ambito di un programma generale, tra le attività regolarmente svolte, risultano caratterizzanti quelle di *routine* quotidiana.
- In questa *routine* quotidiana e "partecipativa" si attribuisce il massimo significato alle "piccole cose" della vita quotidiana e si mantiene, nel tempo, il coinvolgimento della persona con disabilità intorno alla sua vita. In sintesi si evidenziano attività:
 1. di *routine* quotidiana, nella cui programmazione ci si riferisce costantemente ai principi, ai modi e alle forme di vita di tutte le persone, così da poter offrire agli ospiti un clima e un contesto di vita definibile come "la più normale possibile" ed in ogni caso simile a quello familiare
 2. socio assistenziali ed educativo occupazionali a programmazione individuale
 3. ricreative e motorie, svolte sia all'interno che all'esterno per permettere un più intenso scambio relazionale e sociale.

ABILITAZIONE ALLA VITA INDIPENDENTE

Servizio e modalità di accesso

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio avviene su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di Gruppo Appartamento per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Servizi erogati dal Gruppo Appartamento:

La struttura garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

Assistenza alberghiera comprensiva di:

- unità di alloggio in camera singola o in camera doppia, secondo la disponibilità al momento della domanda di ammissione e alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'equipe di lavoro;
- uso delle stanze comunitarie;
- riscaldamento e fornitura d'acqua calda;
- disponibilità di apparecchi per la comunicazione con l'esterno;
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica;
- manutenzione e lavaggio della biancheria e del vestiario personale;
- servizio di guardaroba;
- pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni;
- pulizie generali periodiche;
- assistenza generica e manutenzione dell'immobile;
- sorveglianza notturna;
- attività ricreative ed occupazionali secondo i piani individuali programmati.

Assistenza personale diurna e notturna comprensiva di:

- aiuto nell'attività quotidiana, nell'igiene della persona, nell'assunzione del cibo e dei farmaci e accompagnamento ai presidi sanitari

Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari:

- utilizzo del medico di famiglia per la cura di ogni singolo ospite;
- l'assistenza sanitaria della medicina di base, infermieristica, farmaceutica e specialistica, ospedaliera viene erogata dai servizi territoriali dell'ULSS. La scelta del medico è operata dal responsabile di struttura in accordo con la famiglia, in ogni caso è preferibile che il medico sia quello designato dal responsabile sanitario, salvo eccezioni che saranno valutate singolarmente;
- per ogni ospite, al momento dell'ammissione, sarà predisposta una scheda anamnestica personale a cura del medico;
- aiuto nell'espletamento delle pratiche burocratiche relative a richieste di ausili e servizi;
- sostegno alla famiglia di concerto con i Servizi Sociali del territorio di provenienza.

A pagamento del singolo ospite:

- Assistenza per prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista: gli ospiti vengono accompagnati nei saloni presenti sul territorio su richiesta dei familiari.
- Assistenza per prestazioni del podologo: con personale professionalmente qualificato su richiesta dei familiari.
- Assistenza infermieristica (escluso la preparazione delle terapie)
- Accompagnamento alle visite mediche
- Tutto quello non compreso alla voce Assistenza alberghiera.
- Sono a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.
- Attività ricreative e ludiche (ad esempio soggiorni, uscite sul territorio ecc.) che prevedono il pernottamento e/o il consumo di pasti a pagamento
- Assistenza durante un ricovero ospedaliero.
- L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite
- Soggiorni climatici saranno a pagamento del singolo ospite. Alla persona con disabilità verrà inviata la richiesta di partecipare al soggiorno climatico solo dopo autorizzazione da parte dell'educatore di riferimento e del personale infermieristico, nel caso sia presente.
- Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese sono a carico dell'ospite.

Uso del tempo libero ed attività ricreative

- L'ospite è, ove possibile, libero di organizzare il proprio tempo libero nel modo che ritiene più opportuno, nel rispetto delle norme che regolano la vita della comunità.
- È compito dell'Educatore della struttura redigere un programma mensile delle attività ricreative e del Tempo Libero, tenendo conto delle preferenze formulate dagli ospiti e delle possibilità esistenti. Tali attività potranno prevedere anche escursioni ed iniziative da attuarsi nell'ambito territoriale, coinvolgendo altri servizi e strutture, favorendo la partecipazione e lo scambio con altre residenze. Particolare attenzione sarà data alle attività di animazione del Tempo Libero organizzate dall'Associazione C.A.R.S. OdV ETS cui tutti parteciperanno compatibilmente con le esigenze di ciascuno e le possibilità offerte dall'associazione.
- Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

- Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
- Tale operatore, con qualifica specifica, viene individuato fra i soci lavoratori della cooperativa. Sarà comunque privilegiata, come criterio di scelta, la valutazione di attitudini e competenze personali, anche se non direttamente riconducibili a specifiche qualifiche professionali.
- Il responsabile di struttura è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività, ad assicurare il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico e favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti, curando la realizzazione dei fini generali di ospitalità, assistenza e mantenimento in attività che la struttura persegue, nel rispetto degli indirizzi fissati con leggi regionali, regolamenti e direttive del Consiglio di Amministrazione.
- Risponde del proprio operato direttamente al Direttore generale della cooperativa.

Documentazione

Al momento dell'accesso in struttura gli ospiti devono produrre:

- Tessera sanitaria.

- Certificazione di handicap (Legge 104/92).
- Copia nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno.
- Documento d'identità valido

La struttura terrà costantemente aggiornata la documentazione relativa sia agli ospiti che alla vita comunitaria. In particolare, la documentazione deve comprendere:

- Registro delle presenze degli ospiti.
- Registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro.
- Tabella dietetica, esposta in cucina e nella sala-pranzo
- Servizio di Igiene Pubblica e del Territorio dell'Azienda ULSS;
- Cartelle personali, contenenti dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli ospiti.
- Progetti educativi personalizzati (P.E.I.) e valutazioni dinamico funzionali
- Ogni altro documento o attestato previsto dalle vigenti leggi in materia di vigilanza igienico sanitaria.
- Registro delle terapie individuali.
- Quaderno per le annotazioni giornaliere salienti, utile per le consegne fra gli operatori.
- Ogni altra eventuale documentazione richiesta dall'Azienda ULSS di competenza.

La documentazione personale degli ospiti è assoggettata al segreto d'ufficio e professionale e alla vigente normativa sulla privacy.

Modalità di ammissione

- La persona con disabilità è normalmente ammessa in struttura a seguito di provvedimento del Presidente della Cooperativa Sociale che recepisce l'inserimento effettuato dai Servizi Sociali competenti (Azienda ULSS e/o Amministrazione Comunale).
- Può essere esaminata con carattere di eccezionalità la possibilità di inserire persone con disabilità a seguito di trattativa privata. Dovrà comunque essere garantita la copertura della retta. La necessità sarà valutata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale che deciderà in via definitiva. In entrambi i casi è previsto un servizio di inserimento progressivo con periodi di permanenza temporanea (comunità abilitativa) che saranno valutati di volta in volta sulla base delle indicazioni fornite dai servizi di competenza e dalla famiglia d'intesa con la struttura ospitante.
- L'ammissione viene fatta in via provvisoria per un periodo di prova di 30 (trenta) giorni in cui saranno valutate le condizioni psico-fisiche, la congruità dell'inserimento e l'efficacia del servizio residenziale; solo dopo tale periodo verrà sciolta la riserva e l'ammissione potrà essere permanente. Il periodo di prova, in determinati casi, può essere elevato fino a 60 (sessanta) giorni a giudizio del Responsabile di struttura.

Determinazione della retta

La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. La retta, per le persone inserite dall'Azienda Ulss, sarà determinata con accordo tra la Cooperativa e il dirigente Ulss competente.

La retta, per le persone inserite privatamente, sarà oggetto di contrattazione con il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite stesso. La retta verrà decisa in base al carico assistenziale di cui la persona disabile necessita. Verrà comunque firmato un accordo tra le parti come impegno di spesa.

Corresponsione della retta

Le modalità di corresponsione sono determinate dalle Convenzioni in essere con le Azienda ULSS competenti e dagli impegni di spesa dell'Amministrazione comunale di

provenienza dell'ospite.

Ricoveri ospedalieri

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura informerà i parenti dell'ospite e lo accompagnerà presso il presidio ospedaliero.

Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i familiari ed i parenti dell'ospite a dovervi provvedere. Solo su richiesta dei familiari verrà valutata la modalità del servizio presso il presidio ospedaliero. In caso di mancanza di familiari sarà valutata la gravità del caso e attivato il competente servizio territoriale. Durante il ricovero ospedaliero o presso altri Istituti di cura sarà garantita la conservazione del posto in Gruppo Appartamento.

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria
- con provvedimento dell'Azienda ULSS competente
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente e condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.1 incontro di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Sono presenti oltre agli ambienti interni anche aree esterne dedicate all'utenza. prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Servizio lavanderia</i>	La Cooperativa si avvale di un servizio di lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti e per la biancheria.
<i>Servizi integrativi disponibili</i>	Sono offerti una serie di servizi a libera scelta dell'ospite (vedi Servizi a pagamento)
<i>Trasporti</i>	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti



GRUPPO APPARTAMENTO "CASA LORIANA"

Il gruppo appartamento per Persone con disabilità denominato "Casa Lorian" può accogliere 5 ospiti fissi ed è autorizzato dal Comune di Verona.

Ubicazione

È situato a Verona in Via Domenico Morone n. 14 Verona.
La struttura è a due piani con un giardino.

Finalità e caratteristiche della struttura

Tre sono le caratteristiche residenziali che sono state individuate, trasversali alle peculiarità degli ospiti, ovvero

- progetto educativo
- scelta esistenziale
- centro di pronta accoglienza.

Le prestazioni che il Servizio Appartamento fornisce al suo interno sono fondamentalmente abilitative, educative e socioassistenziali, programmate per tutelare bisogni comuni e individuali, nel massimo rispetto della storia e della progettualità individuale dell'ospite e riferite così ai principi, ai modi, alle forme di vita di ciascuno, così da poter offrire alle persone accolte un clima ed un contesto di vita definibile come "il più normale possibile" (processo di 'normalizzazione').

La struttura si configura come una comunità residenziale per disabili lievi e medio/gravi che riserva l'ospitalità a persone con disabilità adulte autosufficienti o non

autosufficienti e/o non autonome che, per vari motivi, si trovano nella condizione di lasciare la propria famiglia per essere inseriti in un contesto abitativo protetto. Per contrastare gli elementi di disagio che accompagnano sempre una persona nella fase di cambiamento e di inserimento in comunità la struttura è orientata ad offrire un'effettiva accoglienza e deve rimanere integrata profondamente al contesto territoriale per poter favorire lo scambio sociale ed evitare il rischio di creare un luogo 'speciale' o 'dedicato'.

Organizzazione della vita comunitaria

- La struttura si impegna a garantire all'ospite la massima libertà e a favorirne l'autonomia compatibilmente con lo stato di salute e le sue abilità, e ad organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.
- Viene favorita agli ospiti la possibilità di partecipare ad iniziative ricreative ed occupazionali organizzate dalla struttura e/o ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali, attuate sul territorio dai volontari che operano in sinergia con il servizio residenziale.
- La struttura ha un responsabile, il quale si impegna, anche in collaborazione con il Servizio Sociale del territorio, affinché gli ospiti rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale facilitando e promuovendo i rapporti con famigliari, parenti e amici, favorendo frequenti visite e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. In ogni caso, la presenza nella struttura di familiari ed esterni deve essere a sostegno delle funzioni svolte e dei programmi individuali concordati con i famigliari, con preclusione quindi di loro interventi di assistenza diretti all'ospite che non siano preventivamente concordati ed autorizzati dal responsabile di struttura. Sono individuati degli **orari durante i quali sono assolutamente precluse le visite** per non disturbare le attività degli ospiti, nel rispetto dei ritmi e delle necessità comunitarie:

Dalle 11.30 alle 13.30 (pranzo)

Dalle 18.30 alle 20.30 (cena)

Dopo le ore 22.00

- È fatto divieto ai visitatori di accedere ai servizi di cucina e guardaroba. Non è consentito a familiari o amici l'accesso al refettorio durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi in cui è necessaria l'assistenza all'ospite e comunque previa autorizzazione del responsabile di struttura, nel rispetto delle norme igieniche stabilite. Sono invece possibili e favoriti gli interventi degli operatori volontari. È vietato ai visitatori consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile. I dolci che contengono creme devono essere acquistati in pasticceria. È vietato il consumo di bevande alcoliche (vino, birra, liquori, ecc.) e la loro somministrazione agli ospiti.
- L'organizzazione della vita quotidiana, le relazioni tra gli ospiti e tra questi e gli operatori (orario dei pasti, uscite e rientri, interventi diversi, trasporti, etc.), essendo soggetti a frequenti modifiche, sono di competenza del responsabile di struttura, previa intesa con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza per quanto di loro competenza.
- Il programma generale di attività scandisce essenzialmente la funzione abitativa ed educativa, consentendo quindi il massimo coinvolgimento delle persone con disabilità nella gestione domestica e il consolidamento costante delle loro autonomie individuali, con il conseguente controllo, contenimento e modifica di comportamenti socialmente non accettabili. Nell'ambito di un programma generale, tra le attività regolarmente svolte, risultano caratterizzanti quelle di *routine* quotidiana.
- In questa *routine* quotidiana e "partecipativa" si attribuisce il massimo significato alle "piccole cose" della vita quotidiana e si mantiene, nel tempo, il coinvolgimento della persona con disabilità intorno alla sua vita. In sintesi si evidenziano attività:
 1. di *routine* quotidiana, nella cui programmazione ci si riferisce costantemente ai principi, ai modi e alle forme di vita di tutte le persone, così da poter offrire agli

ospiti un clima e un contesto di vita definibile come "la più normale possibile" ed in ogni caso simile a quello familiare

2. socio assistenziali ed educativo occupazionali a programmazione individuale
3. ricreative e motorie, svolte sia all'interno che all'esterno per permettere un più intenso scambio relazionale e sociale.

ABILITAZIONE ALLA VITA INDIPENDENTE

Servizio e modalità di accesso

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio avviene su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di Gruppo Appartamento per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Servizi erogati dal Gruppo Appartamento:

La struttura garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

Assistenza alberghiera comprensiva di:

- unità di alloggio in camera singola o in camera doppia, secondo la disponibilità al momento della domanda di ammissione e alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'equipe di lavoro;
- uso delle stanze comunitarie;
- riscaldamento e fornitura d'acqua calda;
- disponibilità di apparecchi per la comunicazione con l'esterno;
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica;
- manutenzione e lavaggio della biancheria e del vestiario personale;
- servizio di guardaroba;
- pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni;
- pulizie generali periodiche;
- assistenza generica e manutenzione dell'immobile;
- sorveglianza notturna da remoto con video sorveglianza;
- attività ricreative ed occupazionali secondo i piani individuali programmati.

Assistenza personale diurna e notturna comprensiva di:

- aiuto nell'attività quotidiana, nell'igiene della persona, nell'assunzione del cibo e dei farmaci e accompagnamento ai presidi sanitari

Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari:

- utilizzo del medico di famiglia per la cura di ogni singolo ospite;
- l'assistenza sanitaria della medicina di base, infermieristica, farmaceutica e specialistica, ospedaliera viene erogata dai servizi territoriali dell'ULSS. La scelta del medico è operata dal responsabile di struttura in accordo con la famiglia, in ogni caso è preferibile che il medico sia quello designato dal responsabile sanitario, salvo eccezioni che saranno valutate singolarmente;
- per ogni ospite, al momento dell'ammissione, sarà predisposta una scheda anamnestica personale a cura del medico;

- aiuto nell'espletamento delle pratiche burocratiche relative a richieste di ausili e servizi;
- sostegno alla famiglia di concerto con i Servizi Sociali del territorio di provenienza.

