

Carta dei Servizi

*Gruppo appartamento IL FARO
Via Liguria 70 CESENA - FC*

e-mail psichiatria.ilfaro@coopilcigno.it
tel.0547/302456

INDICE

<u>CHI SIAMO</u>	3
<u>SCOPO</u>	4
<u>TIPOLOGIA UTENZA</u>	4
<u>ORGANIZZAZIONE</u>	4
<u>ORGANIGRAMMA</u>	8
<u>LA SELEZIONE DEL PERSONALE</u>	9
<u>LA DOCUMENTAZIONE</u>	10
<u>FINALIZZAZIONE DEGLI SPAZI</u>Errore. Il segnalibro non è definito.....	10
<u>FINALIZZAZIONE DEGLI SPAZI</u>	11
<u>NORME SULLA SICUREZZA</u>Errore. Il segnalibro non è definito.....	11
<u>NORME SULLA TUTELA DELLA PRIVACY</u>1Errore. Il segnalibro non è definito.2	
<u>EROGAZIONI ATTIVITA'RIABILITATIVE</u> Errore. Il segnalibro non è definito.	12
<u>METODOLOGIA DI INTERVENTO</u>	18
<u>RETTA</u>	23
<u>GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI</u>	23
<u>CONTATTI</u>	25

1- CHI SIAMO

Gentile Cliente, La cooperativa sociale IL Cigno opera da oltre 30 anni nel settore dell'assistenza socio sanitaria. In questi anni si è potuta sviluppare una diversificazione delle risposte ai bisogni dei territori e delle persone che spaziano dalla gestione di case di riposo per anziani all'assistenza domiciliare, alla gestione di Residenze per persone con sofferenza psichica.

Il Cigno Cooperativa Sociale dispone di un'organizzazione flessibile in grado di rispondere ai servizi richiesti ed alle esigenze diversificate delle persone, attraverso un modello di gestione sempre teso al miglioramento, monitorato costantemente. La migliore risposta ai bisogni delle persone-ospiti dei servizi gestiti dalla cooperativa è perseguita attraverso la formazione e l'aggiornamento continuo di tutte le figure professionali, l'accurato controllo di gestione di ogni singola commessa, il controllo della qualità dei servizi prestati, l'accurata ricerca e selezione del personale sul territorio di riferimento e i consolidati rapporti di consulenza specializzata con professionisti esperti e studi esterni.

Nel Gruppo Appartamento IL FARO la Cooperativa REALIZZA un progetto riabilitativo di comunità che ha le proprie basi nei valori forti che si ritrovano in tutti i servizi de Il Cigno, valori condivisi che caratterizzano il nostro operare e che sono:

La Persona sempre al centro: *La persona e la sua inviolabile dignità sono al centro di tutte le nostre azioni e dei nostri servizi personalizzati e a misura d'uomo, per rispondere sino in fondo ai bisogni degli utenti.*

Impegno e responsabilità *Il nostro impegno è di operare con senso di responsabilità e affidabilità nel lavoro quotidiano con fiducia nel lavoro di equipe, nel rispetto dei diversi ambiti di responsabilità.*

Nel nostro lavoro siamo guidati dai principi di integrità, trasparenza e rispetto delle regole e ci preoccupiamo che diritti e tutele di tutti siano garantiti.

Nella presente Carta dei Servizi, abbiamo indicato le informazioni e ii documenti necessari per l'ingresso dell'ospite, le informazioni per conoscere le modalità per esprimere un reclamo o presentare un suggerimento e tutto quello che è importante che voi conosciate della Struttura.

Questo per garantire che il nostro Ospite e i suoi familiari, siano sempre coinvolti attivamente nel processo Educativo-Riabilitativo.

Con questo spirito, la invitiamo ad offrirci i suoi consigli e a presentare i suoi eventuali reclami , che ascolteremo sempre con attenzione ed interesse, aiutandoci così nel miglioramento continuo della qualità del nostro lavoro.

A sua disposizione per ogni approfondimento.

