

CARTA DEI SERVIZI



Rev. 02

Del 28/09/2023

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. E’ 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:

PREMESSA	4
PRESENTAZIONE DELL'ENTE	5
MISSION	6
PARTECIPAZIONE DELL'A.P.S. A.I.A.S. DELLA PROVINCIA DI VERONA ETS	7
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE	7
PAROLE CHIAVE	8
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI?	8
I PRINCIPI FONDAMENTALI A CUI LA COOPERATIVA SOCIALE SI ISPIRA	9
SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ	9
ORGANIGRAMMA COOPERATIVA SOCIALE L'OFFICINA DELL'AIAS	11
COMUNITÀ ALLOGGIO "LA ROCCA"	12
GRUPPO APPARTAMENTO "LA TENDA"	18
RSA "LE QUERCE"	24
CENTRO DIURNO L'OFFICINA"	30
CENTRO DIURNO "I COLORI"	34
CENTRO DIURNO "IL CALEIDOSCOPIO"	37
STRAVAGANTE HOSTEL E OSTERIA IL MANGIABOTTONI	41
GESTIONE DELLE PROPOSTE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
PRIVACY	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
STRUTTURA ATTRAVERSO CUI È ATTUATO IL SERVIZIO	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
LA CARTA DEI SERVIZI	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
NORME FINALI E TRANSITORIE	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>

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 tre 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

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

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 ad 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.



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

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

- progetto terapeutico
- 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 è dotata di tutti gli ausili che favoriscono la permanenza e l’assistenza di PcD grave senza per questo perdere la caratteristica di abitazione normale con un approccio che abbiamo definito ‘ecologico’.

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) a pagamento

Accompagnamento alle visite mediche a pagamento

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 a pagamento.

Uso del tempo libero ed attività ricreative

1. 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.
2. 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.
3. 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

1. 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).
2. 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. Saranno privilegiati gli inserimenti di persone con disabilità gravemente compromesse nell'autonomia (in particolare con esiti da paralisi cerebrale – *vulgo* “spastici”) e comunque persone che non abbiano trovato accoglienza in altre strutture simili.
3. 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

1. La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite, fatte salve le eccezioni valutate dal responsabile di struttura. Sono altresì a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.
2. Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche (gite, soggiorni climatici estivi ed invernali), di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese a carico dell'ospite sarà determinata annualmente con delibera del CdA.
3. Sono previste rette differenziate secondo il tipo di gravità del disabile e del tipo di servizi richiesto: residenziale o diurno. Annualmente, con delibera del CdA, vengono determinate le rette per i diversi servizi erogati e dallo stesso aggiornate ogni qual volta sia necessario.

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>	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>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

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

- progetto terapeutico
- 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'.

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 un approccio che abbiamo definito 'ecologico'.

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 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) a pagamento

Accompagnamento alle visite mediche a pagamento

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 a pagamento.

Uso del tempo libero ed attività ricreative

4. 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.
5. 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.
6. Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

5. Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
6. 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.
7. 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.
3. 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 giornalieri 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

4. 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).
5. 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. Saranno privilegiati gli inserimenti di persone con disabilità gravemente compromesse nell'autonomia (in particolare con esiti da paralisi cerebrale – *vulgo* “spastici”) e comunque persone che non abbiano trovato accoglienza in altre strutture simili.
6. 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

4. La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite, fatte salve le eccezioni valutate dal responsabile di struttura. Sono altresì a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.
5. Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche (gite, soggiorni climatici estivi ed invernali), di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese a carico dell'ospite sarà determinata annualmente con delibera del CdA.
6. Sono previste rette differenziate secondo il tipo di gravità del disabile e del tipo di servizi richiesto: residenziale o diurno. Annualmente, con delibera del CdA, vengono determinate le rette per i diversi servizi erogati e dallo stesso aggiornate ogni qual volta sia necessario.

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.
<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>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

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

- progetto terapeutico
- 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

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 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

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 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) a pagamento

Accompagnamento alle visite mediche a pagamento

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 a pagamento.

Uso del tempo libero ed attività ricreative

7. 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.
8. 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.
9. Saranno utilizzati i locali disponibili nella struttura ed in genere tutti gli spazi ricreativi e culturali esistenti sul territorio.

Responsabile di Struttura

8. Il buon funzionamento della struttura è assicurato da un responsabile
9. 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.
10. 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.
11. 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 giornalieri 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

7. 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).
8. 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. Saranno privilegiati gli inserimenti di persone con disabilità gravemente compromesse nell'autonomia (in particolare con esiti da paralisi cerebrale – *vulgo* “spastici”) e comunque persone che non abbiano trovato accoglienza in altre strutture simili.
9. 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

7. La retta è onnicomprensiva di tutte le spese e garantisce tutte le prestazioni previste dal presente Regolamento. L'onere delle spese mediche non mutuabili, specialistiche e farmaceutiche, sono a totale carico dell'ospite, fatte salve le eccezioni valutate dal responsabile di struttura. Sono altresì a totale carico dell'ospite le spese per il vestiario e acquisto di beni personali di consumo.
8. Per l'assistenza in attività ricreative e ludiche (gite, soggiorni climatici estivi ed invernali), di integrazione con il territorio e, quando possibile, in inserimento in gruppi ricreativi e/o sportivi le spese a carico dell'ospite sarà determinata annualmente con delibera del CdA.
9. Sono previste rette differenziate secondo il tipo di gravità del disabile e del tipo di servizi richiesto: residenziale o diurno. Annualmente, con delibera del CdA, vengono determinate le rette per i diversi servizi erogati e dallo stesso aggiornate ogni qual volta sia necessario.

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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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>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 (10 giorni) ed invernali (4 giorni) 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**.

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 domanda 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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 con Utilizzo di mezzi adeguati sottoposti regolarmente a revisione e controlli periodici.
<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 “sollevio 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 (10 giorni) ed invernali (4 giorni) 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**.

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: <ul style="list-style-type: none">• 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.
<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 (10 giorni) ed invernali (4 giorni) 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**.

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: <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<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.

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

*Il Presidente
Massimo Cauchioli*