A pagamento del singolo ospite:

- *Assistenza per prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista:* gli ospiti vengono accompagnati nei saloni presenti sul territorio su richiesta dei familiari.
- *Assistenza per prestazioni del podologo:* con personale professionalmente qualificato su richiesta dei familiari.
- *Assistenza infermieristica (escluso la preparazione delle terapie)*
- *Accompagnamento alle visite mediche*
- *Tutto quello non compreso alla voce Assistenza alberghiera.*
- *Sono a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.*
- *Attività ricreative e ludiche (ad esempio soggiorni, uscite sul territorio ecc.) che prevedono il pernottamento e/o il consumo di pasti a pagamento*
- *Assistenza durante un ricovero ospedaliero.*
- *L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite*
- *Soggiorni climatici saranno a pagamento del singolo ospite. Alla persona con disabilità verrà inviata la richiesta di partecipare al soggiorno climatico solo dopo autorizzazione da parte dell'educatore di riferimento e del personale infermieristico, nel caso sia presente.*
- *Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese sono a carico dell'ospite.*

Uso del tempo libero ed attività ricreative

- L'ospite è, ove possibile, libero di organizzare il proprio tempo libero nel modo che ritiene più opportuno, nel rispetto delle norme che regolano la vita della comunità.
- È compito dell'Educatore della struttura redigere un programma mensile delle attività ricreative e del Tempo Libero, tenendo conto delle preferenze formulate dagli ospiti e delle possibilità esistenti. Tali attività potranno prevedere anche escursioni ed iniziative da attuarsi nell'ambito territoriale, coinvolgendo altri servizi e strutture, favorendo la partecipazione e lo scambio con altre residenze. Particolare attenzione sarà data alle attività di animazione del Tempo Libero organizzate dall'Associazione C.A.R.S. OdV ETS cui tutti parteciperanno compatibilmente con le esigenze di ciascuno e le possibilità offerte dall'associazione.
- Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

- Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
- Tale operatore, con qualifica specifica, viene individuato fra i soci lavoratori della cooperativa. Sarà comunque privilegiata, come criterio di scelta, la valutazione di attitudini e competenze personali, anche se non direttamente riconducibili a specifiche qualifiche professionali.
- Il responsabile di struttura è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività, ad assicurare il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico e favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti, curando la realizzazione dei fini generali di ospitalità, assistenza e mantenimento in attività che la struttura persegue, nel rispetto degli indirizzi fissati con leggi regionali, regolamenti e direttive del Consiglio di Amministrazione.
- Risponde del proprio operato direttamente al Direttore generale della cooperativa.

Documentazione

Al momento dell'accesso in struttura gli ospiti devono produrre:

- Tessera sanitaria.
- Certificazione di handicap (Legge 104/92).
- Copia nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno.
- Documento d'identità valido

La struttura terrà costantemente aggiornata la documentazione relativa sia agli ospiti che alla vita comunitaria. In particolare, la documentazione deve comprendere:

- Registro delle presenze degli ospiti.
- Registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro.
- Tabella dietetica, esposta in cucina e nella sala-pranzo
- Servizio di Igiene Pubblica e del Territorio dell'Azienda ULSS;
- Cartelle personali, contenenti dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli ospiti.
- Progetti educativi personalizzati (P.E.I.) e valutazioni dinamico funzionali
- Ogni altro documento o attestato previsto dalle vigenti leggi in materia di vigilanza igienico sanitaria.
- Registro delle terapie individuali.
- Quaderno per le annotazioni giornaliere salienti, utile per le consegne fra gli operatori.
- Ogni altra eventuale documentazione richiesta dall'Azienda ULSS di competenza.

La documentazione personale degli ospiti è assoggettata al segreto d'ufficio e professionale e alla vigente normativa sulla privacy.

Modalità di ammissione

- La persona con disabilità è normalmente ammessa in struttura a seguito di provvedimento del Presidente della Cooperativa Sociale che recepisce l'inserimento effettuato dai Servizi Sociali competenti (Azienda ULSS e/o Amministrazione Comunale).
- Può essere esaminata con carattere di eccezionalità la possibilità di inserire persone con disabilità a seguito di trattativa privata. Dovrà comunque essere garantita la copertura della retta. La necessità sarà valutata dal Consiglio di amministrazione della Cooperativa Sociale che deciderà in via definitiva. In entrambi i casi è previsto un servizio di inserimento progressivo con periodi di permanenza temporanea (comunità abilitativa) che saranno valutati di volta in volta sulla base delle indicazioni fornite dai servizi di competenza e dalla famiglia d'intesa con la struttura ospitante.
- L'ammissione viene fatta in via provvisoria per un periodo di prova di 30 (trenta) giorni in cui saranno valutate le condizioni psico-fisiche, la congruità dell'inserimento e l'efficacia del servizio residenziale; solo dopo tale periodo verrà sciolta la riserva e l'ammissione potrà essere permanente. Il periodo di prova, in determinati casi, può essere elevato fino a 60 (sessanta) giorni a giudizio del Responsabile di struttura.

Determinazione della retta

La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. La retta, per le persone inserite dall'Azienda Ulss, sarà determinata con accordo tra la Cooperativa e il dirigente Ulss competente.

La retta, per le persone inserite privatamente, sarà oggetto di contrattazione con il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite stesso. La retta verrà decisa in base al carico assistenziale di cui la persona disabile necessita. Verrà comunque firmato un accordo tra le parti come impegno di spesa.

Corresponsione della retta

Le modalità di corresponsione sono determinate dalle Convenzioni in essere con le Azienda ULSS competenti e dagli impegni di spesa dell'Amministrazione comunale di provenienza dell'ospite.

Ricoveri ospedalieri

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura informerà i parenti dell'ospite e lo accompagnerà presso il presidio ospedaliero.

Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i familiari ed i parenti dell'ospite a dovervi provvedere. Solo su richiesta dei familiari verrà valutata la modalità del servizio presso il presidio ospedaliero. In caso di mancanza di familiari sarà valutata la gravità del caso e attivato il competente servizio territoriale. Durante il ricovero ospedaliero o presso altri Istituti di cura sarà garantita la conservazione del posto in Gruppo Appartamento.

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria
- con provvedimento dell'Azienda ULSS competente
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente e condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.1 incontro di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Sono presenti oltre agli ambienti interni anche aree esterne dedicate all'utenza. Prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Servizio lavanderia</i>	La Cooperativa si avvale di un servizio di lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti e per la biancheria.
<i>Servizi integrativi disponibili</i>	Sono offerti una serie di servizi a libera scelta dell'ospite (vedi Servizi a pagamento)
<i>Trasporti</i>	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti

GRUPPO APPARTAMENTO “CASA ANGIOLILLA”



Il gruppo appartamento per Persone con disabilità denominato “Casa Angiolilla” può accogliere 5 ospiti fissi ed è autorizzato dal Comune di Montegrotto Terme (Pd).

Ubicazione

È situato a Verona in Via Granze Destra 23 Montegrotto Terme.

La struttura è disposta su un piano con dependance ed un grande giardino esterno comprensivo di piscina esterna ed orto.

Finalità e caratteristiche della struttura

Tre sono le caratteristiche residenziali che sono state individuate, trasversali alle peculiarità degli ospiti, ovvero

- progetto educativo
- scelta esistenziale
- centro di pronta accoglienza.

Le prestazioni che il Servizio Appartamento fornisce al suo interno sono fondamentalmente abilitative, educative e socioassistenziali, programmate per tutelare bisogni comuni e individuali, nel massimo rispetto della storia e della progettualità individuale dell'ospite e riferite così ai principi, ai modi, alle forme di vita di ciascuno, così da poter offrire alle persone accolte un clima ed un contesto di vita definibile come "il più normale possibile" (processo di 'normalizzazione').

La struttura si configura come una comunità residenziale per disabili gravi che riserva l'ospitalità a persone con disabilità adulte non autosufficienti e/o non autonome che, per vari motivi, si trovano nella condizione di abbandonare la propria famiglia per essere inseriti in un contesto abitativo protetto. Per contrastare gli elementi di disagio che accompagnano sempre una persona nella fase di cambiamento e di inserimento in comunità la struttura è orientata ad offrire un'effettiva accoglienza e deve rimanere integrata profondamente al contesto territoriale per poter favorire lo scambio sociale ed evitare il rischio di creare un luogo 'speciale' o 'dedicato'.

Organizzazione della vita comunitaria

- La struttura si impegna a garantire all'ospite la massima libertà e a favorirne l'autonomia compatibilmente con lo stato di salute e le sue abilità, e ad organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.

- Viene favorita agli ospiti la possibilità di partecipare ad iniziative ricreative ed occupazionali organizzate dalla struttura e/o ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali, attuate sul territorio dai volontari che operano in sinergia con il servizio residenziale.

- La struttura ha un responsabile, il quale si impegna, anche in collaborazione con il Servizio Sociale del territorio, affinché gli ospiti rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale facilitando e promuovendo i rapporti con familiari, parenti e amici, favorendo frequenti visite e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. In ogni caso, la presenza nella struttura di familiari ed esterni deve essere a sostegno delle funzioni svolte e dei programmi individuali concordati con i familiari, con preclusione quindi di loro interventi di assistenza diretti all'ospite che non siano preventivamente concordati ed autorizzati dal responsabile di struttura. Sono individuati degli **orari durante i quali sono assolutamente precluse le visite** per non disturbare le attività degli ospiti, nel rispetto dei ritmi e delle necessità comunitarie:

Dalle 11.30 alle 13.30 (pranzo)

Dalle 18.30 alle 20.30 (cena)

Dopo le ore 22.00

- È fatto divieto ai visitatori di accedere ai servizi di cucina e guardaroba. Non è consentito a familiari o amici l'accesso al refettorio durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi in cui è necessaria l'assistenza all'ospite e comunque previa autorizzazione del responsabile di struttura, nel rispetto delle norme igieniche stabilite. Sono invece possibili e favoriti gli interventi degli operatori volontari. È vietato ai visitatori consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile. I dolci che contengono creme devono essere acquistati in pasticceria. È vietato il consumo di bevande alcoliche (vino, birra, liquori, ecc.) e la loro somministrazione agli ospiti.

- L'organizzazione della vita quotidiana, le relazioni tra gli ospiti e tra questi e gli operatori (orario dei pasti, uscite e rientri, interventi diversi, trasporti, etc.), essendo soggetti a frequenti modifiche, sono di competenza del responsabile di struttura, previa intesa con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza per quanto di loro competenza.

- Il programma generale di attività scandisce essenzialmente la funzione abitativa ed educativa, consentendo quindi il massimo coinvolgimento delle persone con disabilità nella gestione domestica e il consolidamento costante delle loro autonomie individuali, con il conseguente controllo, contenimento e modifica di comportamenti socialmente non accettabili. Nell'ambito di un programma generale, tra le attività regolarmente svolte, risultano caratterizzanti quelle di *routine* quotidiana.

- In questa *routine* quotidiana e "partecipativa" si attribuisce il massimo significato alle "piccole cose" della vita quotidiana e si mantiene, nel tempo, il coinvolgimento della persona con disabilità intorno alla sua vita. In sintesi si evidenziano attività:

1. di *routine* quotidiana, nella cui programmazione ci si riferisce costantemente ai principi, ai modi e alle forme di vita di tutte le persone, così da poter offrire agli ospiti un clima e un contesto di vita definibile come "la più normale possibile" ed in ogni caso simile a quello familiare
2. socio assistenziali ed educativo occupazionali a programmazione individuale
3. ricreative e motorie, svolte sia all'interno che all'esterno per permettere un più intenso scambio relazionale e sociale.

ABILITAZIONE ALLA VITA INDIPENDENTE

Servizio e modalità di accesso

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio avviene su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di Gruppo Appartamento per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 6 Euganea. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 6 Euganea, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Servizi erogati dal Gruppo Appartamento:

La struttura garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

Assistenza alberghiera comprensiva di:

- unità di alloggio in camera singola o in camera doppia, secondo la disponibilità al momento della domanda di ammissione e alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'equipe di lavoro;
- uso delle stanze comunitarie;
- riscaldamento e fornitura d'acqua calda;
- disponibilità di apparecchi per la comunicazione con l'esterno;
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica;
- manutenzione e lavaggio della biancheria e del vestiario personale;
- servizio di guardaroba;
- pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni;
- pulizie generali periodiche;
- assistenza generica e manutenzione dell'immobile;
- sorveglianza notturna;
- attività ricreative ed occupazionali secondo i piani individuali programmati.

Assistenza personale diurna e notturna comprensiva di:

- aiuto nell'attività quotidiana, nell'igiene della persona, nell'assunzione del cibo e dei farmaci e accompagnamento ai presidi sanitari

Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari:

- utilizzo del medico di famiglia per la cura di ogni singolo ospite;
- l'assistenza sanitaria della medicina di base, infermieristica, farmaceutica e specialistica, ospedaliera viene erogata dai servizi territoriali dell'ULSS. La scelta del medico è operata dal responsabile di struttura in accordo con la famiglia, in ogni caso è preferibile che il medico sia quello designato dal responsabile sanitario, salvo eccezioni che saranno valutate singolarmente;
- per ogni ospite, al momento dell'ammissione, sarà predisposta una scheda anamnestica personale a cura del medico;
- aiuto nell'espletamento delle pratiche burocratiche relative a richieste di ausili e servizi;
- sostegno alla famiglia di concerto con i Servizi Sociali del territorio di provenienza.

A pagamento del singolo ospite:

- *Assistenza per prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista:* gli ospiti vengono accompagnati nei saloni presenti sul territorio su richiesta dei familiari.

- Assistenza per prestazioni del podologo: con personale professionalmente qualificato su richiesta dei familiari.
- Assistenza infermieristica (escluso la preparazione delle terapie)
- Accompagnamento alle visite mediche
- Tutto quello non compreso alla voce Assistenza alberghiera.
- Sono a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.
- Attività ricreative e ludiche (ad esempio soggiorni, uscite sul territorio ecc.) che prevedono il pernottamento e/o il consumo di pasti a pagamento
- Assistenza durante un ricovero ospedaliero.
- L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite
- Soggiorni climatici saranno a pagamento del singolo ospite. Alla persona con disabilità verrà inviata la richiesta di partecipare al soggiorno climatico solo dopo autorizzazione da parte dell'educatore di riferimento e del personale infermieristico, nel caso sia presente.
- Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese sono a carico dell'ospite.

Uso del tempo libero ed attività ricreative

- L'ospite è, ove possibile, libero di organizzare il proprio tempo libero nel modo che ritiene più opportuno, nel rispetto delle norme che regolano la vita della comunità.
- È compito dell'Educatore della struttura redigere un programma mensile delle attività ricreative e del Tempo Libero, tenendo conto delle preferenze formulate dagli ospiti e delle possibilità esistenti. Tali attività potranno prevedere anche escursioni ed iniziative da attuarsi nell'ambito territoriale, coinvolgendo altri servizi e strutture, favorendo la partecipazione e lo scambio con altre residenze. Particolare attenzione sarà data alle attività di animazione del Tempo Libero organizzate dall'Associazione C.A.R.S. OdV ETS cui tutti parteciperanno compatibilmente con le esigenze di ciascuno e le possibilità offerte dall'associazione.
- Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

- Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
- Tale operatore, con qualifica specifica, viene individuato fra i soci lavoratori della cooperativa. Sarà comunque privilegiata, come criterio di scelta, la valutazione di attitudini e competenze personali, anche se non direttamente riconducibili a specifiche qualifiche professionali.
- Il responsabile di struttura è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività, ad assicurare il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico e favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti, curando la realizzazione dei fini generali di ospitalità, assistenza e mantenimento in attività che la struttura persegue, nel rispetto degli indirizzi fissati con leggi regionali, regolamenti e direttive del Consiglio di Amministrazione.
- Risponde del proprio operato direttamente al Direttore generale della cooperativa.

Documentazione

Al momento dell'accesso in struttura gli ospiti devono produrre:

- Tessera sanitaria.
- Certificazione di handicap (Legge 104/92).
- Copia nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno.
- Documento d'identità valido

La struttura terrà costantemente aggiornata la documentazione relativa sia agli ospiti che alla vita comunitaria. In particolare, la documentazione deve comprendere:

- Registro delle presenze degli ospiti.

- Registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro.
 - Tabella dietetica, esposta in cucina e nella sala-pranzo
 - Servizio di Igiene Pubblica e del Territorio dell'Azienda ULSS;
 - Cartelle personali, contenenti dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli ospiti.
 - Progetti educativi personalizzati (P.E.I.) e valutazioni dinamico funzionali
 - Ogni altro documento o attestato previsto dalle vigenti leggi in materia di vigilanza igienico sanitaria.
 - Registro delle terapie individuali.
 - Quaderno per le annotazioni giornaliere salienti, utile per le consegne fra gli operatori.
 - Ogni altra eventuale documentazione richiesta dall'Azienda ULSS di competenza.
- La documentazione personale degli ospiti è assoggettata al segreto d'ufficio e professionale e alla vigente normativa sulla privacy.

