



Comune di Lecco

**Settore Politiche Sociali e di sostegno alla famiglia  
Rete dei Servizi per la disabilità**

**CARTA dei SERVIZI  
della C.S.S.  
"Casa l'Orizzonte"**

**2012**

**Servizio gestito nell'ambito della  
coprogettazione con il Consorzio Consolida  
dalla Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia"**

## **Indice**

<b>Casa l'Orizzonte</b>	pag.	3
<b>I principi di erogazione del servizio</b>	pag.	4
<b>Destinatari</b>	pag.	4
<b>Finalità</b>	pag.	4
<b>Organizzazione</b>		
Ricettività	pag.	5
Struttura, ambienti e relazione con il quartiere e la città	pag.	5
Modalità di accesso		
Diverse tipologie di offerta	pag.	5
Dimissioni	pag.	6
Rette	pag.	6
<b>Personale</b>	pag.	7
<b>Caratteristiche di qualità dell'offerta</b>	pag.	8
<b>Gli interlocutori privilegiati ed i legami sociali</b>	pag.	9
<b>Gli standard di qualità del servizio</b>	pag.	10
<b>Sistema di valutazione</b>	pag.	13
<b>Alleg. 1 Questionario di valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie</b>	pag.	14
<b>Alleg. 2 Questionario di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori</b>	pag.	16
<b>Alleg. 3 Tariffe 2012</b>	pag.	18

## Casa l'Orizzonte

Casa l'Orizzonte è un edificio ristrutturato per essere adeguato alle esigenze di una Comunità Alloggio per persone disabili e dal 2010 si è accreditata come Comunità Socio Sanitaria.

E' di proprietà dell'Associazione ANFFAS di Lecco in comodato d'uso per 25 anni al Comune di Lecco - Settore Politiche Sociali e di Sostegno alla Famiglia (Rete dei Servizi per la disabilità) quale Ente Gestore.

Il Comune di Lecco, all'interno di un rapporto di co-progettazione con il Consorzio Consolida, ha affidato il servizio alla Cooperativa Sociale "La Vecchia Quercia" di Calolziocorte.

La Comunità, come tutti i progetti che il Comune di Lecco rivolge all'ambito della disabilità, parte dal considerare la persona disabile come un cittadino con diritto di assistenza e cura, ma anche con risorse proprie da utilizzare per migliorare la propria qualità della vita.

I progetti di Casa l'Orizzonte rappresentano un'offerta di servizi diversificati a carattere di sollievo o residenziale, e si configurano come possibilità di un luogo di vita che accoglie e si prende cura di ogni ospite, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, affettivi e di relazione, supportando la famiglia di origine.

La Comunità si colloca all'interno di una rete di servizi territoriali rivolti alla disabilità, attraverso la stretta collaborazione con i servizi sociali di base, che accompagnano la persona durante tutto l'arco di vita, e con un raccordo continuo con i Servizi diurni (CDD, CSE, SFA, Centri di formazione...) affinché gli ospiti possano svolgere attività di tipo formativo/produttivo o di impegno in una realtà esterna alla Comunità.

Casa l'Orizzonte, inoltre, ritiene fondamentale la collaborazione con le famiglie, che considera non solo bisognose di supporto, ma anche ricche di risorse concrete. Per questo ricerca con loro un'alleanza che permette di condividere la gestione della quotidianità, coinvolgendole il più possibile direttamente nella scelta degli interventi più adeguati.

## I principi di erogazione del servizio

In linea con la normativa nazionale, il Servizio recepisce e fa propri i seguenti principi al fine di tutelare i diritti fondamentali della persona umana:

- **Uguaglianza:** il Servizio è accessibile a tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;
- **Imparzialità:** il Servizio opera secondo criteri di obiettività;
- **Continuità:** le prestazioni vengono erogate in modo regolare e continuativo;
- **Partecipazione:** gli utenti e la famiglia vengono informati in merito alle modalità di funzionamento del Servizio e coinvolti nell'elaborazione del progetto individualizzato;
- **Professionalità:** si assicura la presenza di operatori qualificati, che condividono strumenti e metodologie di lavoro;
- **Lavoro di rete con i servizi del territorio:** il Servizio ricerca e promuove la collaborazione e la creazione di raccordi con altri soggetti pubblici e privati presenti sul territorio.