Il Consiglio di Amministrazione Il cigno cooperativa Sociale a.r.l. ONLUS

2- SCOPO

Il Gruppo Appartamento nasce dalla necessità di assicurare ad adulti con problematiche psicologiche segnalati dal Centro Salute Mentale di appartenenza, le condizioni esistenziali e riabilitative più adeguate per giungere ad avere una vita il più possibile autonoma e indipendente.

Tali condizioni infatti, qualora non possano essere soddisfatte dalla famiglia, devono essere assolte dal territorio, soprattutto per quanto riguarda soggetti svantaggiati che necessitano di un supporto in determinati momenti della vita.

In base a ciò il Gruppo Appartamento (GA) IL FARO, nel rispetto degli scopi statuari della Cooperativa, si pone come valida risorsa capace di rispondere ai bisogni e alla necessità di un intervento integrato e multidimensionale in situazioni di disagio.

3-LA TIPOLOGIA DI UTENZA

Il Gruppo Appartamento IL FARO si propone come struttura a carattere residenziale organizzata per accogliere un numero di ospiti non superiore a 6 adulti (maschi e femmine) che vantano un sufficiente grado di autonomia personale e vengono segnalati dal proprio Centro di Salute Mentale (CSM) per un percorso riabilitativo personalizzato di reinserimento familiare, o presso il proprio domicilio , lavorativo e sociale

4 - ORGANIZZAZIONE

La preparazione al lavoro riabilitativo è requisito indispensabile per chi opera con utenti psichiatrici che provengono da situazioni di disagio complesse e che, perciò, richiedono un intervento fortemente qualitativo sul piano delle competenze relazionali e del sostegno personale.

L' Equipe del Cigno è pertanto composta dal **Coordinatore** / RGS, e da:

- Responsabile di Gestione

- dagli operatori che prestano servizio
 - o dalle ore 08.00 alle ore 12.30 e dalle 15.00 alle 19.30 dei giorni feriali (ad esclusione del venerdì in cui l'orario prevede una compresenza ovvero: 08.00-12.00 e 10.30-15.00) per un totale di 9 ore die,
 - o dalle ore 08.00 alle ore 12.00 i pre-festivi (4 ore die) e
 - o dalle ore 08.30 alle ore 11.30 dei festivi (3 ore die)

Si dispone di reperibilità 24 ore su 24 negli orari non indicati. Il personale dell'Equipe è selezionato prima dell'inizio dell'attività e scelto da professionisti già in possesso di esperienze nel settore.

La struttura si avvale inoltre di figure di supporto esterne quali Volontari di Servizio Civile, Tirocinanti, Volontari ecc., che, previa adeguata formazione, offrono garanzia della loro presenza, anche se a tempo parziale, soprattutto nei momenti più impegnativi della giornata.

L'Equipe del **GA IL FARO** è quindi così formata:

Responsabile di Gestione : è colui che interviene sulle attività e le linee guida da sostenere con gli utenti tramite la supervisione dei casi e la partecipazione alle Equipe.

Gestisce i rapporti amministrativi con i Servizi del Territorio e tutti gli altri organi di competenza, organizza direttamente la gestione globale della struttura ed il turn over degli operatori (*turnazione* mensile) a cui può affidare particolari compiti (*mansionario*) tramite deleghe.

Garantisce la completezza e la riservatezza della documentazione come da standard qualitativi della Cooperativa e promuove l'immagine della struttura.

Garantisce la reperibilità telefonica in caso di emergenza. ente

Referente/animatore o educatore: svolge sia un ruolo prettamente educativo che si esplica attraverso la relazione diretta con l'utenza, sia un incarico pratico nella realizzazione del progetto individuale. E' inoltre incaricato della cura e della conduzione della struttura e può assolvere particolari compiti su delega del responsabile.

ADB/OSS: oltre a svolgere piccoli compiti di gestione e cura della struttura, organizza, in accordo con l'equipe e in sinergia con le altre figure professionali, attività specifiche di vario tipo (es. di socializzazione, ecc).