Modalità di ammissione

- La persona con disabilità è normalmente ammessa in struttura a seguito di provvedimento del Presidente della Cooperativa Sociale che recepisce l'inserimento effettuato dai Servizi Sociali competenti (Azienda ULSS e/o Amministrazione Comunale).
- Può essere esaminata con carattere di eccezionalità la possibilità di inserire persone con disabilità a seguito di trattativa privata. Dovrà comunque essere garantita la copertura della retta. La necessità sarà valutata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale che deciderà in via definitiva. In entrambi i casi è previsto un servizio di inserimento progressivo con periodi di permanenza temporanea (comunità abilitativa) che saranno valutati di volta in volta sulla base delle indicazioni fornite dai servizi di competenza e dalla famiglia d'intesa con la struttura ospitante.
- L'ammissione viene fatta in via provvisoria per un periodo di prova di 30 (trenta) giorni in cui saranno valutate le condizioni psico-fisiche, la congruità dell'inserimento e l'efficacia del servizio residenziale; solo dopo tale periodo verrà sciolta la riserva e l'ammissione potrà essere permanente. Il periodo di prova, in determinati casi, può essere elevato fino a 60 (sessanta) giorni a giudizio del Responsabile di struttura.

Determinazione della retta

La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. La retta, per le persone inserite dall'Azienda Ulss, sarà determinata con accordo tra la Cooperativa e il dirigente Ulss competente.

La retta, per le persone inserite privatamente, sarà oggetto di contrattazione con il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite stesso. La retta verrà decisa in base al carico assistenziale di cui la persona disabile necessita. Verrà comunque firmato un accordo tra le parti come impegno di spesa.

Corresponsione della retta

Le modalità di corresponsione sono determinate dalle Convenzioni in essere con le Aziende ULSS competenti e dagli impegni di spesa dell'Amministrazione comunale di provenienza dell'ospite.

Ricoveri ospedalieri

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura informerà i parenti dell'ospite e lo accompagnerà presso il presidio ospedaliero.

Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i

famigliari ed i parenti dell'ospite a dovervi provvedere. Solo su richiesta dei famigliari verrà valutata la modalità del servizio presso il presidio ospedaliero. In caso di mancanza di famigliari sarà valutata la gravità del caso e attivato il competente servizio territoriale. Durante il ricovero ospedaliero o presso altri Istituti di cura sarà garantita la conservazione del posto in Comunità Alloggio.

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria
- con provvedimento dell'Azienda ULSS competente
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente e condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.1 incontro di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Sono presenti oltre agli ambienti interni anche aree esterne dedicate all'utenza. prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Servizio lavanderia</i>	La Cooperativa si avvale di un servizio di lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti e per la biancheria.
<i>Servizi integrativi disponibili</i>	Sono offerti una serie di servizi a libera scelta dell'ospite (vedi Servizi a pagamento)
<i>Trasporti</i>	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti



RSA "LE QUERCE"

L'RSA per disabili denominata "Le Querce" è autorizzata con delibera regionale per 20 ospiti.

Ubicazione

L'Rsa è situata a Santa Maria di Zevio in Via Villaggio Rinascita 29, Verona.
La struttura è disposta su tre piani con un giardino esterno e piscina esterna.

Finalità e caratteristiche della struttura

Tre sono le caratteristiche residenziali che sono state individuate, trasversali alle tipologie degli ospiti, ovvero

- progetto educativo
- scelta esistenziale
- centro di pronta accoglienza.

Le prestazioni che il Servizio Comunità fornisce al suo interno sono fondamentalmente abilitative, educative e socio assistenziali, programmate per tutelare bisogni comuni e individuali, nel massimo rispetto della storia e della progettualità individuale dell'ospite e riferite così ai principi, ai modi, alle forme di vita di ciascuno, così da poter offrire alle persone accolte un clima ed un contesto di vita definibile come "il più normale possibile" (processo di 'normalizzazione').

La struttura si configura come una comunità residenziale per disabili gravi che riserva l'ospitalità a persone con disabilità adulte non autosufficienti e/o non autonome che, per vari motivi, si trovano nella condizione di abbandonare la propria famiglia per essere inseriti in un contesto abitativo protetto. Per contrastare gli elementi di disagio che accompagnano sempre una fase di cambiamento e di inserimento in comunità, la struttura è orientata ad offrire un'effettiva accoglienza e deve rimanere integrata profondamente al contesto territoriale per poter favorire lo scambio sociale ed evitare il rischio di creare un luogo 'speciale' o 'dedicato'.

La struttura è dotata di tutti gli ausili che favoriscano la permanenza e l'assistenza di persone con disabilità grave senza per questo perdere la caratteristica di abitazione normale in con un approccio che abbiamo definito 'ecologico'.

Organizzazione della vita comunitaria

- La struttura si impegna a garantire all'ospite la massima libertà e a favorirne l'autonomia compatibilmente con lo stato di salute e le sue abilità, e ad organizzare

la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.

- Viene favorita agli ospiti la possibilità di partecipare ad iniziative ricreative ed occupazionali organizzate dalla struttura e/o ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali, attuate sul territorio dai volontari che operano in sinergia con il servizio residenziale.
- La struttura ha un responsabile, il quale si impegna, anche in collaborazione con il Servizio Sociale del territorio, affinché gli ospiti rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale facilitando e promuovendo i rapporti con famigliari, parenti e amici, favorendo frequenti visite e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. In ogni caso, la presenza nella struttura di familiari ed esterni deve essere a sostegno delle funzioni svolte e dei programmi individuali concordati con i famigliari, con preclusione quindi di loro interventi di assistenza diretti all'ospite che non siano preventivamente concordati ed autorizzati dal responsabile di struttura. Sono individuati degli **orari durante i quali sono assolutamente precluse le visite** per non disturbare le attività degli ospiti, nel rispetto dei ritmi e delle necessità comunitarie:

Dalle 11.30 alle 13.30 (pranzo)

Dalle 18.30 alle 20.30 (cena)

Dopo le ore 22.00

- È fatto divieto ai visitatori di accedere ai servizi di cucina e guardaroba. Non è consentito a familiari o amici l'accesso al refettorio durante la consumazione dei pasti, fatta eccezione per i casi in cui è necessaria l'assistenza all'ospite e comunque previa autorizzazione del responsabile di struttura, nel rispetto delle norme igieniche stabilite. Sono invece possibili e favoriti gli interventi degli operatori volontari. È vietato ai visitatori consegnare agli ospiti alcolici, farmaci e cibo facilmente avariabile. I dolci che contengono creme devono essere acquistati in pasticceria. È vietato il consumo di bevande alcoliche (vino, birra, liquori, ecc.) e la loro somministrazione agli ospiti.
- L'organizzazione della vita quotidiana, le relazioni tra gli ospiti e tra questi e gli operatori (orario dei pasti, uscite e rientri, interventi diversi, trasporti, etc.), essendo soggetti a frequenti modifiche, sono di competenza del responsabile di struttura, previa intesa con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza per quanto di loro competenza.
- Il programma generale di attività scandisce essenzialmente la funzione abitativa ed educativa, consentendo quindi il massimo coinvolgimento delle persone con disabilità nella gestione domestica e il consolidamento costante delle loro autonomie individuali, con il conseguente controllo, contenimento e modifica di comportamenti socialmente non accettabili. Nell'ambito di un programma generale, tra le attività regolarmente svolte, risultano caratterizzanti quelle di *routine* quotidiana.
- In questa *routine* quotidiana e "partecipativa" si attribuisce il massimo significato alle "piccole cose" della vita quotidiana e si mantiene, nel tempo, il coinvolgimento della persona con disabilità intorno alla sua vita. In sintesi si evidenziano attività:
 - di *routine* quotidiana, nella cui programmazione ci si riferisce costantemente ai principi, ai modi e alle forme di vita di tutte le persone, così da poter offrire agli ospiti un clima e un contesto di vita definibile come "la più normale possibile" ed in ogni caso simile a quello familiare
 - socio assistenziali ed educativo occupazionali a programmazione individuale
 - ricreative e motorie, svolte sia all'interno che all'esterno per permettere un più intenso scambio relazionale e sociale.

ABILITAZIONE ALLA VITA INDIPENDENTE

Servizio e modalità di accesso

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio potrà avvenire su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domanda saranno valutate dal CdA che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di RSA per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Servizi erogati dal servizio residenziale

La struttura garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

Assistenza alberghiera comprensiva di:

- unità di alloggio in camera singola o in camera doppia, secondo la disponibilità al momento della domanda di ammissione e alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'equipe di lavoro;
- uso delle stanze comunitarie;
- riscaldamento e fornitura d'acqua calda;
- disponibilità di apparecchi per la comunicazione con l'esterno;
- vitto completo nel rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica;
- manutenzione e lavaggio della biancheria e del vestiario personale;
- servizio di guardaroba;
- pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni;
- pulizie generali periodiche;
- assistenza generica e manutenzione dell'immobile;
- sorveglianza notturna;
- attività ricreative ed occupazionali secondo i piani individuali programmati.

Assistenza personale diurna e notturna comprensiva di:

- aiuto nell'attività quotidiana, nell'igiene della persona, nell'assunzione del cibo e dei farmaci e accompagnamento ai presidi sanitari

Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari:

- utilizzo del medico di famiglia per la cura di ogni singolo ospite;
- l'assistenza sanitaria della medicina di base, infermieristica, farmaceutica e specialistica, ospedaliera viene erogata dai servizi territoriali dell'ULSS. La scelta del medico è operata dal responsabile di struttura in accordo con la famiglia, in ogni caso è preferibile che il medico sia quello designato dal responsabile sanitario, salvo eccezioni che saranno valutate singolarmente;
- per ogni ospite, al momento dell'ammissione, sarà predisposta una scheda anamnestica personale a cura del medico;
- aiuto nell'espletamento delle pratiche burocratiche relative a richieste di ausili e servizi;
- sostegno alla famiglia di concerto con i Servizi Sociali del territorio di provenienza.

A pagamento del singolo ospite:

- Assistenza per prestazioni di parrucchiere, barbiere, estetista: gli ospiti vengono

- accompagnati nei saloni presenti sul territorio su richiesta dei familiari.
- *Assistenza per prestazioni del podologo:* con personale professionalmente qualificato su richiesta dei familiari.
- *Assistenza infermieristica (escluso la preparazione delle terapie)*
- *Accompagnamento alle visite mediche*
- *Tutto quello non compreso alla voce Assistenza alberghiera.*
- *Sono a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.*
- *Attività ricreative e ludiche (ad esempio soggiorni, uscite sul territorio ecc.) che prevedono il pernottamento e/o il consumo di pasti a pagamento*
- *Assistenza durante un ricovero ospedaliero.*
- *L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite*
- *Soggiorni climatici saranno a pagamento del singolo ospite. Alla persona con disabilità verrà inviata la richiesta di partecipare al soggiorno climatico solo dopo autorizzazione da parte dell'educatore di riferimento e del personale infermieristico, nel caso sia presente.*
- *Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese sono a carico dell'ospite.*

Uso del tempo libero ed attività ricreative

- L'ospite è, ove possibile, libero di organizzare il proprio tempo libero nel modo che ritiene più opportuno, nel rispetto delle norme che regolano la vita della comunità.
- È compito dell'Educatore della struttura redigere un programma mensile delle attività ricreative e del Tempo Libero, tenendo conto delle preferenze formulate dagli ospiti e delle possibilità esistenti. Tali attività potranno prevedere anche escursioni ed iniziative da attuarsi nell'ambito territoriale, coinvolgendo altri servizi e strutture, favorendo la partecipazione e lo scambio con altre residenze. Particolare attenzione sarà data alle attività di animazione del Tempo Libero organizzate dall'Associazione C.A.R.S. OdV ETS cui tutti parteciperanno compatibilmente con le esigenze di ciascuno e le possibilità offerte dall'associazione.
- Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

- Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
- Tale operatore, con qualifica specifica, viene individuato fra i soci lavoratori della cooperativa. Sarà comunque privilegiata, come criterio di scelta, la valutazione di attitudini e competenze personali, anche se non direttamente riconducibili a specifiche qualifiche professionali.
- Il responsabile di struttura è tenuto a coordinare e controllare la gestione organizzativa della struttura in tutte le sue attività, ad assicurare il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico e favorire il più possibile l'autonomia degli ospiti, curando la realizzazione dei fini generali di ospitalità, assistenza e mantenimento in attività che la struttura persegue, nel rispetto degli indirizzi fissati con leggi regionali, regolamenti e direttive del Consiglio di Amministrazione.
- Risponde del proprio operato direttamente al Direttore generale della cooperativa.

Documentazione

Al momento dell'accesso in struttura gli ospiti devono produrre:

- Tessera sanitaria.
- Certificazione di handicap (Legge 104/92).
- Copia nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno.
- Documento d'identità valido

La struttura terrà costantemente aggiornata la documentazione relativa sia agli ospiti che alla vita comunitaria. In particolare la documentazione deve comprendere:

- Registro delle presenze degli ospiti.
- Registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro.
- Tabella dietetica, esposta in cucina e nella sala-pranzo
- Servizio di Igiene Pubblica e del Territorio dell'Azienda ULSS;
- Cartelle personali, contenenti dati anagrafici, amministrativi, sociali e sanitari degli ospiti.
- Progetti educativi personalizzati (P.E.I.) e valutazioni dinamico funzionali
- Ogni altro documento o attestato previsto dalle vigenti leggi in materia di vigilanza igienico sanitaria.
- Registro delle terapie individuali.
- Quaderno per le annotazioni giornaliere salienti, utile per le consegne fra gli operatori.
- Ogni altra eventuale documentazione richiesta dall'Azienda ULSS di competenza.

La documentazione personale degli ospiti è assoggettata al segreto d'ufficio e professionale e alla vigente normativa sulla privacy.

Modalità di ammissione

- La persona con disabilità è normalmente ammessa in struttura a seguito di provvedimento del Presidente della Cooperativa Sociale che recepisce l'inserimento effettuato dai Servizi Sociali competenti (Azienda ULSS e/o Amministrazione Comunale).
- Può essere esaminata con carattere di eccezionalità la possibilità di inserire persone con disabilità a seguito di trattativa privata. Dovrà comunque essere garantita la copertura della retta. La necessità sarà valutata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale che deciderà in via definitiva. In entrambi i casi è previsto un servizio di inserimento progressivo con periodi di permanenza temporanea (comunità abilitativa) che saranno valutati di volta in volta sulla base delle indicazioni fornite dai servizi di competenza e dalla famiglia d'intesa con la struttura ospitante.
- L'ammissione viene fatta in via provvisoria per un periodo di prova di 30 (trenta) giorni in cui saranno valutate le condizioni psico-fisiche, la congruità dell'inserimento e l'efficacia del servizio residenziale; solo dopo tale periodo verrà sciolta la riserva e l'ammissione potrà essere permanente. Il periodo di prova, in determinati casi, può essere elevato fino a 60 (sessanta) giorni a giudizio del Responsabile di struttura.

Determinazione della retta

La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. La retta, per le persone inserite dall'Azienda Ulss, sarà determinata con accordo tra la Cooperativa e il dirigente Ulss competente.

La retta, per le persone inserite privatamente, sarà oggetto di contrattazione con il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite stesso. La retta verrà decisa in base al carico assistenziale di cui la persona disabile necessita. Verrà comunque firmato un accordo tra le parti come impegno di spesa.

Corresponsione della retta

Le modalità di corresponsione sono determinate dalle Convenzioni in essere con le Azienda ULSS competenti e dagli impegni di spesa dell'Amministrazione comunale di provenienza dell'ospite.

Ricoveri ospedalieri

Qualora si ravvisi la necessità di ricovero ospedaliero, il personale della struttura

informerà i parenti dell'ospite e lo accompagnerà presso il presidio ospedaliero. Nel caso di richiesta di assistenza continua durante il ricovero ospedaliero saranno i famigliari ed i parenti dell'ospite a dovervi provvedere. Solo su richiesta dei famigliari verrà valutata la modalità del servizio presso il presidio ospedaliero. In caso di mancanza di famigliari sarà valutata la gravità del caso e attivato il competente servizio territoriale. Durante il ricovero ospedaliero o presso altri Istituti di cura sarà garantita la conservazione del posto in Comunità Alloggio.