## Destinatari

Sono destinatari del Servizio persone maggiori di 15 anni di età (salvo deroghe motivate), residenti nel territorio del Comune e della Provincia di Lecco, in possesso di invalidità civile e riconosciuti in situazione di disabilità ai sensi delle leggi 104/92 e 162/98.

La Comunità ospita persone con le seguenti caratteristiche:

- assenza di significativa problematicità psichiatrica
- assenza di significativa problematicità sanitaria
- capacità di stabilire relazioni affettive nell'ambito del piccolo gruppo
- occupazione diurna feriali in CSE/CDD o in altro servizio formativo/assistenziale o di inserimento lavorativo.

## Finalità

La Comunità vuole essere uno spazio flessibile dove poter costruire progetti individualizzati che possano rispondere alle necessità del singolo e della famiglia, al fine di:

- svolgere un'azione preventiva rispetto al rischio di perdita totale dell'autonomia favorendo l'esercizio delle capacità della vita quotidiana;
- sostenere la persona disabile e la famiglia in momenti di difficoltà o crisi;
- mantenere la persona nel proprio ambiente di vita favorendo rapporti sociali e affettivi;
- consentire una qualità della vita accettabile e condivisa;
- prevenire l'isolamento creando momenti di socializzazione e nuovi legami che vadano oltre la cerchia familiare;
- offrire un'alternativa alla istituzionalizzazione.

## Organizzazione

### **1. Ricettività e apertura del Servizio**

La Casa è attrezzata per ospitare un numero massimo di 10 persone con progetti individualizzati di diverso tipo. E' attiva 12 mesi all'anno, per tutta la settimana.

Si prevede che gli ospiti, durante i giorni feriali, frequentino Servizi diurni, attività formative o lavorative esterne alla Comunità.

In caso di non partecipazione momentanea degli ospiti alle attività diurne per malattia degli stessi o per chiusura del Servizio, la Casa offre una copertura assistenziale anche nelle giornate feriali.

### **2. Struttura, ambienti e relazioni con il quartiere e la città**

L'edificio di Casa l'Orizzonte è situato in una zona residenziale molto tranquilla e in prossimità del centro cittadino.

Nelle vicinanze sono presenti aree verdi, negozi di vario genere, servizi pubblici e un centro commerciale con un supermercato facilmente accessibili.

Antistante all'edificio vi è uno spazio verde che offre la possibilità di momenti di relax e gioco all'aperto, e consente anche alcune attività di giardinaggio.

Casa l'Orizzonte si trova in una posizione ideale per incentivare l'autonomia delle persone e valorizzare la dimensione di quartiere come contesto sociale più allargato.

### **3. Modalità di accesso**

Per accedere ai servizi di Casa l'Orizzonte le famiglie interessate si possono rivolgere al Servizio Sociale del proprio Comune di residenza che inoltrerà la domanda, corredata di relazione sociale, alla Direzione del Servizio Rete dei Servizi per la disabilità del Comune di Lecco.

E' possibile per le famiglie interessate visitare la struttura, previo appuntamento con il Coordinatore.

Condizione indispensabile per l'ammissione a Casa l'Orizzonte è la frequenza, da parte del richiedente, di attività diurne presenti sul territorio. In ogni caso, ad ogni persona inserita viene proposta la frequenza ad un Servizio diurno, scelto compatibilmente con le possibilità del soggetto.

Una volta valutata positivamente la richiesta di inserimento presso Casa l'Orizzonte il Coordinatore provvede a dare inizio al percorso, incontrando il futuro ospite, la famiglia e l'Assistente Sociale di riferimento accompagnandoli nella conoscenza degli spazi della Casa, delle modalità di lavoro e delle opportunità offerte, nonché per condividere un progetto individualizzato sulla persona. Tale progetto viene rivisto periodicamente.

### **4. Diverse tipologie di offerta**

Le tipologie di offerta di Casa l'Orizzonte sono state costruite attraverso una fase di sperimentazione di progetti di "Autonomia" rivolti a soggetti disabili adulti e realizzati all'interno della progettualità dell'allora Servizi Disabili del Comune di Lecco (anno 2006).