Volontari e tirocinanti: sono figure che possono offrire supporto per il mondo affettivo e cognitivo dei ragazzi, in particolare possono assisterli durante le attività o per gli impegni lavorativi e condividere con loro spazi di tempo libero. La loro presenza è associata, soprattutto, alle attività pomeridiane e garantiscono la partecipazione alle riunioni di Equipe.

L'equipe del Cigno crede che uno strumento metodologico fondamentale per operare efficacemente ed in sinergia, sia quello del lavoro di equipe che presuppone, tra le sue caratteristiche fondamentali:

- -definizione delle responsabilità all'interno del gruppo;
- -definizione dei ruoli;
- -definizione degli incarichi pratici;
- -solidarietà verso i propri colleghi;
- -complicità e supporto;
- -coerenza;
- -interscambiabilità dei ruoli;
- -affiatamento;
- -rispetto e stima;
- -umanità;
- -comprensione;
- -contenimento;
- -profondità;
- -protezione;
- -trasparenza;
- -flessibilità, ecc.

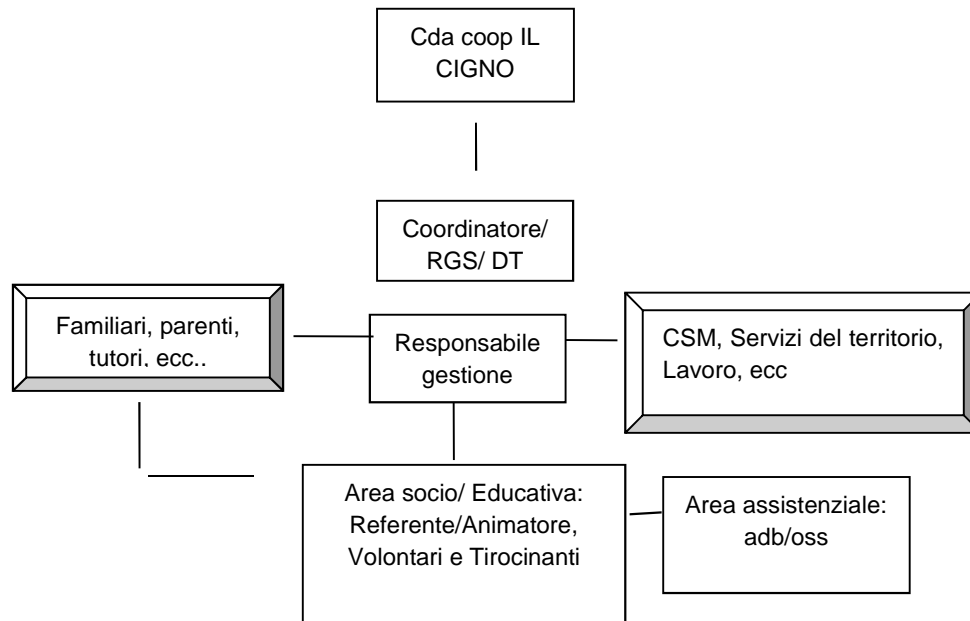
Ogni 2 settimane tutto il personale interno alla Comunità s'incontra per la Riunione di Equipe, condotta dal Responsabile di Gestione, in cui si discute e ci si confronta su argomenti quali:

- Programmazione e valutazione delle attività;
- Monitoraggio dell'andamento dei singoli progetti riabilitativi;
- Piani d'intervento individuali o per il gruppo utenti;
- Carenze o necessità sia a livello strutturale che riabilitativo;
- Richieste dell'utenza;
- Nuove proposte;
- Momenti di formazione interna;
- Ecc..

Tali attività vengono registrate su apposita documentazione (*verbali equipe*) e rappresentano parte integrante del piano di miglioramento interno, finalizzato al raggiungimento di una sempre maggiore qualità nell'erogazione del servizio.