Dimissioni

L'ospite può essere dimesso in qualsiasi momento:

- per volontà propria
- con provvedimento dell'Azienda ULSS competente
- per comprovata incompatibilità alla vita comunitaria ed alle regole di convivenza.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24. Almeno un incontro di gruppo delle famiglie Almeno 4 attività educative a rotazione a settimanali
<i>Risorse umane</i>	Lo <i>standard</i> minimo di personale sanitario e socio-sanitario, espresso in termini di minutaggio assistenziale settimanale medio per ospite, è fissato in almeno 1.335 minuti. Esso dev'essere garantito attraverso la presenza delle seguenti figure professionali articolate per tipologia di assistenza: ▪ assistenza infermieristica e socio-sanitaria: almeno 1.195 minuti, di cui 100 minuti di infermiere e 1.095 minuti di operatore socio-sanitario; ▪ assistenza riabilitativa: almeno 140 minuti, all'interno dei quali vengono garantite le prestazioni erogate da educatori professionali socio-sanitari e/o tecnici della riabilitazione psichiatrica e/o altri profili professionali dell'area riabilitativa.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente, condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.2 incontri di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza, rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati. Prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Servizio lavanderia</i>	La Cooperativa si avvale di un servizio di lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti e per il lavaggio della biancheria.
<i>Servizi integrativi disponibili</i>	Sono offerti una serie di servizi a libera scelta dell'ospite (vedi Servizi a pagamento)
<i>Trasporti</i>	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001 Certificato e di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti



CENTRO DIURNO L'OFFICINA”

Il Centro Diurno L'Officina è autorizzato con delibera regionale per 30 posti.

Ubicazione

Il Centro Diurno è situato a Verona in Viale Sicilia n. 69, zona Borgo Nuovo. La struttura si dispone su due piani, con una palazzina uffici e un giardino esterno.

Programma delle attività

Il servizio semiresidenziale L'Officina è commisurato alle esigenze della persona con disabilità e della sua famiglia: può essere tipico con orario dalle 8:30 alle 16:00 oppure atipico, con un prolungamento dell'accoglienza fino all'orario preserale. Le attività svolte, essendo nel Centro esclusivamente inserite persone con disabilità grave/gravissima, sono essenzialmente educative ed assistenziali (servizi che la famiglia non è più in grado di svolgere autonomamente a domicilio, come il bagno igienizzante). Massaggi, *stretching*, attività motoria, *idrosound*, attività in sala multisensoriale, utilizzo di audiovisivi, attività relazionale sono quotidianamente proposte a 30 persone con disabilità grave.

Una particolare attenzione viene data a percorsi educativi studiati specificatamente per persone con disabilità spastica che presentano anche gravi problemi relazionali.

L'obiettivo cui puntano tutti i servizi offerti è intervenire sulla persona con disabilità e sulla sua famiglia per una abilitazione e/o riabilitazione di tipo sociale.

Sono in tal senso programmate una serie di attività e di servizi, alcuni direttamente rivolti al benessere fisico, altri al coinvolgimento in attività sociali significative e normalizzanti per la persona con disabilità e quindi per la sua famiglia.

Un'ulteriore specializzazione conseguita dai nostri operatori ci consente di predisporre percorsi educativi studiati specificatamente per persone con disabilità con autismi. Questi programmi sono finalizzati primariamente alla acquisizione di capacità relazionali e di socializzazione spesso assai complesse e alla perdita di comportamenti che tendono ad isolare le persone con autismi e le loro famiglie.

ATTIVITÀ

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

Disabilità motoria

- **Attività posturale:** *standing, ergosoft*, statica graduata, movimentazioni su Bobath, attività al tappeto, attività di psicomotricità in palestra (piscina riempita con palline colorate per stimolare la persona con disabilità dal punto di vista sensoriale). Tutte le attività vengono supervisionate dallo specialista (fisiatra) che segue la persona direttamente nel Centro L'Officina.
- **Attività motoria:** parallele, scale attrezzate, deambulatori. L'attività viene supervisionata dallo specialista (fisiatra).
- **Attività di manipolazione:** realizzata ai tavoli mediante appositi lavori di incastro, combinazione, classificazione, discriminazione di forme e colori.
- **Attività di scrittura, lettura, lavori al computer e schede didattiche:** scrittura, riconoscimento di lettere e parole, di numeri ed oggetti, di sequenze temporali e logiche; esecuzione di calcoli aritmetici.
- **Attività di pittura:** principalmente nella preparazione dei lavori di Natale e Pasqua con lo scopo di incentivare la creatività, l'uso del colore e delle varie tecniche espressive tramite l'utilizzo di mani, pennelli, rulli e spugnette.

Disabilità motoria e autismi

- **Attività di rilassamento:** mediante massaggi effettuati dagli addetti specializzati per aumentare la percezione corporea e tecniche psicocorporee di rilassamento. L'attività viene supervisionata dallo specialista (fisiatra).
- **Attività di rilassamento supplementare:** in acqua con vasca *idrosound*.
- **Attività di stimolazione sensoriale:** utilizzando una specifica sala multisensoriale predisposta in struttura. L'attività è finalizzata alla stimolazione sensoriale ma anche al rilassamento, grazie all'utilizzo di opportuni supporti audiovisivi, ascolto di musica e profumi ambientali. La stimolazione sensoriale viene anche realizzata utilizzando delle **scatole multisensoriali**: per incentivare le funzioni sensoriali e tattili gli utenti manipolano contenenti oggetti e materiali come riso, sabbia, polistirolo, chiodini di plastica, pezzetti di cartapesta ed altro.
- **Attività ludiche:** tombola a simboli, memory, cinema in sala multisensoriale

DSA - Disabilità comportamentale - autismi - Il metodo

- le attività vengono condotte con l'APPROCCIO AMBIENTALE TEACCH e la supervisione di specialisti (neuropsichiatri, formatori, educatori specializzati) che verificano e reimpostano all'interno dell'Equipe A.I.A.S. le attività educative finalizzate al fornire alla persona con disabilità gli strumenti per assumere, in differenti contesti di vita, dei comportamenti socialmente accettabili e all'abilitarla ad affrontare quegli aspetti della propria vita che si ritiene possano essere svolti in autonomia; grande importanza assume l'attività relazionale nelle autonomie sociali: gli operatori coinvolgono la persona con disabilità in giochi, momenti di socializzazione: attività diverse, estremamente varie e molto strutturate.

Attività realizzate all'esterno del centro

Per queste attività e per altre che comportano l'intervento di professionisti esterni i costi sono interamente a carico delle famiglie.

- **Attività motoria:** da gennaio a giugno al Palazzetto dello Sport.
- **Piscina:** tutto l'anno, un giorno della settimana a pagamento
- **Fattoria Didattica:** il giovedì da aprile a settembre in Fattoria Didattica
- **Musicoterapia:** percorso individuale o in gruppo con musicoterapista.
- **Uscite sul territorio**

Attività occupazionali

- **Lavori al tavolo:** compiti di associazione, discriminazione, assemblaggio,

sequenze logiche.

- **Laboratorio di pittura:** sviluppo e potenziamento della creatività col colore.
- **Laboratorio di comunicazione aumentativa-alternativa:** strategie e ausili di comunicazione intesi come aumentativi della comunicazione verbale, qualora questa risulti assente, deficitaria o poco comprensibile.
- **Attività didattica:** schede didattiche cartacee e programmi didattici al PC.
- **Sala multisensoriale:** consiste in una sala che associa un filmato a luci, suoni e profumi strutturati secondo gli obiettivi specifici.

Abilità sociali

Sono attività che coinvolgono più persone contemporaneamente allo scopo di far acquisire la capacità di lavorare in gruppo, di condividere tempi, modi e spazi lavorando per micro obiettivi per il raggiungimento di una finalità comune:

- **giochi di società:** tombola, gioco delle carte, memory
- **laboratorio di imitazione:** sviluppo della comunicazione spontanea e verifica di nuovi stili comunicativi più adeguati
- **laboratorio di riconoscimento corporeo:** percezione e riconoscimento del proprio corpo e del corpo altrui nello spazio.

Attività domestiche

- laboratorio di cucina: preparazione di semplici pietanze
- laboratorio di autonomia domestica: spazzare, pulire i vetri, rifare il letto e piegare la biancheria

Estinzione dei comportamenti problema

Dopo l'osservazione comportamentale (MODELLO ABC) intervento educativo con:

- Tecnica del time out
- Libro delle regole
- Proiezione di filmati creati ad hoc
- Simulazione dei comportamenti adeguati con laboratorio di imitazione.

Interventi di abilitazione sociale rivolte a tutti gli utenti

Oltre alle attività, il servizio viene anche dedicato alla persona con disabilità nella sua interazione sociale e col territorio mediante:

- **uscite** attraverso un programma di **“utilizzo e conoscenza del territorio”**. Finalizzato ad una maggiore padronanza della persona con disabilità del quartiere di riferimento, sia ad un aumento delle sue conoscenze e delle relazioni sociali. L'intervento implica il coinvolgimento nel quartiere/comunità;
- un altro intervento diretto all'“uscire fuori” lo si realizza con l'animazione del tempo libero soprattutto nel corso dei fine settimana (coinvolgimento della persona con disabilità in attività ludico-ricreative e altrettanto decisivo e conseguente “solievo alla famiglia”). Le associazioni di volontariato con le quali collabora la Cooperativa Sociale seguono infatti direttamente, anche se non esclusivamente, le persone con disabilità accolte nel Centro Diurno. Attività teatrale, attività in acqua, attività assistite da animali, gite, uscite, organizzazione di feste e di partecipazioni a ricorrenze civili e religiose;
- l'intervento di abilitazione sociale mette le persone accolte (soprattutto con problemi comportamentali) nelle condizioni di poter intraprendere un viaggio anche in contesti non protetti ma del tutto normali. Le persone accolte al Centro l'Officina hanno infatti un accesso privilegiato ai soggiorni estivi ed invernali organizzati dalla cooperativa in stretta collaborazione con le organizzazioni di volontariato. I soggiorni hanno la caratteristica di essere condotti in rapporto 1:1, all'interno di strutture **non dedicate** e a pagamento dell'ospite.

Servizi ulteriori

Infine, la territorialità dei servizi emerge in un'ulteriore serie di attività collaterali ma determinanti per la persona con disabilità e per la sua famiglia. Spesso, infatti, la famiglia non è più in grado o non trova modo di provvedere autonomamente a taluni

bisogni e necessita quindi di un servizio più ricco, flessibile e non vincolato a orari rigidi.

Tali attività nel dettaglio sono:

- **attività igieniche e sanitarie:** bagno assistito; aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto nella somministrazione di farmaci (previe liberatorie del medico di famiglia, della famiglia stessa o tutore e in stretto raccordo con l'eventuale struttura residenziale presso la quale vive la persona con disabilità).;
- **servizio di pronta accoglienza/accoglienza programmata** nelle strutture residenziali della cooperativa sociale con le seguenti modalità di accesso.

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio potrà avvenire su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal CdA che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di pronta accoglienza/accoglienza programmata per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio 227 giorni/anno. Ad inizio anno verrà consegnato alle famiglie il calendario di apertura del centro diurno. Chiusura estiva 2 settimane consecutive. Apertura settimanale 35 ore Almeno un incontro di gruppo delle famiglie Almeno 4 attività educative a rotazione a settimanali Esecuzione di igiene con bagno assistito
<i>Risorse umane</i>	È garantita la funzione di coordinamento di cui all'All. C DGR 740/2015. Educatore professionale: n. 1 ogni 10 ospiti. Operatore socio sanitario: • 1 ogni 7 utenti da basso bisogno abilitativo assistenziale; • 1 ogni 5 utenti da medio bisogno abilitativo assistenziale; • 1 ogni 2 utenti con alto bisogno abilitativo assistenziale. Tali parametri di gravità vengono dati dal risultato della scheda SVAMDI e rettificati in UVMD.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente, condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione personale del</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.1 incontri di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza, rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati. prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Trasporti</i>	Trasporti disponibili per tutti gli utenti con utilizzo di mezzi adeguati sottoposti regolarmente a revisione e controlli periodici. La permanenza sul trasporto è massimo di un'ora per servizio.
<i>Servizi integrativi</i>	Sono proposte uscite didattiche e soggiorni a libera partecipazione, previa autorizzazione dell'educatore di riferimento, a totale carico dell'ospite.

<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001 Certificato e di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti
-----------------------------	---

CENTRO DIURNO “I COLORI”



Il Centro Diurno “I Colori” è autorizzato con delibera regionale per 20 posti.

Ubicazione

Il Centro Diurno è situato a Verona in Via Zamboni 56 a Verona – zona Borgo Venezia e dispone di un cortile esterno.

Il Centro Diurno è situato al primo piano di una struttura con grande giardino esterno.

Programma delle attività

Il servizio semiresidenziale ‘I Colori’ è commisurato alle esigenze della persona con disabilità e della sua famiglia: può essere tipico con orario dalle 8:30 alle 15:30 oppure atipico, con un prolungamento dell’accoglienza fino all’orario preserale. Le attività svolte, essendo nel Centro esclusivamente inserite persona con disabilità grave/gravissima, sono essenzialmente educative ed assistenziali (servizi che la famiglia non è più in grado di svolgere autonomamente a domicilio).

Una particolare attenzione viene data a percorsi educativi studiati specificatamente per persone con spasticità che presentano anche gravi problemi relazionali.

L’obiettivo cui puntano tutti i servizi offerti è intervenire sulla persona con disabilità e sulla sua famiglia per una abilitazione e/o riabilitazione di tipo sociale.

Sono in tal senso programmate una serie di attività e di servizi, alcuni direttamente rivolti al benessere fisico della persona con disabilità altri al coinvolgimento in attività sociali significative e normalizzanti.

Una ulteriore specializzazione conseguita dai nostri operatori ci consente di predisporre percorsi educativi studiati specificatamente per persona disabili con DSA e autismi. Questi programmi sono finalizzati primariamente alla acquisizione di capacità relazionali e di socializzazione spesso assai complesse e alla perdita di comportamenti che tendono ad isolare le persone con autismi e le loro famiglie.

ATTIVITÀ

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

Apprendimento ed applicazione delle conoscenze

- Lavoro al tavolo individuale.
- Giochi di società.
- Laboratorio ceramica.
- Laboratorio decoupage.
- Laboratorio di pittura H - Point.
- Schede didattiche.
- Computer
- Giornalino.
- Laboratorio narrativo.

In particolare, il Laboratorio Ceramico e la Legatoria costituiscono due attività di assoluto pregio che determinano la produzione di manufatti originali, messi direttamente in vendita nel negozio collegato al Centro Diurno.

Mobilità

Per queste attività, che prevedono l'intervento di specialisti esterni, i costi sono interamente a carico delle famiglie

- Palestra.
- Musicoterapia
- Calcio

Attività domestiche

- Laboratorio aiuto mensa.
- Laboratorio pulizia mensa.

Vita comunitaria, sociale e civile

- Uscite programmate

Interventi di abilitazione sociale rivolte a tutti gli utenti

Oltre alle attività elencate, viene dedicata particolare attenzione all'interazione sociale della persona con disabilità nel territorio mediante:

- **uscite** sia attraverso un programma di “**utilizzo e conoscenza del territorio**” finalizzato ad una maggiore padronanza della persona con disabilità nel quartiere attraverso un aumento delle conoscenze e relazioni sociali;
- Un altro intervento diretto all’“uscire fuori” lo si realizza mediante il servizio di animazione del Tempo Libero soprattutto nel corso dei fine settimana (coinvolgimento della persona con disabilità in attività ludico-ricreative e altrettanto decisivo e conseguente “solievo alla famiglia”). Le Organizzazioni di Volontariato con le quali collabora la Cooperativa seguono infatti direttamente, anche se non esclusivamente, le persone con disabilità accolte nel Centro Diurno.
- Attività teatrale, attività in acqua, attività assistite da animali, gite, uscite, organizzazione di feste e di partecipazioni a ricorrenze civili e religiose;
- l'intervento di abilitazione sociale mette le persone con disabilità accolte (soprattutto con problemi comportamentali) nelle condizioni di intraprendere un viaggio in contesti non protetti e del tutto normali. Le persone con disabilità hanno un accesso privilegiato ai soggiorni estivi ed invernali organizzati dalla Cooperativa Sociale in collaborazione con le Organizzazioni di Volontariato. I soggiorni hanno la caratteristica di essere condotti in rapporto 1:1, all'interno di strutture **non dedicate** a carico dell'ospite.