- **Il supporto a ore**

Il *supporto a ore* risponde alla necessità di molte famiglie di avere un luogo disponibile all'accoglienza del disabile oltre l'orario di apertura dei Servizi diurni, su cui potersi appoggiare per particolari esigenze che non consentono, per un'ora o anche per mezza giornata, di farsi carico del familiare (es. visita medica, riunioni o semplicemente per fare la spesa), e dando la possibilità alla persona disabile di trascorrere momenti piacevoli in compagnia di altre persone durante le ore tardo pomeridiane.

- **L'ospitalità temporanea**

La Casa offre un sollievo temporaneo alla famiglia con tempi e modalità concordate con i familiari stessi. Per le persone che ne usufruiscono è la concreta possibilità di rispondere al desiderio di vita indipendente, in piccoli gruppi amicali.

L'ospitalità temporanea non intende sostituirsi alla famiglia, ma anzi, chiede a questa la massima condivisione ed un elevato coinvolgimento. La Comunità realizza ospitalità temporanee non solo al bisogno ma anche nella forma dei "sollievi programmati" dai Servizi diurni e dal Servizio Sociale come opportunità di alleggerimento delle famiglie dai compiti di cura.

- **La residenzialità**

E' la possibilità di abitare stabilmente a Casa l'Orizzonte sentendosi in "famiglia", in un luogo che è riferimento sicuro, soprattutto in senso affettivo, ed in cui sono garantite cura ed assistenza.

Offre ad ogni disabile un proprio spazio personale (la camera) dove vivere l'intimità e tenere le proprie cose e gli oggetti più cari e significativi.

Le ammissioni sono effettuate sulla base di una graduatoria che tiene conto della situazione sociale dei richiedenti il servizio, e sono subordinate alla valutazione di un'apposita commissione.

Nel caso di parità di punteggio è titolo preferenziale la residenza del soggetto nel Comune di Lecco. In caso di ulteriore parità vale, per l'ammissione, la data di presentazione della domanda. L'adesione all'Associazione ANFFAS di Lecco rappresenta condizione di favore. Le liste di attesa sono predisposte ed aggiornate di norma ogni 6 mesi a seguito della valutazione della Commissione.

Ogni ammissione ha, inizialmente, carattere temporaneo per permettere, attraverso un periodo di osservazione non superiore a due mesi, la verifica della compatibilità tra le problematiche e le esigenze di ogni singolo residente o ospite temporaneo, e le regole comunitarie.

## **5. Dimissioni e non compatibilità**

La dimissione dell'ospite (per cambiamento nel progetto, per trasferimento o per qualsiasi altro motivo che si presenti) viene concordata con il servizio sociale inviante; a questo viene inviata una relazione conclusiva relativa all'ospite, eventualmente elaborata insieme al servizio diurno frequentato dalla persona.

La struttura potrà valutare, in casi gravi, la non compatibilità della persona con il Servizio; in questo caso, con il servizio inviante, verrà individuata la risorsa più adeguata per l'accoglienza dell'ospite.

## **4. Rette**

I costi dell'inserimento del soggetto sono a carico del richiedente e della famiglia, ferma restando la possibilità degli stessi di rivolgersi al Comune di residenza per un concorso economico. Dal costo viene dedotto il valore del voucher socio-sanitario ove previsto.

L'entità delle tariffe è stabilita dal Comune di Lecco sulla base dei costi di gestione. *Si veda l'allegato 3 per la determinazione delle rette.*

## Personale

Presso la Casa sono impegnati stabilmente operatori in possesso di competenze adeguate allo svolgimento dell'importante compito di cura e di presenza educativa ed affettiva necessarie agli ospiti:

Il Coordinatore a cui spettano le funzioni gestionali e organizzative in merito alla progettualità, come ad esempio l'organizzazione e la programmazione della quotidianità, il compito di gestione dell'equipe, la cura dei rapporti con le famiglie ed i Servizi esterni.

Opera in stretto raccordo con il Direttore della Rete dei Servizi per la disabilità con cui definisce le scelte organizzative e gestionali, le modalità di interazione e integrazione con gli altri Servizi del Settore e le altre realtà istituzionali e non.

Inoltre il Coordinatore incontra periodicamente i Servizi di base, i Servizi diurni e la famiglia per aggiornamenti e ridefinizione dei progetti individuali.