Si ritiene che il Gruppo Appartamento debba essere un'opportunità di crescita, sia personale che professionale, per tutti coloro che operano al suo interno e, pertanto, oltre ai momenti di confronto già citati, vengono predisposti anche momenti formativi esterni (come convegni, seminari, corsi di aggiornamento, ecc..) specifici per tutti gli operatori (come da CCNL) organizzati secondo un *Piano Annuale di Formazione* .

5- ORGANIGRAMMA



6- LA SELEZIONE DEL PERSONALE

La selezione di tutte le figure professionali che operano all'interno del Servizio si concretizza in un processo **così** articolato:

RECRUITMENT: sarà svolto dall'ufficio ricerca e selezione della Cooperativa. La Responsabile della ricerca e selezione è garante della realizzazione di contatti, di collegamenti e dell'instaurazione di rapporti sistematici con le fonti di recruiting e con i Centri di Formazione presenti sul territorio, al fine di reperire nuovi nominativi ed informazioni sui corsi di qualifica o di laurea che verranno organizzati.

La Cooperativa si avvale di uno specifico software di Recruiting e Selezione denominato "H1SEL" collegato al sito-web del Gruppo Pactum, di cui Il Cigno fa parte, ed al Job Posting aziendale. Tutte le candidature spontanee e/o in risposta agli annunci di lavoro sono gestite dal Programma ed acquisite direttamente dalle banche dati aziendali. Il candidato interessato ad un'eventuale offerta di lavoro specifica o comunque ad offrire la propria candidatura, deve registrarsi sul sito aziendale con User-name e password personale, e tramite "H1sel" può inserire:

il proprio curriculum on-line, allegare documenti, foto, attestati formativi e altra documentazione correlata al proprio percorso professionale può visionare l'informativa aziendale relativa alla normativa sulla Privacy ed acconsentire al trattamento dei propri dati sensibili.

Una volta registratosi potrà accedere in qualunque momento alla propria anagrafica ed apportare modifiche successive ed aggiornare i propri dati curriculari.

La Responsabile della ricerca e selezione visiona direttamente sul software le candidature pervenute, e può attivare direttamente il recruiting mediante contatto telefonico o via mail. All'interno di "H1SEL" vengono registrati i contatti, i colloqui effettuati, gestite le posizioni di ricerca ed effettuati i Report statistici utili all'analisi del processo di Ricerca e Selezione delle Risorse Umane.

In caso di assunzione di un candidato il software di gestione "H1sel" è integrato con il Gestionale "Banca Dati occupati" in uso all'azienda per il monitoraggio-archiviazione dei dati dei lavoratori occupati.

LA SELEZIONE: Curricula pervenuti vengono esaminati (screening) insieme alla relativa documentazione formativa del candidato. I criteri di selezione sono basati sull'aderenza alle caratteristiche richieste dal profilo normativo e da Job Description Aziendale (individua le caratteristiche personali e professionali richieste per uno specifico Servizio) ed in particolare ricondotti alle aree del "Sapere", "Saper Fare", "Saper Essere" con accento al "Sentire, Motivazione e Coinvolgimento". Il colloquio con il *candidato*, valuta la coerenza delle sue competenze e caratteristiche

personali con il contesto lavorativo ed organizzativo, valuta inoltre la disponibilità del candidato a condividere la mission e i valori aziendali, affinché, il contratto di lavoro si fondi su *una cooperazione che vuole essere duratura sia per il nuovo collaboratore sia per l'Azienda.*

AFFIANCAMENTO: La Cooperativa dedica particolare attenzione al momento dell'inserimento delle nuove figure professionali nel Servizio; è compito del Coordinatore e dei Referenti dei Servizi *attuare la procedura di inserimento lavorativo* che prevede una formazione pre-ingresso e affiancamenti degli operatori neo assunti.