Servizi ulteriori

Infine, la territorialità dei servizi emerge con chiarezza in una ulteriore attività collaterale ma determinante per la persona con disabilità e per la sua famiglia. Spesso, infatti, la famiglia non è più in grado o non trova modo di provvedere autonomamente a taluni bisogni e necessita quindi di servizi ulteriori e in particolare del:

- **servizio di pronta accoglienza/accoglienza programmata** presso le strutture residenziali dell'Officina dell'AIAS cooperativa sociale

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio potrà avvenire su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal CdA che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di pronta accoglienza/accoglienza programmata per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio 227 giorni annui. Ad inizio anno verrà consegnato alle famiglie il calendario di apertura del centro diurno. Chiusura estiva 2 settimane consecutive. Apertura settimanale 35 ore Almeno un incontro di gruppo delle famiglie Almeno 4 attività educative a rotazione a settimanali
<i>Risorse umane</i>	È garantita la funzione di coordinamento di cui all'All. C DGR 740/2015. Educatore professionale: n. 1 ogni 10 ospiti. Operatore socio sanitario: • 1 ogni 7 utenti con basso bisogno abilitativo assistenziale; • 1 ogni 5 utenti con medio bisogno abilitativo assistenziale; • 1 ogni 2 utenti con alto bisogno abilitativo assistenziale. Tali parametri di gravità vengono dati dal risultato della scheda SVAMD e rettificati in UVMD.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente, condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.1 incontri di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza, rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati. prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Trasporti</i>	Trasporti disponibili per tutti gli utenti utilizzo di mezzi adeguati sottoposti regolarmente a revisione e controlli periodici. La permanenza sul trasporto è massimo di un'ora per servizio.
<i>Servizi integrativi</i>	Sono proposte uscite didattiche e soggiorni a libera partecipazione, previa autorizzazione dell'educatore di riferimento, a totale carico dell'ospite.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001 Certificato e di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato

	Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti
--	--

CENTRO DIURNO “IL CALEIDOSCOPIO”



Il Centro Diurno 'Il Caleidoscopio' è autorizzato con delibera regionale per 18 posti

Ubicazione

Il Centro Diurno è situato a Verona in Via Giuseppe Zamboni n. 56 a Verona.
Il Centro Diurno è situato al piano terra e dispone di un giardino esterno.

Programma delle attività

Il Centro Diurno Il Caleidoscopio è commisurato alle esigenze della persona con disabilità e della sua famiglia: può essere tipico con orario dalle 8:30 alle 15:30 oppure atipico, con un prolungamento dell'accoglienza fino all'orario preserale. Le attività svolte, essendo nel Centro esclusivamente inserite persone con disabilità grave/gravissima, sono essenzialmente educative ed assistenziali (servizi che la famiglia non è più in grado di svolgere autonomamente a domicilio, come il bagno igienizzante).

Una particolare attenzione viene data a percorsi educativi studiati specificatamente per persone con spasticità che presentano anche gravi problemi relazionali.

L'obiettivo cui puntano tutti i servizi offerti è intervenire sulla persona con disabilità e sulla sua famiglia per una abilitazione e/o riabilitazione di tipo sociale.

Sono in tal senso programmate una serie di attività e di servizi, alcuni direttamente rivolti al benessere fisico della persona con disabilità, altri al coinvolgimento in attività sociali significative e normalizzanti per la persona con disabilità e quindi per la sua famiglia.

Un'ulteriore specializzazione conseguita dai nostri operatori ci consente di predisporre percorsi educativi studiati specificatamente per persone disabili con autismi. Questi programmi sono finalizzati primariamente alla acquisizione di capacità relazionali e di socializzazione spesso assai complesse e alla perdita di comportamenti che tendono ad isolare le persone con autismi e le loro famiglie.

ATTIVITÀ

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

Disabilità motoria

- **Attività di manipolazione:** realizzata ai tavoli mediante appositi ed estremamente semplificati lavori di incastro, combinazione, classificazione, discriminazione di forme e colori.
- **Attività di scrittura, lettura, lavori al computer e schede didattiche:** scrittura, riconoscimento di lettere e parole, di numeri ed oggetti, di sequenze temporali e logiche; esecuzione di piccoli calcoli aritmetici.
- **Attività di pittura:** da eseguirsi principalmente nella preparazione dei lavori di Natale e Pasqua con lo scopo di incentivare la creatività, l'uso del colore e delle varie tecniche espressive tramite l'utilizzo di mani, pennelli, rulli e spugnette.
- **Attività di rilassamento:** mediante massaggi effettuati dagli addetti specializzati per aumentare la percezione corporea e tecniche psicocorporee di rilassamento. L'attività viene supervisionata dallo specialista (fisiatra) che segue la persona con disabilità direttamente nel Centro Diurno
- **Attività di rilassamento supplementare:** in acqua con l'utilizzo della vasca con idrosound.
- **Attività di stimolazione sensoriale:** utilizzando delle **scatole multisensoriali**: per incentivare le funzioni sensoriali e tattili gli utenti manipolano contenenti oggetti e materiali come riso, sabbia, polistirolo, chiodini di plastica, pezzetti di cartapesta ed altro.
- **Attività ludiche:** tombola a simboli, memory

Attività realizzate all'esterno del centro

Queste attività e altre che comportano l'intervento di professionisti esterni i costi saranno interamente a carico delle famiglie.

- **Attività motoria:** da gennaio a giugno.
- **Serra:** il lunedì da aprile a settembre nel giardino esterno
- **Musicoterapia:** percorso individuale o in gruppo con musicoterapista.
- **Uscite sul territorio**

Attività occupazionali

- **Lavoro al tavolo:** compiti di associazione, discriminazione, assemblaggio, sequenze logiche.
- **Laboratorio di pittura:** sviluppo e potenziamento della creatività grazie al colore e alle varie tecniche espressive.
- **Laboratorio di comunicazione aumentativa-alternativa:** strategie e ausili di comunicazione intesi come aumentativi della comunicazione verbale, qualora questa risulti assente, deficitaria o poco comprensibile.
- **Attività didattica:** schede didattiche cartacee e programmi didattici al computer.

Interventi di abilitazione sociale

Oltre alle attività, il servizio viene anche dedicato alla persona con disabilità nella sua interazione sociale e col territorio mediante:

- **uscite** sia attraverso un programma di **“utilizzo e conoscenza del territorio”** finalizzato ad una maggiore padronanza della persona con disabilità con il quartiere, attraverso un aumento delle conoscenze e relazioni sociali; L'intervento implica un coinvolgimento reciproco della persona con disabilità e del quartiere/comunità;
- un altro intervento diretto all'“uscire fuori” lo si realizza mediante il servizio di animazione del Tempo Libero soprattutto nel corso dei fine settimana (coinvolgimento della persona con disabilità in attività ludico-ricreative e altrettanto decisivo e conseguente “solievo alla famiglia”). Le Organizzazioni di Volontariato con

le quali collabora la Cooperativa seguono infatti direttamente, anche se non esclusivamente, le persone con disabilità accolte nel Centro Diurno. Attività teatrale, attività in acqua, attività assistite da animali, gite, uscite, organizzazione di feste e di partecipazioni a ricorrenze civili e religiose;

- l'intervento di abilitazione sociale mette le persone con disabilità accolte (soprattutto quelle con problemi comportamentali) nelle condizioni di poter intraprendere un viaggio anche in contesti non protetti e del tutto normali. Le persone accolte al Centro Il Caleidoscopio hanno infatti un accesso privilegiato ai soggiorni estivi ed invernali organizzati dalla cooperativa in stretta collaborazione con le Organizzazioni di Volontariato. I soggiorni hanno la caratteristica di essere condotti in rapporto 1:1, all'interno di strutture **non dedicate e a carico dell'ospite**.

Servizi ulteriori

Infine, la territorialità dei servizi emerge con chiarezza in una ulteriore serie di attività determinanti per la persona con disabilità e per la sua famiglia. Spesso, infatti, la famiglia non è più in grado o non trova modo di provvedere autonomamente a taluni bisogni e necessita quindi di un servizio più ricco, flessibile e non vincolato a orari rigidi.

Tali attività nel dettaglio sono:

- **attività igieniche e sanitarie:** bagno assistito; aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto nella somministrazione di farmaci (previe liberatorie del medico di famiglia, della famiglia stessa o del tutore e in stretto raccordo con l'eventuale struttura residenziale presso la quale vive la persona con disabilità).
- **servizio di pronta accoglienza/accoglienza programmata** presso le strutture residenziali dell'Officina dell'AIAS cooperativa sociale

La Cooperativa ha fin dall'origine attivato un servizio di accompagnamento all'autonomia e alla 'vita indipendente' di persone con disabilità. L'accesso al servizio potrà avvenire su domanda individuale o su richiesta dei servizi. Le domande saranno valutate dal CdA che decide in via definitiva.

La Cooperativa, per la gestione del servizio di pronta accoglienza/accoglienza programmata per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con L'Ulss 9 Scaligera di Verona. L'inserimento avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali Ulss 9 Scaligera, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidisciplinare della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che individua i bisogni e gli obiettivi educativi concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio 227 giorni annui. Ad inizio anno verrà consegnato alle famiglie il calendario di apertura del centro diurno. Chiusura estiva 2 settimane consecutive. Apertura settimanale 35 ore Almeno un incontro di gruppo delle famiglie Almeno 4 attività educative a rotazione a settimanali Esecuzione di igiene con bagno assistito
<i>Risorse umane</i>	È garantita la funzione di coordinamento di cui all'All. C DGR 740/2015. Educatore professionale: n. 1 ogni 10 ospiti. Operatore socio sanitario: • 1 ogni 7 utenti con basso bisogno abilitativo assistenziale; • 1 ogni 5 utenti con medio bisogno abilitativo assistenziale; • 1 ogni 2 utenti con alto bisogno abilitativo assistenziale.

	Tali parametri di gravità vengono dati dal risultato della scheda SVAMDI e rettificati in UVMD.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente, condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.
<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.1 incontri di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza, rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati. prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti
<i>Trasporti</i>	Trasporti disponibili per tutti gli utenti utilizzo di mezzi adeguati sottoposti regolarmente a revisione e controlli periodici. La permanenza sul trasporto è massimo di un'ora per servizio.
<i>Servizi integrativi</i>	Sono proposte uscite didattiche e soggiorni a libera partecipazione, previa autorizzazione dell'educatore di riferimento, a totale carico dell'ospite.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001 Certificato e di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato Copertura assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti

STRAVAGANTE HOSTEL E OSTERIA IL MANGIABOTTONI



Ubicazione

Lo Stravagante Hostel e l'Osteria Il Mangiabottoni si trovano a Verona in Via Dalla Bona 8.

Finalità e caratteristiche del progetto di inserimento lavorativo

Il progetto è stato finanziato da Regione Veneto con fondo di rotazione Art. 8 L.R. n. 7/2011, quindi un prestito a tasso zero da restituire in 25 anni, e da una raccolta fondi a livello territoriale.

Stravagante Hostel e Osteria Il Mangiabottoni sono un servizio di inserimento lavorativo di persone con disabilità seguite con servizi regionali DGR 1375, DGR 739 e con tirocini Sil. Sono prevalentemente giovani con DSA e autismi ai quali viene proposta un'abilitazione in ambito occupazionale in un vero contesto lavorativo, a contatto con clienti e turisti provenienti da tutto il mondo.

Stravagante Hostel e Osteria Il Mangiabottoni sono un'occasione di riscatto e di reinserimento nel mondo del lavoro per persone fragili, con disagio sociale e LPU.

Organizzazione del Servizio

Le attività sono condotte in collaborazione con i servizi territoriali e quindi con:

- SIL ULSS 9 Scaligera per tirocini socializzanti e progetti di inclusione lavorativa;
- CSV Verona per l'invio di LPU e percorsi di giustizia riparativa;
- Comune di Verona per l'invio di RIA e persone fragili in percorsi di reinserimento lavorativo
- Rete Cresciamo Insieme (enti gestori servizi L.112 distretti 1-2 di Ulss 9 Scaligera) della quale L'Officina dell'Aias è capofila

Un educatore che supporta il personale nel facilitare il lavoro delle persone con disabilità, che in questo modo vengono accompagnate al lavoro: è questo il metodo con cui affrontiamo l'inserimento lavorativo, con il **concreto coinvolgimento in una vera occupazione**. Le competenze così acquisite stanno permettendo alle persone con disabilità inserite in servizi laboratoriali (Dgr 1375, Dgr 739) di progettare il passaggio ad un maggiore coinvolgimento SIL e CPI, e quindi ad un lavoro vero, anche con convenzioni art.14. Questa è anche la traduzione concreta della normativa, che auspica il passaggio da servizi assistenziali ad altri con obiettivi più legati alla dimensione lavorativa.

Abbiamo anche dimostrato che un servizio socioeducativo può essere tanto produttivo da contribuire con efficacia alla gestione di un'attività competitiva come quella ricettiva: il lavoro vero e la crescita di competenze delle persone con disabilità determina un Ostello perfettamente pulito, una cucina apprezzata e di qualità e un servizio ai tavoli efficiente. Nelle recensioni dei clienti, la loro presenza non viene quasi mai sottolineata, perché le competenze ed i comportamenti dei ragazzi con DSA e autismi sono perfettamente paragonabili a quelle del personale professionale, e questo si traduce in recensioni con commenti quasi del tutto relativi all'ottimo servizio ricevuto.

Inoltre, in accordo con familiari e servizio sociale è professionale Ulss, viene proposto un intervento complessivo di aumento delle attività e delle partecipazioni anche in altri contesti e in particolare nel tempo libero e nell'abilitazione alla vita indipendente e le persone con disabilità sono coinvolte in attività esterne (vacanza estiva) e inserite in programmi di accoglienza programmata (Linea A L.112/2016). Infatti, l'obiettivo del Progetto di Vita AIAS è la crescita complessiva della persona nei tre ambiti nei quali ognuno deve poter accedere: Casa, Lavoro e Tempo Libero.

FATTORIA SOCIALE IL POMODORO – RISTORANTE LA FRASCA – NEGOZIO IL POMODORO



Ubicazione

La Fattoria Sociale Il Pomodoro e il ristorante La Frasca si trovano in via Crosara 2G Bolzano Vicentino (Vi). Il negozio del Pomodoro si trova in via Ponte 26 Lisiera (Vi).

Finalità e caratteristiche del progetto di inserimento lavorativo

La **Fattoria Sociale Il Pomodoro** è una realtà del territorio di Bolzano Vicentino che unisce attività agricola, inclusione sociale e lavorativa, valorizzazione dei prodotti del territorio e ristorazione.

Il progetto nasce dalla volontà di creare un ambiente nel quale le persone possano trovare occasioni concrete di partecipazione, responsabilizzazione e crescita personale e professionale.

Un elemento centrale della nostra attività è rappresentato dai **percorsi di inserimento lavorativo rivolti a persone con disabilità**, attraverso attività pratiche e quotidiane svolte all'interno della fattoria, del punto vendita di frutta e verdura e delle altre attività collegate alla struttura.

La Fattoria Sociale Il Pomodoro considera il lavoro non soltanto come attività produttiva, ma anche come strumento di autonomia, inclusione, relazione e valorizzazione delle capacità individuali.

L'inserimento avviene attraverso la collaborazione continua con l'azienda Ulss 8 Berica.

Le attività sono di tre tipi:

1. LA FATTORIA

La sede di **Via Crosara 2G a Bolzano Vicentino** costituisce il cuore del progetto della Fattoria Sociale Il Pomodoro.

Le attività agricole rappresentano un'importante opportunità di esperienza pratica e possono comprendere:

- coltivazione;
- raccolta;
- cura degli orti;
- gestione delle produzioni;
- preparazione dei prodotti;
- manutenzione degli spazi;
- attività di supporto alla gestione della fattoria.