Gli Educatori e gli Ausiliari Socio Assistenziali o Socio Sanitari a cui spettano, in modo integrato a seconda del proprio specifico professionale, sia la declinazione e la gestione dei progetti individualizzati mediante la predisposizione e la gestione concreta delle attività educative/abilitative, sia i compiti di gestione della quotidianità presso la Casa, che comportano anche attenzione e cura all'igiene e alla salute degli ospiti.

Data la complessità del Servizio e la presenza di professionalità differenti e complementari si è impostato un *lavoro di équipe* fortemente integrato nella quotidianità e di momenti di *formazione e supervisione* al fine di condividere le diverse visioni dell'andamento dei progetti e della Casa in generale, per un'approfondita valutazione e per evitare confusione o frammentazione degli interventi.

Per le funzioni di pulizia, guardaroba e manutenzione ordinaria dello stabile la Casa si avvale della collaborazione del Servizio socio-occupazionale CeSeA gestito dal Comune di Lecco.

## Caratteristiche di qualità dell'offerta

La Casa imposta i suoi interventi attraverso obiettivi che permettono di uscire dalla semplice assistenza per consentire percorsi di vita. Essi vengono perseguiti attraverso:

- **La centralità della famiglia**

Il rapporto con le famiglie viene considerato un obiettivo primario e vuole essere caratterizzato da apertura, confronto, coinvolgimento e sostegno.

Un passaggio fondamentale per la Casa è rappresentato dal saper accogliere le richieste, i bisogni ed i desideri dei familiari delle persone disabili ed utilizzarli al meglio per programmare gli interventi. Inoltre occuparsi di percorsi di vita per la persona disabile implica necessariamente il prendersi cura anche del contesto familiare di provenienza, che va quindi considerato nella proposta della Casa l'Orizzonte. Con le famiglie quindi la Casa adotta quali modalità di rapporto:

- **Colloqui**

Si pone particolare attenzione all'ascolto, alle fatiche vissute dai genitori riconoscendoli come parti significative del progetto che si modula dando voce alle richieste che emergono. I genitori ed i familiari sono considerati interlocutori privilegiati e fonti di conoscenza per la lettura delle necessità del disabile.

- **Gli incontri tra genitori**

Gli incontri di gruppo, mediati da un facilitatore, potranno essere degli spazi condivisi dove nel reciproco confronto e scambio i genitori possono arricchirsi e sostenere vicendevolmente. Ritrovarsi con altri genitori, riflettendo attorno a quello che i figli stanno sperimentando e costruendo grazie alle occasioni di vita insieme in Comunità, può permettere di rileggere in modo costruttivo l'esperienza e ritrovare fiducia nelle proprie capacità educative e dare fiducia alle possibilità di crescita del figlio. Sono anche momenti che facilitano l'aiuto reciproco. In alcuni momenti si prevede la possibilità di avvalersi di esperti che aiutino ad approfondire le tematiche portate dalle famiglie.

- **La cura della persona**

La Casa garantisce risposte ai bisogni assistenziali e sanitari attraverso:

- attenzione ed attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- attività di pulizia, cura e igiene degli ospiti;
- attenzione nell'equilibrio di momenti di attività e di riposo;
- attenzione ad una corretta e sana alimentazione e somministrazione del cibo;
- somministrazione dei farmaci, così come da piano terapeutico individuale.

- **Fare insieme**

Come attenzione costante di ognuno a sentirsi parte di un gruppo, assumendo per quanto possibile la responsabilità della Casa, della vita insieme e del benessere di tutti.

Da parte del personale è l'attenzione educativa a non sostituirsi mai all'altro, disabile, ma a stimolare e sostenere autonomia personali e sociali e collaborazione.

- **L'integrazione territoriale**

La Comunità intende lavorare in stretta connessione con il territorio, inteso come contesto sociale di appartenenza, e come rete di servizi ed agenzie educative. Questo al fine di:

- valorizzare le risorse delle famiglie e del volontariato locale, che possono contribuire al miglioramento del Servizio
- incentivare momenti di confronto con gli altri Servizi che hanno in carico l'ospite per elaborare progetti di vita condivisi
- collaborare con altri Servizi all'organizzazione di percorsi e alla nascita di nuovi Servizi che rispondano a bisogni rilevati

## Gli interlocutori privilegiati ed i legami sociali

### **I volontari**

Fin dal suo nascere la Casa l'Orizzonte ha visto la stretta collaborazione fra Associazionismo, l'Ente locale e la Cooperazione sociale.

Diventa quindi naturale il coinvolgimento degli organismi del terzo settore, Associazioni e Parrocchie ad esempio, da sempre attenti alla sensibilizzazione delle tematiche della disabilità e concretamente capaci di accoglienza e sostegno alle persone disabili ed ai loro familiari, che costituiscono un punto di forza nella realizzazione dei progetti di Casa l'Orizzonte. Casa l'Orizzonte essendo un progetto realizzato nella collaborazione fra Comune di Lecco e ANFFAS può contare sull'appoggio, nelle diverse forme, dell'associazione stessa.

### **Il quartiere**

E' il contesto cittadino in cui chi abita la casa o ne è ospite temporaneo può costruire legami sociali significativi attraverso la quotidianità .

La vicinanza abitativa, l'uso di luoghi di incontro quali negozi, bar, ma anche la chiesa, costituiscono infatti l'occasione di vedere ed essere visti, di guardare ed essere guardati all'interno di un reciproco riconoscimento.

Si darà quindi importanza alla cura della costruzione di rapporti che siano connotati sempre più da cordialità, solidarietà e, dove possibile, amicizia e scambio.

## Gli standard di qualità del servizio

<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVA</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
Équipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana.</li> <li>▪ All'équipe partecipano stabilmente il Coordinatore, gli educatori e ASA/OSS.</li> <li>▪ L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione dei Progetti Individuali e la loro costante valutazione e verifica; allo scambio di informazioni utili per gestire la quotidianità.</li> <li>▪ Supervisione</li> </ul>
Tempi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio è attivo 12 mesi all'anno e, di norma, dal Lunedì al Venerdì dalle 16.00 alle 9.00. Il Sabato, la Domenica ed i festivi 24 ore su 24. Negli orari e nei periodi in cui la struttura è vuota per assenza degli ospiti impegnati nei servizi diurni o per l'adesione degli stessi a soggiorni e vacanze, gli spazi della casa sono utilizzati da gruppi di utenti ed operatori appartenenti ai servizi della rete di Lecco, per lo svolgimento di laboratori volti allo sviluppo di autonomie personali e sociali, in un'ottica di flessibilità e ottimizzazione delle risorse, nonché di avvicinamento graduale alla residenzialità.</li> </ul>
Sostituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>sostituzione su emergenza</i> mediante spostamenti di personale all'interno del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione programmata</i>: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione per lunghi periodi</i>: si ricorre a personale esterno privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.</li> </ul> </li> </ul>
Luoghi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struttura di Via Legnano: recentemente ristrutturata e rispondente agli standard strutturali, ripensata e migliorata per accogliere al meglio le esigenze degli ospiti.</li> <li>▪ Strutture esterne (piscine, maneggio, palestre...) scelte con cura sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti.</li> </ul>
Mezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilità di pulmini attrezzati che garantiscono la fattibilità delle uscite nel territorio</li> <li>▪ carrello per trasporto biciclette e bagagli</li> <li>▪ attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività.</li> </ul>

<b>QUALITÀ DELL'INTERVENTO</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
<i>Personalizzazione dell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ A ogni persona disabile viene dedicata un'attenzione individualizzata alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni assistenziali, educativi, cognitivi, psicologici e sociali.</li> <li>▪ Si individuano obiettivi personalizzati.</li> <li>▪ Il progetto viene verificato e rivisto annualmente e condiviso con la famiglia.</li> </ul>
<i>Omogeneità e continuità nell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dagli enti gestori.</li> <li>▪ Le funzioni di supervisione e coordinamento costantemente garantiscono la connessione tra le diverse parti del servizio, e con l'esterno.</li> <li>▪ La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, cartella utente, verbali e riunioni).</li> </ul>
<i>Verifica e revisione del piano di intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente.</li> <li>▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento secondo le scadenze previste nel piano individuale e comunque non superiori a 2 mesi, o quando se ne ravvisi l'esigenza.</li> </ul>
<i>Relazione con l'ospite</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Nella vita del servizio l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro.</li> <li>▪ L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto; concretamente questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli ospiti.</li> <li>▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia.</li> <li>▪ Ove possibile, vengono stimolate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio.</li> <li>▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.</li> </ul>
<i>Relazioni con le famiglie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia.</li> <li>▪ Quando possibile o necessario, l'operatore svolge un ruolo di accompagnamento e sostegno nelle azioni di cura.</li> </ul>
<i>Relazioni con altri servizi ed enti del territorio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità</li> <li>▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici).</li> </ul>