Le attività vengono organizzate tenendo conto delle condizioni di sicurezza e delle capacità delle persone coinvolte.

L'attività è svolta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 con orario concordato con le famiglie e l'Azienda Ulss di riferimento.

2. IL NEGOZIO DI FRUTTA E VERDURA A LISIERA

Il progetto della Fattoria Sociale comprende anche un **negozio di frutta e verdura a Lisiera**, che rappresenta un importante spazio di relazione con la comunità.

Il punto vendita consente di collegare direttamente la produzione agricola con il territorio e offre, dove previsto dai percorsi individuali, opportunità concrete di esperienza lavorativa.

Le attività possono comprendere:

- preparazione della merce;
- esposizione dei prodotti;
- riordino;
- preparazione delle confezioni;
- gestione del magazzino;
- supporto alla vendita;
- pulizia e riordino del punto vendita;
- accoglienza e relazione con la clientela.

Il negozio costituisce quindi non solo un punto vendita, ma anche uno spazio nel quale sviluppare competenze lavorative e relazionali.

Il negozio è aperto dal lunedì al sabato con orario mattutino e alcuni giorni anche con orario pomeridiano.

3. IL RISTORANTE "LA FRASCA"

La Fattoria Sociale Il Pomodoro comprende anche il ristorante **La Frasca**, situato a Bolzano Vicentino.

Il ristorante rappresenta uno spazio aperto alla comunità e un ulteriore contesto nel quale

possono essere sviluppate esperienze di inclusione e di apprendimento lavorativo.

In relazione alle capacità e agli obiettivi del singolo percorso, le persone possono essere coinvolte in attività di supporto quali:

- preparazione della sala;
- riordino dei tavoli;
- attività di supporto alla cucina;
- preparazione di semplici attività di servizio;
- sistemazione delle attrezzature;
- pulizia e riordino degli ambienti;
- supporto alle attività di magazzino.

Le attività vengono svolte nel rispetto delle competenze della persona, delle procedure interne e delle norme di sicurezza e igienico-sanitarie applicabili.

Il Ristorante La Frasca è aperto dal giovedì al sabato con orario serale. Il sabato e la Domenica anche con orario Pranzo.



C.A.D. - SAN GIULIANO NUOVO (AL)

Il CAD è un **Centro Diurno Socio Terapeutico Educativo dotato di un nucleo di residenzialità notturna**. La struttura accoglie un massimo di **20 utenti complessivi**, di cui **10 posti letto** sono dedicati al regime residenziale continuativo (residenzialità notturna). È inoltre previsto **1 posto di pronta accoglienza** destinato a far fronte a situazioni di emergenza temporanea.

Ubicazione

Il Centro ha sede in Vicolo Don Gnocchi, 3 – 15122 San Giuliano Nuovo (AL). La struttura è disposta su tre piani con un giardino esterno.

Finalità e caratteristiche della struttura

La struttura svolge una funzione socio-educativa e riabilitativa a favore di persone adulte con disabilità intellettiva e/o relazionale di grado medio-grave, di età compresa indicativamente tra i 18 e i 65 anni.

Le finalità primarie consistono nel:

- Favorire lo sviluppo o il mantenimento delle capacità residue, sia nell'ambito delle autonomie personali sia di quelle sociali.
- Promuovere il benessere psicofisico e la crescita globale dell'individuo.
- Prevenire i processi di isolamento sociale ed emarginazione.
- Offrire un concreto sostegno e un'opportunità di sollievo alle famiglie degli ospiti.
- **Garantire un servizio di pronta accoglienza temporanea**, offrendo una risposta tempestiva e un supporto assistenziale mirato in caso di particolari situazioni di emergenza, urgenza o temporanea necessità del nucleo familiare dell'utente.

La struttura è dotata di tutti gli ausili che favoriscano la permanenza e l'assistenza di persone con disabilità grave senza per questo perdere la caratteristica di abitazione normale in con un approccio che abbiamo definito 'ecologico'.

Organizzazione della vita comunitaria

L'organizzazione della vita quotidiana all'interno del CAD è finalizzata a ricreare un clima sereno, accogliente e il più possibile simile a quello familiare, ponendo al centro la

persona, il rispetto dei suoi ritmi e la sua inclusione.

- **Autonomia, Libertà e Ritmi di Vita:** La struttura si impegna a garantire all'ospite la massima libertà e a favorirne l'autonomia compatibilmente con lo stato di salute e le sue abilità residue. L'organizzazione e la fruizione di tutti i servizi sono strutturate nel pieno rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.

- **Il Programma Generale e la Routine "Partecipativa":** Il programma generale delle attività scandisce essenzialmente la funzione abitativa ed educativa, consentendo il massimo coinvolgimento delle persone con disabilità nella gestione domestica e il consolidamento costante delle loro autonomie individuali (con il conseguente controllo, contenimento e modifica di comportamenti socialmente non accettabili). Nell'ambito di questo programma, le attività di routine quotidiana e "partecipativa" risultano caratterizzanti: viene attribuito il massimo significato alle "piccole cose" della vita di tutti i giorni per mantenere nel tempo il coinvolgimento attivo della persona intorno alla sua vita. Le attività regolarmente svolte si articolano in:

- *Attività di routine quotidiana:* nella cui programmazione ci si riferisce costantemente ai principi, ai modi e alle piene forme di vita di tutte le persone, così da poter offrire agli ospiti un clima e un contesto di vita definibile come "la più normale possibile" ed in ogni caso simile a quello familiare.
- *Attività socio-assistenziali ed educativo-occupazionali:* a programmazione individuale, coerenti con il Progetto Individualizzato (PI) di ciascun utente.
- *Attività ricreative e motorie:* svolte sia all'interno che all'esterno per permettere un più intenso scambio relazionale e sociale. Agli ospiti viene costantemente favorita la possibilità di partecipare ad iniziative ricreative ed occupazionali organizzate dalla struttura e/o ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali, attuate sul territorio dai volontari che operano in sinergia con il servizio residenziale.

- **La Giornata Tipo della Comunità:** Per garantire ritmi regolari e rassicuranti, le attività ordinarie seguono una precisa scansione oraria:

- *Mattino:* Sveglia, cura dell'igiene personale e colazione per gli ospiti residenziali (07:30 - 09:00). Accoglienza degli ospiti diurni (09:00 - 09:30), seguita dallo svolgimento delle attività educative, motorie ed espressive (09:30 - 11:30).
- *Pranzo e Relax:* Riordino e igiene pre-pranzo (11:30 - 12:00), pranzo comunitario (12:00 - 13:00) e momento dedicato al tempo libero, al relax o a brevi uscite (13:00 - 14:30).
- *Pomeriggio:* Ripresa dei laboratori, attività esterne ed igiene pomeridiana (14:30 - 16:00). Merenda e saluti per chi rientra a casa (16:00 - 16:30). Il rientro degli ospiti diurni si completa entro le 17:30.
- *Sera e Notte:* Per gli ospiti residenziali sono previsti momenti di tempo libero, passeggiate o piccoli laboratori creativi (16:30 - 19:00), cena (19:00 - 20:00), attività ricreative e di relax serali (20:00 - 21:30) e successiva preparazione per il riposo notturno (dalle 21:30).

- **Rapporti con le Famiglie e Orari di Visita:** La struttura ha un Responsabile, il quale si impegna, anche in collaborazione con il Servizio Sociale del territorio, affinché gli ospiti rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale, facilitando e promuovendo i rapporti con familiari, parenti e amici, favorendo frequenti visite e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia. In ogni caso, la presenza nella struttura di familiari ed esterni deve essere a sostegno delle funzioni svolte e dei programmi individuali concordati con i familiari; sono pertanto preclusi loro interventi di assistenza diretti all'ospite che non siano preventivamente concordati ed autorizzati dal Responsabile di struttura. Al fine di non disturbare il riposo notturno e nel pieno rispetto delle necessità comunitarie, **le visite dei parenti e dei visitatori sono vietate esclusivamente tra le ore 20:00 e le 9.00.** Durante il resto della giornata le visite sono permesse e favorite.

• **Norme Igienico-Sanitarie e Regolamento per i Visitatori:**

- È fatto divieto ai visitatori di accedere ai servizi di cucina, infermeria e guardaroba/lavanderia.
- **L'accesso al refettorio da parte dei familiari, degli amici e dei visitatori non è precluso** durante la consumazione dei pasti, favorendo la condivisione e la vicinanza con l'ospite, nel pieno rispetto delle norme igieniche stabilite e sotto il coordinamento del personale. Sono invece sempre possibili e favoriti gli interventi degli operatori volontari.
- È vietato ai visitatori consegnare agli ospiti farmaci e cibo facilmente avariabile senza opportuna verifica. Tutti i cibi e le bevande devono essere tassativamente confezionati o acquistati in negozio e corredati di un documento che ne attesti data e luogo di acquisto (per ragioni di tracciabilità e sicurezza alimentare).

• **Competenze Gestionali e Organizzative:** L'organizzazione della vita quotidiana e le relazioni tra gli ospiti e tra questi e gli operatori (orario dei pasti, uscite e rientri, interventi diversi, trasporti, ecc.), essendo soggetti a modifiche ed evoluzioni, sono di esecutiva competenza del Responsabile di struttura, previa intesa con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza per quanto di loro competenza.

• **La Partecipazione Attiva:** Gli utenti partecipano attivamente all'andamento della vita comunitaria attraverso un momento periodico e strutturato di ascolto e confronto in cui possono esprimere liberamente proposte per le attività del tempo libero, segnalare esigenze e collaborare attivamente alla scelta del menù settimanale.

Servizio e modalità di accesso

L'accesso e l'inserimento presso il Centro Accoglienza Disabili possono essere attivati secondo due differenti modalità amministrative e di finanziamento, fermo restando il rispetto dei requisiti assistenziali della struttura:

• **Accesso in Regime di Convenzionamento (Canale Pubblico):**

- **Attivazione della Domanda:** L'istanza d'ingresso viene inoltrata formalmente su proposta e richiesta congiunta dei Servizi Sanitari territoriali (ASL) e/o dei Consorzi Socio-Assistenziali competenti per il territorio di residenza dell'utente.
- **Valutazione Istituzionale:** L'ammissione in struttura è strettamente subordinata alla valutazione d'idoneità e al coinvolgimento dell'UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) della ASL di riferimento competente.
- **Integrazione e Onerosità:** Il percorso assistenziale ed educativo viene concordato e predisposto in sinergia con gli operatori dell'ente pubblico inviante. La copertura economica della retta (distinta in quota sanitaria e quota sociale) è regolata dagli accordi di convenzione vigenti con la pubblica amministrazione, con eventuale compartecipazione al costo da parte dell'utente secondo i criteri ISEE.

• **Accesso in Regime Privatistico (Canale Solvente):**

- **Attivazione della Domanda:** Questa modalità viene attivata su istanza diretta ed esclusiva dell'utente, della sua famiglia o del suo legale rappresentante (tutore, curatore o amministratore di sostegno), senza la necessaria intermediazione iniziale dei servizi pubblici territoriali.
- **Valutazione d'Idoneità:** La compatibilità del profilo dell'ospite con le caratteristiche della struttura viene analizzata ed approvata direttamente dall'équipe multidisciplinare interna del Centro, sulla base della documentazione clinica e dei colloqui preliminari.
- **Onerosità:** L'onere economico complessivo relativo alla frequenza o alla degenza (comprensivo delle prestazioni assistenziali, socio-educative e

alberghiere) rimane a totale ed esclusivo carico dell'utente o dei suoi familiari, in conformità con il tariffario per utenti solventi stabilito dall'Ente Gestore.

• **Protocollo Comune di Accoglienza (valido per entrambi i regimi):**

Sia in regime di convenzione sia in regime privatistico, il percorso di inserimento segue le medesime fasi di garanzia e tutela per l'ospite:

- **Fase Conoscitiva:** Prima dell'inserimento formale, viene pianificata una visita di conoscenza della struttura dedicata all'utente e ai suoi familiari.
- **Adempimenti Contrattuali:** L'ingresso formale richiede la consegna della documentazione amministrativa e sanitaria prevista, la sottoscrizione del contratto d'inserimento e l'accettazione del regolamento interno del Centro.
- **Periodo di Osservazione:** All'ingresso ha inizio un periodo di osservazione della durata massima di 3 mesi, utile all'équipe per raccogliere elementi oggettivi relativi ad abilità, risorse e aree di bisogno dell'ospite. Solo dopo tale periodo verrà sciolta la riserva e l'ammissione potrà essere permanente.
- **Definizione del Progetto Individualizzato (PI):** Al termine dell'osservazione viene elaborato e condiviso il Progetto Individualizzato (PI) definitivo, orientato a obiettivi di potenziamento relazionale e funzionale misurabili nel tempo.

Servizi erogati dal Centro Diurno

Il nucleo diurno del Centro garantisce un complesso di prestazioni integrate volte ad assicurare una risposta globale ai bisogni primari, relazionali e di inserimento sociale dell'ospite durante le ore di frequenza giornaliera. I servizi offerti seguono rigorosamente la seguente suddivisione:

• **Assistenza diurna e supporto ambientale comprensiva di:**

- **Accoglienza diurna:** assegnazione e messa a disposizione degli spazi educativi e dei laboratori dedicati, in base alla disponibilità al momento della domanda di ammissione e alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'équipe di lavoro.
- **Uso delle stanze comunitarie:** fruizione delle aree comuni interne (refettorio, palestra, sale relax, stanze per i laboratori) e delle aree verdi esterne strutturate per le attività diurne.
- **Comfort ambientale:** riscaldamento, climatizzazione in tutti i locali di utilizzo e fornitura d'acqua calda.
- **Comunicazione con l'esterno:** disponibilità di apparecchi e strumenti idonei per la comunicazione tempestiva con le famiglie o i servizi di riferimento.
- **Vitto parziale (Pranzo e merenda):** erogazione del pranzo comunitario, delle pause di idratazione e della merenda pomeridiana nel rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica.
- **Manutenzione e lavaggio:** servizio di lavaggio e manutenzione della biancheria comune.
- **Servizio di guardaroba:** gestione e riordino del guardaroba diurno e dei materiali personali d'appoggio per ciascun utente.
- **Igiene ambientale:** pulizia e riordino quotidiano dei laboratori, delle sale attività, del refettorio e di tutti gli spazi comuni utilizzati durante la giornata.
- **Pulizie generali periodiche:** interventi programmati di sanificazione profonda e igienizzazione straordinaria dei locali.
- **Assistenza generica:** manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti e dei sussidi educativi/motori.
- **Attività ricreative ed occupazionali:** programmazione e conduzione di laboratori espressivi, creativi, motori e sociali secondo i piani individuali programmati (PI).

• **Assistenza personale diurna comprensiva di:**

- **Aiuto nelle attività quotidiane:** supporto e stimolo continuativo nell'attività giornaliera, nella cura e nell'igiene della persona (routine pre e post pranzo o al bisogno), nell'assunzione corretta del cibo e dei farmaci (terapie orarie diurne).
- **Accompagnamento protetto:** affiancamento da parte degli operatori nelle fasi di accoglienza, dimissione giornaliera e accompagnamento protetto ai presidi sanitari o specialistici qualora si renda necessario durante l'orario di servizio.

• **Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari:**

- **Utilizzo del medico di famiglia:** monitoraggio e raccordo continuo con il medico di medicina generale di ogni singolo ospite per la gestione della salute durante la permanenza al Centro.
- **Raccordo sanitario territoriale:** l'assistenza sanitaria della medicina di base, infermieristica, farmaceutica e specialistica viene erogata dai servizi territoriali dell'ASL. La scelta del medico è operata in stretto accordo con la famiglia; in ogni caso è preferibile che il medico sia quello designato in raccordo con la struttura, salvo eccezioni che saranno valutate singolarmente.
- **Inquadramento clinico (Scheda anamnestica):** per ogni ospite, al momento dell'ammissione al servizio diurno, viene acquisita e predisposta una scheda anamnestica personale a cura del medico, costantemente aggiornata.
- **Supporto burocratico:** attività di aiuto e orientamento nell'espletamento delle pratiche burocratiche relative a richieste di ausili, presidi o servizi integrativi per la disabilità.
- **Sostegno alla famiglia:** percorsi di ascolto, condivisione degli obiettivi educativi e sostegno al nucleo familiare, attuati di concerto con i Servizi Sociali del territorio di provenienza.