<b>QUALITÀ PROFESSIONALE</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
<i>Titoli e qualifiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche o con comprovata esperienza come previsto dalla normativa.</li> </ul>
<i>Formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sono previsti mensili momenti di approfondimento e supervisione</li> <li>▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.</li> </ul>
<i>Nuovo personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del servizio dal Coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività.</li> </ul>

<b>QUALITÀ E SICUREZZA</b>	
<b>Dimensione di qualità</b>	<b>Standard</b>
<i>Sicurezza e tutela</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/2008 in materia di sicurezza.</li> <li>▪ Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta.</li> <li>▪ Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003).</li> <li>▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.</li> </ul>

## **Il sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli ospiti e degli operatori**

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo si propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, agli operatori un questionario di soddisfazione (vedi allegati), perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti, per le famiglie durante una riunione annuale, per gli operatori in una équipe dedicata. I risultati sono esposti in bacheca e possono essere richiesti al coordinatore della struttura.

Inoltre, in ogni momento, è possibile portare i propri rilievi e osservazioni critiche rivolgendosi al coordinatore, o compilando la scheda sottostante.

✂.....

### **Osservazioni o reclami particolari:**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## **Allegato 1**

### **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE del grado di soddisfazione delle famiglie anno 2012**

Chiediamo una sua valutazione rispetto ai seguenti aspetti gestiti da servizio, *tenendo presente che 1 corrisponde al valore minimo (per niente) e 5 al valore massimo (molto)*

#### **Disponibilità informazioni**

Ritiene di avere le informazioni che le interessano relativamente al progetto di inserimento e residenza in comunità del suo familiare-congiunto?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Gli operatori sono facilmente contattabili?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### **Partecipazione**

E' a conoscenza del progetto educativo elaborato per il suo familiare-congiunto ?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Lo ritiene adeguato alle esigenze del suo familiare-congiunto?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ritiene adeguato il numero degli incontri solitamente previsto con il coordinatore della comunità?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### **Professionalità degli operatori**

Come valuta la disponibilità del coordinatore?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Gli operatori sono disponibili al confronto, allo scambio e al fornire le informazioni che a lei servono?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Come valuta la capacità e la preparazione degli operatori nella gestione della quotidianità del suo familiare in comunità?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

#### **Attività proposte**

Le proposte rispondono ai bisogni del suo familiare-congiunto?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Come valuta la qualità delle attività?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

--	--	--	--	--

Vengono presi in carico gli aspetti assistenziali nel progetto del suo familiare-congiunto?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

A suo avviso il suo familiare-congiunto è contento di vivere in comunità?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Affidabilità del servizio**

Sono rispettati i programmi e le iniziative concordate in sede di colloquio?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

Ritiene che gli ambienti siano puliti e ordinati?

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

**Osservazioni o reclami particolari:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Allegato 2

### **QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE del grado di soddisfazione degli operatori anno 2012**

**Come valuti i seguenti aspetti legati al tuo lavoro in Comunità, tenendo presente che 1 corrisponde al valore minimo (per niente) e 5 al valore massimo (completamente) :**

#### **Attività proposte**

Le proposte rispondono ai bisogni degli utenti?

1	2	3	4	5

Come valuti la qualità delle attività in termini di professionalità?

1	2	3	4	5

#### **Partecipazione operativa**

Nell'organizzazione del Servizio vi è spazio per una tua partecipazione operativa?

1	2	3	4	5

Trovi la possibilità di portare il tuo contributo nelle decisioni progettuali ?

1	2	3	4	5

Ritieni che vi sia lo spazio per poter portare il tuo contributo in merito all'intervento con l'utenza?