Servizi erogati dal Nucleo Residenziale

Per gli ospiti che usufruiscono della formula residenziale, le prestazioni previste per il servizio diurno vengono completate ed estese sull'arco delle 24 ore e per tutti i giorni della settimana. I servizi integrativi offerti seguono rigorosamente la suddivisione stabilita:

• **Assistenza alberghiera integrativa comprensiva di:**

- Unità di alloggio residenziale: assegnazione di un posto letto in camera multipla per il pernottamento e la degenza continuativa, definita secondo la disponibilità al momento della domanda di ammissione e in base alle caratteristiche ed esigenze individuali, previa valutazione dell'équipe di lavoro.
- Uso esteso delle stanze comunitarie: fruizione libera e assistita dei locali comuni, dei soggiorni, delle sale relax e delle aree verdi esterne anche nelle fasce orarie serali, notturne e nei giorni festivi.
- Comfort ambientale continuo: riscaldamento, climatizzazione e fornitura d'acqua calda estesi all'intero arco delle 24 ore.
- Comunicazione con l'esterno: disponibilità di apparecchi e strumenti per favorire i contatti telefonici o telematici quotidiani (serali e festivi) degli ospiti residenti con le proprie famiglie.
- Vitto completo (Integrazione cena e colazione): estensione del servizio di ristorazione con la fornitura della cena e della colazione (in aggiunta al pranzo, alle pause idratazione e alla merenda già previsti nel diurno), nel rigoroso rispetto della tabella dietetica approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica dell'ASL, con possibilità di diete particolari su prescrizione medica.
- Lavanderia e guardaroba completi: servizio esteso al lavaggio, stiratura e manutenzione periodica di tutta la biancheria piana da letto e del vestiario personale completo dell'ospite residente.
- Servizio di guardaroba residenziale: gestione, riordino e custodia degli effetti personali e del vestiario stagionale all'interno degli spazi di alloggio assegnati.
- Pulizia e riordino delle camere: igienizzazione e riordino quotidiano specifico

- o delle camere da letto e dei relativi servizi igienici dedicati al nucleo residenziale.
- o Pulizie generali periodiche: cicli programmati di sanificazione profonda e disinfezione straordinaria delle zone notte e dei locali a uso esclusivo residenziale.
- o Assistenza generica e manutenzione h24: monitoraggio e manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti h24 e dei complementi d'arredo delle camere.
- o Sorveglianza notturna: presenza continuativa di personale qualificato in turno di veglia notturna a garanzia della massima vigilanza, protezione e sicurezza degli ospiti durante le ore di riposo.
- o Attività ricreative ed occupazionali serali/festive: prolungamento e rimodulazione delle attività nei momenti di tempo libero serali e nei fine settimana, secondo i piani individuali programmati (PI).

• **Assistenza personale diurna e notturna integrativa comprensiva di:**

- o Aiuto continuativo nelle attività quotidiane (h24): estensione dell'assistenza diretta alla persona nelle routine del mattino (sveglia, igiene profonda, vestizione) e della sera (preparazione al riposo, svestizione, igiene), nell'assunzione della cena e della colazione, e nella corretta somministrazione della terapia farmacologica serale, notturna e mattutina.
- o Accompagnamento protetto continuativo: supporto logistico e affiancamento da parte degli operatori per il trasporto e l'accompagnamento presso i presidi sanitari, ospedalieri o specialistici del territorio anche per necessità urgenti o fuori dall'orario diurno.

• **Assistenza per scopi riabilitativi e sanitari integrativa:**

- o Utilizzo del Medico di Medicina Generale (MMG): La cura clinica ordinaria e il monitoraggio periodico di ogni singolo ospite sono garantiti attraverso l'integrazione e il costante raccordo con il rispettivo Medico di Famiglia (medico di medicina generale), il quale mantiene la responsabilità terapeutica primaria.
- o Continuità Assistenziale e Gestione Emergenze: Nelle fasce orarie serali, notturne e nei giorni festivi – o comunque nei periodi di non reperibilità del medico curante – la continuità assistenziale e la copertura medica per esigenze indifferibili sono assicurate tramite il Servizio di Continuità Assistenziale territoriale (Guardia Medica). Per le situazioni di emergenza-urgenza sanitaria e di imminente pericolo di vita, la struttura attiva immediatamente il Servizio di Soccorso Pubblico h24 tramite il numero unico di emergenza (112).
- o Raccordo Sanitario e Prestazioni Specialistiche: L'assistenza sanitaria complessiva di medicina di base, farmaceutica, specialistica, protesica, infermieristica ed ospedaliera viene erogata in forma integrata dai servizi e dai presidi distrettuali dell'ASL competente per territorio. La scelta del medico è operata in stretto accordo con la famiglia; al fine di ottimizzare la continuità assistenziale, la tempestività degli interventi e l'interfaccia con la struttura, è preferibile che il medico sia quello concordato e di riferimento per il Centro, salvo motivate eccezioni valutate singolarmente.
- o Inquadramento Clinico (Scheda anamnestica): Per ciascun ospite, contestualmente al momento dell'ammissione al servizio, viene acquisita e predisposta una dettagliata scheda anamnestica e clinica personale a cura del medico, volta a tracciare il quadro patologico e le linee guida del monitoraggio sanitario, costantemente aggiornata dall'équipe sanitaria.
- o Segretariato Sociale e Supporto Burocratico: Attività di orientamento, aiuto e supporto nell'espletamento di tutte le pratiche burocratiche e amministrative collegate alla salute, quali le richieste di ausili e presidi ortopedici/sanitari, il rinnovo di piani terapeutici o le esenzioni ticket.
- o Sostegno alla Famiglia: Percorsi strutturati di ascolto, condivisione degli obiettivi di benessere e sostegno al nucleo familiare dell'utente, attuati in piena sinergia

e di concerto con i Servizi Sociali e la rete sociosanitaria del territorio di provenienza.

Spese e servizi a carico dell'ospite (Extra-Retta)

L'ospite è tenuto a coprire direttamente (o tramite fondo spese personale) le seguenti voci:

- Spese farmaceutiche e sanitarie specifiche: Quota per l'acquisto di farmaci non coperti dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN), ticket sanitari per visite specialistiche ed esami diagnostici personali, o l'acquisto di parafarmaci.
- Spese per ausili e presidi personalizzati: Costi legati a particolari presidi o ausili ortopedici e sanitari non interamente mutuabili o forniti dall'ASL.
- Spese personali e voluttuarie: Somme destinate alle piccole necessità quotidiane e scelte personali dell'ospite (es. caffè, sigarette, ricariche telefoniche, dolci o generi di conforto extra).
- Cura della persona (Servizi estetici/benessere): Eventuali servizi personalizzati di parrucchiere, barbiere, podologo o estetista svolti su richiesta e non rientranti nella cura dell'igiene quotidiana ordinaria garantita dal personale del Centro.
- Attività ricreative ed uscite extra: Acquisto di biglietti per cinema, teatri, musei, ingressi a eventi o consumazioni personali effettuate durante le gite, le uscite sul territorio o i soggiorni di vacanza organizzati.

• **Modalità di gestione e trasparenza:** Per garantire la massima chiarezza e tutela, la struttura applica le seguenti regole di gestione:

- Fondo spese concordato: L'entità del fondo per le spese personali viene preventivamente concordata con l'équipe in base alle reali abitudini, autonomie e necessità di ciascun ospite.
- Rendicontazione mensile: Tutte le spese sostenute per conto dell'ospite dagli operatori vengono rigorosamente tracciate, documentate e rendicontate in appositi riepiloghi mensili, che vengono consegnati con cadenza regolare all'utente, alla famiglia o al legale rappresentante (tutore, curatore, amministratore di sostegno).

Uso del tempo libero ed attività ricreative

Il Centro riconosce il tempo libero come uno spazio fondamentale per lo sviluppo dell'autodeterminazione, della socializzazione e del benessere psicofisico dell'ospite. Le attività ricreative non sono intese come meri momenti occupazionali passivi, ma come tappe essenziali del percorso assistenziale ed educativo, declinate in base al modulo di frequenza (diurno o residenziale).

• **Tipologia delle attività e aree di intervento:** Il programma ricreativo e del tempo libero si articola in tre macro-aree:

- *Attività interne di socializzazione:* Organizzazione di feste a tema, celebrazioni dei compleanni, proiezioni cinematografiche, sessioni di ascolto musicale, giochi di società e di squadra, volti a incentivare la coesione del gruppo e lo scambio relazionale.
- *Laboratori occupazionali e del tempo libero:* Spazi dedicati alla libera espressione personale, quali la cura del verde, il bricolage, la cucina ricreativa, il disegno e la manipolazione di materiali, dove l'ospite può sperimentare e valorizzare le proprie attitudini e abilità.
- *Attività esterne e di rete:* Uscite sul territorio per la partecipazione a eventi culturali, mercati locali, mostre, gite naturalistiche e soggiorni di vacanza stagionali. Queste iniziative sono realizzate per favorire una reale inclusione sociale e l'integrazione con la comunità locale.

• **Organizzazione e autonomia nelle scelte (La "Riunione Ospiti"):** Le attività del tempo libero non vengono imposte dall'alto, ma sono co-progettate con gli utenti stessi.

Attraverso lo strumento periodico della *"Riunione ospiti"*, i frequentatori esprimono liberamente le proprie preferenze, propongono mete per le uscite e scelgono i laboratori ricreativi da attivare, allenando la capacità di scelta e di confronto.

- **Integrazione dei Volontari:** Al fine di arricchire l'offerta ricreativa e moltiplicare le occasioni di scambio e stimolo, la struttura favorisce e promuove la partecipazione di operatori volontari e associazioni del territorio, i quali operano sempre in sinergia, sotto il coordinamento e la supervisione del personale educativo del Centro.
- **Estensione e distinzione tra i moduli (Diurno e Residenziale):**
 - *Nel Servizio Diurno:* Le attività ricreative sono concentrate prevalentemente nelle fasce orarie dedicate al relax e al tempo libero (ad esempio nella fascia post-pranzo) e si integrano con i laboratori educativi e motori settimanali.
 - *Nel Servizio Residenziale (Integrazione):* Per gli ospiti in regime residenziale, l'uso del tempo libero si estende alle fasce serali e alle intere giornate del fine settimana e dei giorni festivi, con una programmazione più flessibile e orientata al relax, a passeggiate protette o a piccoli laboratori creativi spontanei, ricreando l'atmosfera tipica di un contesto familiare.
- **Onerosità e gestione economica delle uscite:** Le attività ricreative ordinarie svolte in struttura (materiali per laboratori, giochi, eventi interni) sono interamente comprese nella retta di frequenza. I costi vivi strettamente personali legati alle uscite sul territorio (es. biglietti d'ingresso a musei, cinema, teatri, consumazioni extra al bar o quote di partecipazione a soggiorni di vacanza) rimangono a carico dell'ospite e vengono attinti dal fondo spese personale, regolarmente rendicontato alla famiglia o al legale rappresentante.

Responsabile di Struttura

Il Responsabile di struttura rappresenta la figura di riferimento unitaria per la gestione organizzativa, amministrativa e relazionale del Centro Accoglienza Disabili, garantendo il corretto funzionamento del servizio e l'attuazione delle linee guida istituzionali.

- **Funzioni di coordinamento e organizzazione:** Al Responsabile di struttura compete in via esclusiva l'organizzazione della vita quotidiana all'interno del Centro e la regolamentazione delle relazioni tra gli ospiti, nonché tra questi e il personale. Rientrano nella sua diretta responsabilità la definizione e la rimodulazione degli orari dei pasti, della programmazione delle uscite e dei rientri, della gestione dei trasporti e dei diversi interventi quotidiani. Tali funzioni sono esercitate previa intesa e in costante raccordo con il responsabile dei progetti educativi e con gli operatori addetti all'assistenza, per quanto di loro specifica competenza.
- **Raccordo familiare e sociale:** Il Responsabile si impegna attivamente, anche in stretta collaborazione con i Servizi Sociali e le istituzioni del territorio di provenienza, affinché gli ospiti mantengano un legame costante e significativo con il proprio contesto familiare e sociale. A tal fine, facilita e promuove i rapporti con familiari, parenti e amici, favorendo le visite in struttura e, ove possibile, programmando brevi soggiorni dell'ospite in famiglia.
- **Funzione di vigilanza e autorizzazione:** Al fine di garantire la serenità degli ospiti e il corretto funzionamento della struttura, il Responsabile coordina e autorizza gli accessi esterni. È la figura di riferimento a cui rivolgersi per:
 - Concordare preventivamente eventuali interventi di assistenza diretta all'ospite da parte dei familiari.
 - Organizzare la presenza dei parenti in refettorio durante i pasti.
 - Verificare l'introduzione di cibi e bevande particolari, accertandosi sempre che siano compatibili con lo stato di salute e le terapie dell'ospite.

- **Interfaccia con la rete sanitaria:** Il Responsabile opera in stretto accordo con le famiglie degli utenti per il raccordo con la medicina di base, coordinando la scelta del Medico di Medicina Generale (MMG) di riferimento per la struttura, al fine di ottimizzare la continuità assistenziale e la gestione delle routine sanitarie o delle emergenze in sinergia con i servizi distrettuali dell'ASL.
- **Delega delle funzioni agli Educatori di Riferimento:** Per garantire la massima continuità operativa, l'efficacia dei percorsi educativi e una risposta tempestiva alle necessità quotidiane, il Responsabile può delegare specifiche funzioni di coordinamento e interfaccia ordinaria agli Educatori di Riferimento (o *case manager*) dei singoli ospiti.

Documentazione

La gestione della documentazione all'interno del Centro risponde a criteri di trasparenza, tutela della privacy e continuità assistenziale, garantendo la corretta archiviazione della storia personale, educativa e sanitaria di ciascun ospite.

1. Documentazione per la presa in carico (All'ingresso)

Si tratta dell'insieme di documenti amministrativi, clinici e sociali necessari per formalizzare l'inserimento dell'ospite e permettere all'équipe di avviare il percorso assistenziale. Deve essere consegnata prima o contestualmente all'ingresso in struttura:

• Documenti Amministrativi e Identificativi:

- Copia del documento di identità e del codice fiscale dell'ospite.
- Copia del documento di identità e del codice fiscale del firmatario (familiare referente o legale rappresentante).
- Copia del provvedimento di nomina del Tribunale in caso di presenza di un Tutore, Curatore o Amministratore di Sostegno.
- Sottoscrizione del contratto di inserimento, della Carta dei Servizi per accettazione e del consenso al trattamento dei dati personali (Privacy - GDPR).

• Documenti Sanitari e Clinici:

- Tessera sanitaria (TEAM) e codice di esenzione ticket.
- Verbale di invalidità civile e riconoscimento della Legge 104/92.
- Relazione clinica aggiornata del Medico di Medicina Generale o dello specialista, con indicazione dettagliata delle patologie.
- Piano terapeutico in corso con l'elenco dei farmaci prescritti, posologia e modalità di somministrazione.

• Documenti Sociali e Istituzionali (per regime di convenzione):

- Verbale di valutazione dell'Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità (UMVD) dell'ASL competente.
- Relazione sociale e provvedimento di impegno di spesa da parte del Servizio Sociale o del Consorzio d'Ambito inviante.

2. Documentazione gestita in struttura (Durante la permanenza)

Si tratta della documentazione interna, dinamica e costantemente aggiornata dall'équipe multidisciplinare (Responsabile, Educatori, OSS, Professionisti sanitari) per monitorare la vita comunitaria e l'evoluzione di ogni singolo utente:

- **Il Fascicolo Personale dell'Ospite:** Una cartella individuale (cartacea o informatizzata) protetta da segreto professionale, che contiene l'intera storia dell'utente all'interno del Centro.

• Documentazione Educativa e Progettuale:

- **Scheda di Osservazione Iniziale:** Redatta dall'équipe durante i primi 3 mesi

dall'ingresso.

- **Progetto Individualizzato (PI):** Il documento cardine che definisce gli obiettivi educativi, occupazionali, motori e relazionali a breve, medio e lungo termine, periodicamente verificato e rimodulato insieme alla famiglia.
- **Diario Educativo/Giornaliero:** Registro in cui gli educatori annotano quotidianamente l'andamento delle attività, i comportamenti, i progressi e le eventuali criticità emerse.