1	2	3	4	5

#### **Disponibilità di informazioni**

Trovi disponibilità da parte della Cooperativa a fornire le informazioni relative alla gestione del Servizio?

1	2	3	4	5

Ritieni di ricevere le informazioni relative al Servizio (utenza, organizzazione interna, rapporti con l'esterno...) necessarie nel tuo lavoro quotidiano?

1	2	3	4	5

Valuti efficaci le modalità di comunicazione adottate all'interno del Servizio (riunione giornaliera, riunione d'equipe, quaderno giornaliero...)?

1	2	3	4	5

#### **Professionalità delle funzioni gestionali**

Trovi adeguata la capacità gestionale interna al servizio?

1	2	3	4	5

Ritieni che La Cooperativa collabori attivamente al fine di migliorare il servizio?

1	2	3	4	5

## Proposte Formative

Trovi qualificanti per la tua formazione i momenti interni al servizio di approfondimento e riflessione?

1	2	3	4	5

Valuti adeguate le proposte formative del Servizio?

1	2	3	4	5

## Osservazioni o reclami

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## **Allegato 3**

### **TARIFFE ANNO 2012**

L'entità della retta viene definita annualmente dal Comune di Lecco; essa viene comunicata alle famiglie ed ai servizi ed enti locali eventualmente compartecipi alla spesa. Per l'anno 2013 le rette sono stabilite come segue:

- inserimenti residenziali - € 83,00 giornaliera;
- ricoveri di sollievo - € 84,00 giornaliera;
- residenzialità diurna (09.00– 18.00) in occasione della chiusura dei servizi € 65,00 giornaliera

*con possibilità di deduzione del voucher socio-sanitario e/o sociale, se previsto;*

- sollievo a ore: nella fascia pomeridiana, dopo la chiusura dei servizi diurni € 10,00 l'ora

#### La retta comprende:

- Vitto e alloggio;
- interventi assistenziali, socio-sanitari e socio-educativi;
- materiale di laboratorio, materiale assistenziale (guanti,manopole, traverse...), oggetti per l'igiene personale
- i contatti e le verifiche con la Rete dei Servizi e le persone coinvolte
- trasporti ed accompagnamenti per esami e visite specialistiche attinenti al progetto educativo individualizzato dell'ospite (es. visita psichiatrica presso il CPS o la Nostra Famiglia)

La retta non comprende , quindi sono da considerarsi a carico dell'utente e/o della sua famiglia ovvero del Servizio sociale inviante:

- Spese personali: capi d'abbigliamento, calzature, parrucchiere, estetista, podologia....;
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche e specialistiche, esami ed accertamenti.
- Oggetti particolari o specifici per l'igiene personale (saponi anallergici o creme...)
- Spese per trasporti pubblici
- Gite e trasferte: è richiesto alla famiglia un contributo forfait per gite ed uscite sul territorio, quantificato in 5 Euro per coloro che usufruiscono di progetti di breve durata (week end e settimana corta), e in 10 Euro per gli ospiti inseriti in settimane di autonomia e per i residenziali.
- Trasporti ed accompagnamenti per esami, visite e terapie sanitarie; "Casa l'Orizzonte" può eventualmente predisporre il servizio per gli ospiti, dietro il corrispettivo di una quota pari al costo orario dell'operatore; non si assicura comunque che possano sempre essere prese in considerazione le domande fatte in tal senso, ma si valuterà di volta in volta la compatibilità con l'organizzazione della Comunità.

Si rimanda ai documenti relativi agli aspetti organizzativi per questioni di carattere specifico.

### **RICOVERO OSPEDALIERO:**

Se durante la permanenza presso "Casa l'Orizzonte" dovesse rendersi necessario per l'ospite il ricovero presso una struttura sanitaria la Comunità:

- delega alla famiglia ovvero a chi è legalmente preposto alla tutela dell'ospite, l'assistenza del proprio congiunto
- mantiene il posto presso "Casa l'Orizzonte" fino alle dimissioni dalla struttura sanitaria previo pagamento della retta giornaliera;
- la comunità può supportare la famiglia nel periodo di degenza con un proprio operatore in momenti concordati esponendo alla famiglia il costo orario dell'operatore.