• **Documentazione Sanitaria e Assistenziale:**

- **Scheda Anamnestica Personale:** Redatta e aggiornata dal medico al momento dell'ammissione e durante la degenza.
- **Registro delle Terapie (Scheda di somministrazione farmaci):** Documento vidimato per il controllo rigoroso della preparazione e somministrazione quotidiana dei farmaci prescritti.
- **Diario Clinico-Assistenziale:** Registro per le annotazioni relative allo stato di salute, parametri biologici, visite specialistiche effettuate e interventi assistenziali (OSS/Infermieri).

• **Documentazione Comunitaria e di Servizio:**

- **Verbale della "Riunione Ospiti":** Report periodico dei momenti di confronto e parola in cui vengono raccolte le proposte degli utenti per i menù e il tempo libero.
- **Registro delle Spese Personali:** Riepilogo contabile mensile dei costi extra-retta sostenuti per conto dell'ospite (farmaci extra SSN, spese voluttuarie, uscite), regolarmente consegnato ai referenti familiari.

Determinazione della retta

L'intero impianto economico della struttura è regolato dalla **Convenzione**, che ne stabilisce le tariffe. I costi delle rette vengono discussi, aggiornati e approvati con cadenza annuale direttamente con l'**Ente Sanitario Competente** e l'**Ente Socio-Assistenziale Territoriale**.

Il listino ufficiale approvato prevede la seguente suddivisione:

- **Retta del Centro Diurno:** È prevista **un'unica tariffa fissa** e lineare per tutti gli ospiti che frequentano il modulo diurno, indipendentemente dal profilo.
- **Retta a regime Residenziale:** Sono previste **3 distinte tariffe** parametrizzate in base al livello di intensità assistenziale dell'ospite:
 - Livello BASE
 - Livello MEDIO
 - Livello ALTO

L'assegnazione dell'ospite a una delle tre fasce del regime residenziale è definita dall'**UMVD** (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) per gli ospiti convenzionati, oppure dall'**équipe multidisciplinare del Centro** per gli ospiti in regime privatistico.

- **Interventi personalizzati e incrementi della retta:** In presenza di particolari ed eccezionali esigenze socio-sanitarie o di quadri clinico-comportamentali di elevata complessità, i servizi offerti possono essere oggetto di specifici interventi personalizzati e aggiuntivi rispetto allo standard ordinario. Per l'attivazione di tali progetti a forte valenza assistenziale o educativa, gli Enti Pubblici competenti possono prevedere l'applicazione di un **incremento (o quota extra) alla retta ordinaria**, al fine di coprire i maggiori costi legati al personale o alle risorse dedicate.

Corresponsione della retta

La corresponsione della retta è determinata nel rispetto dei tempi e delle modalità amministrative stabilite dal contratto di inserimento e dalle convenzioni vigenti.

- **Modalità di riparto della quota:**

- *Per gli ospiti inseriti in regime di convenzione:* La struttura provvede a fatturare separatamente le rispettive quote ai soggetti obbligati: la quota sanitaria direttamente l'Ente Sanitario Competente, l'eventuale integrazione sociale l'Ente Socio-Assistenziale Territoriale (Consorzio/Comune inviante) e la quota di compartecipazione alberghiera/sociale residua direttamente all'utente o alla sua famiglia, calcolata dagli enti pubblici in base ai parametri ISEE.
- *Per gli ospiti inseriti in regime privatistico:* Il pagamento dell'intero importo della fattura (quota fissa diurna o tariffa residenziale in base al livello d'intensità assegnato) è a totale carico dell'ospite, della famiglia referente o del legale rappresentante che ha sottoscritto l'impegno di spesa al momento dell'ammissione.

- **Rendicontazione delle spese personali ed extra:** Contestualmente alla fattura della retta ordinaria, l'Amministrazione trasmette al referente familiare (o legale rappresentante) il riepilogo analitico con i documenti giustificativi delle spese personali ed extra-retta sostenute per conto dell'ospite durante il mese (es. farmaci extra-SSN, ticket, uscite ricreative o estetista), attingendo o richiedendo il reintegro del fondo spese concordato.

Ricoveri ospedalieri

In caso di necessità di cure mediche tempestive o non gestibili all'interno della struttura, viene attivata la procedura di ricovero ospedaliero. Il Centro adotta specifici protocolli per garantire la continuità terapeutica e la tutela dell'ospite.

- **Procedura di emergenza e primo contatto:** Qualora si renda necessario un ricovero urgente, il personale del Centro provvede all'immediata attivazione del servizio di emergenza sanitaria (112) e informa tempestivamente la famiglia (o il legale rappresentante). Compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della sicurezza e della vigilanza da garantire agli altri ospiti presenti in struttura, un operatore accompagnerà l'utente in ambulanza. Qualora le esigenze di servizio non permettano l'allontanamento di un operatore, la struttura garantirà comunque il passaggio diretto di tutte le informazioni cliniche al personale del 112, in attesa dell'arrivo dei familiari in Pronto Soccorso.

- **Trasmissione della documentazione sanitaria:** Al momento del ricovero, il personale del Centro consegna ai sanitari dell'ospedale la documentazione clinica aggiornata dell'ospite, comprensiva del piano terapeutico in corso, delle allergie note, del quadro funzionale e di tutte le informazioni utili a garantire la continuità delle cure.

- **Esclusione dell'assistenza ospedaliera ordinaria e opzione a pagamento:** Di norma, **l'assistenza e la vigilanza durante la degenza ospedaliera non sono previste dal personale della struttura**, rimanendo a totale carico della famiglia o dei referenti dell'ospite. Qualora i familiari fossero impossibilitati a provvedere e richiedessero una copertura assistenziale in ospedale da parte del Centro, tale servizio potrà essere assicurato **esclusivamente dietro compenso aggiuntivo e previa verifica della reale disponibilità di personale** da parte della Direzione.

- **Monitoraggio e collegamento relazionale:** Anche in assenza di assistenza diretta in reparto, il Centro garantisce fermamente il mantenimento del collegamento relazionale ed educativo con l'ospite. L'équipe multidisciplinare manterrà contatti costanti con la famiglia e con il reparto ospedaliero per monitorare l'evoluzione dello stato di salute

dell'utente e programmare al meglio il suo rientro.

- **Gestione della retta durante il ricovero:** Durante l'intero periodo di ricovero ospedaliero, la struttura garantisce la conservazione e l'indisponibilità del posto a favore dell'ospite. In virtù del mantenimento del posto e della continuità dei costi fissi di gestione, la retta ordinaria e gli eventuali incrementi per progetti personalizzati continuano a decorrere regolarmente per tutta la durata della degenza, secondo quanto previsto dalla Convenzione annuale (con gli Enti Pubblici territoriali) o dal contratto d'inserimento privato.
- **Dimissione e rientro in struttura:** Il rientro al Centro è subordinato alla formale dimissione medica. La famiglia deve trasmettere alla struttura la lettera di dimissione contenente la relazione clinica e le eventuali variazioni apportate alla terapia farmacologica, affinché il personale possa aggiornare tempestivamente la scheda di somministrazione dei farmaci e predisporre l'accoglienza in totale sicurezza.

Dimissioni

La cessazione della permanenza dell'ospite presso il Centro, sia per il regime diurno sia per quello residenziale, può avvenire secondo diverse modalità e procedure formali, al fine di garantire una corretta gestione amministrativa e il rispetto della programmazione territoriale.

1. Dimissioni volontarie (su istanza dell'utente o della famiglia)

L'ospite, la famiglia o il suo legale rappresentante possono decidere in qualsiasi momento di interrompere la frequenza o la degenza presso la struttura.

- **Procedura e preavviso:** La richiesta di dimissioni deve essere presentata per iscritto alla Direzione del Centro con un preavviso di almeno **30 giorni** rispetto alla data di effettivo rilascio del posto.
- **Regime economico durante il preavviso:** Durante il mese di preavviso, la retta ordinaria (comprensiva di eventuali progetti personalizzati) continua a decorrere regolarmente e deve essere interamente corrisposta, indipendentemente dall'effettiva presenza dell'ospite in struttura.

2. Dimissioni d'ufficio o per decisione degli Enti Pubblici Competenti

Per gli ospiti inseriti in regime di convenzione, le dimissioni possono essere disposte direttamente dagli Enti Pubblici territoriali:

- **Revisione del Progetto Individualizzato:** A seguito delle verifiche periodiche effettuate dall'UMVD o dai Servizi Sociali, qualora il profilo dell'ospite non risulti più idoneo alla tipologia di accoglienza offerta dal Centro (es. necessità di inserimento in strutture a più alta intensità sanitaria o, al contrario, raggiungimento di livelli di autonomia tali da permettere percorsi diversi).
- **Decadenza del titolo di inserimento:** Nel caso in cui l'Ente Pubblico revochi il provvedimento di inserimento o l'impegno di spesa per cause amministrative o superamento dei termini stabiliti.

3. Dimissioni coatte (da parte della Direzione del Centro)

La Direzione della struttura si riserva la facoltà di disporre l'allontanamento definitivo dell'ospite, previo confronto e comunicazione formale alla famiglia e agli Enti Pubblici competenti, nei seguenti casi eccezionali:

- **Grave e reiterata morosità:** Mancato pagamento della retta di compartecipazione o delle spese extra per oltre due mensilità consecutive, senza giustificato motivo.

- **Incompatibilità comportamentale o clinica:** Sopraggiunta e accertata impossibilità di gestire l'ospite all'interno della struttura, qualora i suoi comportamenti manifestino una gravità tale da mettere in costante pericolo la sicurezza propria, degli altri ospiti o del personale, e dopo che ogni tentativo di rimodulazione del progetto personalizzato sia risultato inefficace.
- **Violazione grave del Regolamento Interno:** Comportamenti gravemente lesivi della dignità degli operatori o degli altri utenti da parte dei familiari referenti, o sistematica ostruzione allo svolgimento delle attività del Centro.

4. Adempimenti e addebiti finali

All'atto della dimissione, indipendentemente dalla causa che l'ha determinata:

- **Riconsegna dei beni e documentazione:** La struttura provvede alla restituzione di tutti gli effetti personali dell'ospite e alla consegna del Fascicolo Sanitario ed Educativo aggiornato, comprensivo della relazione di dimissione redatta dall'équipe multidisciplinare per garantire la continuità assistenziale nel nuovo contesto di vita.
- **Saldo amministrativo:** L'Amministrazione provvederà a emettere l'ultima fattura di chiusura, calcolata fino all'ultimo giorno di effettiva degenza (o fino alla scadenza del preavviso), comprensiva del conguaglio definitivo delle spese personali sostenute per conto dell'ospite e della restituzione dell'eventuale fondo spese residuo.

Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

<i>Erogazione del servizio</i>	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24. Almeno un incontro di gruppo delle famiglie. Almeno 4 attività educative a rotazione a settimanali.
<i>Risorse umane</i>	Il Centro garantisce la presenza di un'équipe multidisciplinare qualificata, dimensionata sia nei profili professionali sia nel monte ore complessivo in stretta conformità con gli standard gestionali, organizzativi e i minutaggi assistenziali previsti dalla normativa di riferimento per la Regione Piemonte, nello specifico la D.G.R. n. 230/1997 e successive modifiche e integrazioni. • Composizione dell'Équipe: Per rispondere in modo globale ai bisogni degli ospiti (sia per il modulo diurno sia per i tre livelli del regime residenziale: Base, Medio, Alto), la struttura impiega il personale qualificato richiesto dai parametri normativi, comprendente il Responsabile di struttura, Educatori professionali, Operatori Socio-Sanitari (OSS) e personale sanitario/riabilitativo. • Rispetto dei Minimi Assistenziali: Il calcolo delle ore di presenza e il coordinamento delle diverse figure professionali sono strutturati per garantire il pieno rispetto dei LEA e dei parametri di legge regionali, fluttuando in base alla tipologia di servizio (diurno o residenziale) e al livello di intensità assistenziale assegnato all'ospite. • Aggiornamento e Qualifica: Tutto il personale in forza possiede i titoli di studio abilitanti e le qualifiche professionali richieste dalla legislazione vigente, e partecipa regolarmente ai piani di formazione continua, supervisione dell'équipe e sicurezza sul lavoro.
<i>Progetto Educativo Individualizzato</i>	Viene aggiornato annualmente, condiviso con le famiglie e verificato a 6 mesi dalla data di stesura.

<i>Formazione del personale</i>	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. È previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.2 incontri di equipe mensile.
<i>Struttura</i>	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza, rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati. Prove di emergenza con la partecipazione degli ospiti.
<i>Servizio lavanderia</i>	La Cooperativa si avvale di un servizio di lavanderia interna per il lavaggio degli indumenti e per il lavaggio della biancheria.
<i>Servizi integrativi disponibili</i>	Sono offerti una serie di servizi a libera scelta dell'ospite (vedi Servizi a pagamento).
<i>Trasporti</i>	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa.
<i>Gestione dei servizi</i>	Applicazione di un sistema di gestione per la Qualità conforme alla ISO 9001 Certificato e di un sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro conforme alla ISO 45001 Certificato. Polizza assicurativa per responsabilità civile a copertura di tutti gli utenti.

GESTIONE RECLAMI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

In un'ottica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi, chi ne usufruisce chi usufruisce in maniera diretta o indiretta (la persona con disabilità, la famiglia, l'Amministratore di sostegno, il Tutore, il committente) può formalizzare la segnalazione di reclamo in forma verbale e/o scritta:

- inviando un'email o una lettera ai riferimenti istituzionali sotto riportati
- negli incontri programmati (es.: Riunione Genitori/Familiari)
- verbalmente al Coordinatore dei Servizi e/o al Responsabile del Servizio
- con lettera scritta e/o e-mail al Presidente della Cooperativa.

La segnalazione verrà gestita attraverso l'apposita procedura di gestione delle Non Conformità presente del Sistema di Gestione per la Qualità e presa incarico dal personale e verrà trasmessa al Coordinatore dei Servizi e al Responsabile Qualità che a sua volta informerà il Presidente. Si procederà ad individuare le azioni che si intendono intraprendere, si provvederà a darne riscontro al segnalante.

Inoltre sono previsti degli incontri periodici con i Familiari riguardanti l'interesse, l'informazione, l'aggiornamento e la condivisione della progettualità del servizio. In questa sede è possibile chiedere chiarimenti, fare proposte ed esporre esigenze di carattere comune.

Uffici amministrativi:

PROVINCIA	INDIRIZZO	RECAPITI e APERTURA
VERONA	c/o Società Cooperativa Sociale L'Officina dell'Aias Via Zamboni 56 Verona	Tel. 045/576507 Fax 045/8107518 Aias-verona@aias-verona.it Sito web: www.lofficinadellaias.it Dal lunedì al venerdì 09:00-12:00 e 14:00-16:00

Sedi operative:

COMUNITA' ALLOGGIO LA ROCCA:	
INDIRIZZO	Via San Michele 1, Verona
TELEFONO	0458840902
GRUPPO APPARTAMENTO LA TENDA	
INDIRIZZO	Via U. Boccioni 3, Verona
TELEFONO	045520082
RSA LE QUERCE	
INDIRIZZO	Via Villaggio Rinascita 29, Santa Maria di Zevio, Verona
TELEFONO	0456051733
CENTRO DIURNO L'OFFICINA	
INDIRIZZO	Via Sicilia 69 Verona
TELEFONO	045
CENTRO DIURNO I COLORI	
INDIRIZZO	Via Zamboni 56 Verona
TELEFONO	0458401284

CENTRO DIURNO IL CALEIDOSCOPIO	
INDIRIZZO	Via Zamboni 56 Verona
TELEFONO	0458401284
STRAVAGANTE HOSTEL E OSTERIA IL MANGIABOTTONI	
INDIRIZZO	Via Dalla Bona 8 Verona
TELEFONO	045576507
FATTORIA SOCIALE IL POMODORO – RISTORANTE LA FRASCA	
INDIRIZZO	Via Crosara 2G Bolzano Vicentino (Vi)
TELEFONO	
IL POMODORO NEGOZIO	
INDIRIZZO	Via Ponte 26 Lisiera (Vi)
TELEFONO	
CAD SAN GIULIANO NUOVO	
INDIRIZZO	Don Gnocchi 3, San Giuliano Nuovo (Al)
TELEFONO	

*Il Presidente
Massimo Cauchioli*