7- LA DOCUMENTAZIONE

Per agevolare il monitoraggio dei progetti e permettere la corretta esplicazione dei compiti, in struttura verrà stilato e conservato:

- Il Progetto Individuale Personalizzato (PIP);
- Il Diario Giornaliero, in cui gli operatori trascrivono ad ogni turno l'andamento rispetto alla quotidianità e agli obiettivi preposti;
- L'eventuale cartella sanitaria dell'utente;
- I Verbali delle Equipe con gli Enti, i Familiari, ecc..
- L' Agenda Annuale degli Appuntamenti;
- Regolamento di Struttura;
- Moduli reclamo.

8- FINALIZZAZIONE DEGLI SPAZI

Dato che l'aspetto CASA è di primaria importanza nel concetto di abitare citate all'inizio, l'appartamento in cui verrà implementato il progetto risponde alle caratteristiche delle strutture abitative svincolate dall'accreditamento e conformi, secondo le indicazioni del D.M. 14 gennaio 1997, alle "civili abitazioni". Tali abitazioni saranno adeguatamente allestite per rispondere alle esigenze di personalizzazione degli ospiti. Le camere saranno per due utenti e si porrà massima attenzione alla vicinanza di mezzi pubblici, servizi pubblici, ecc.. in modo da massimizzare la fruibilità del servizio.

9- IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ-

Il Sistema Qualità (certificato ITALCERT –UNI EN ISO 9001/2008 adottato dalla Cooperativa il Cigno permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'equipe, con il supporto dell'Ufficio Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile del servizio in collaborazione con gli Educatori; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti a inizio anno. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante .

Gli indicatori valutano la tempestività e l'efficacia nella realizzazione dei PIP, la realizzazione delle attività previste e programmate, la continuità della presenza degli utenti nel perseguimento del percorso previsto individualmente ecc. Inoltre si pone particolare attenzione alla rilevazione della soddisfazione degli utenti, dei familiari e dei Servizi rispetto alla esperienza di vita in comunità. .

10- NORME SULLA SICUREZZA

La Comunità è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro, è in possesso del Certificato Prevenzione Incendi, ed stato adottato il Piano di Emergenza, di Evacuazione e il Documento di Valutazione dei Rischi.

Per il personale, E GLI UTENTI sono periodicamente organizzati corsi di formazione, aggiornamento ed esercitazioni pratiche al fine di assicurare una idonea preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

11- NORME SULLA TUTELA DELLA PRIVACY

Sulla base della disciplina privacy prevista dal Regolamento europeo GDPR, dalla normativa nazionale nonché dalla ISO 9001, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato, del suo Referente o Amministratore di sostegno. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso, all'Ospite o al Familiare è richiesto, attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge; verrà altresì richiesta la firma di una liberatoria relativa all'utilizzo dell'immagine per la riproduzione di fotografie, filmati che potranno essere realizzati nell'ambito delle attività di animazione. La Cooperativa è inoltre in possesso del "Registro dei trattamenti dei dati personali" dove sono in sintesi riportate tutte le misure di sicurezza che sono adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale

12- EROGAZIONE ATTIVITÀ RIABILITATIVE

DALLA TEORIA ALLA PRATICA

Nel disagio sociale esiste un variegato mondo di modelli teorici e di tecniche di riferimento per le quali riteniamo importante non abbracciarne uno tout court. Infatti l'integrazione di esse permette un approccio multimodale che rende più efficace l'intervento. In quest'ottica descriveremo le teorie che, a nostro avviso, prevalgono nella metodologia e nel lavoro che svolgiamo quotidianamente, da più di vent'anni, nell'assistenza psico-sociale. Mosher, ad esempio, ha apportato un contributo significativo nell'ambito della riabilitazione psico-sociale. Il suo "decalogo" ne riassume i concetti base:

programmare lo sviluppo delle abilità utili nella vita quotidiana e nella comunicazione quotidiana. La riabilitazione riguarda per lo più attività semplici.

- Usare un linguaggio semplice, non gergale, non interpretativo;
- Dare importanza all'acquisizione e al miglioramento di competenze;
- Usare eventuali psicofarmaci con cautela;
- La riabilitazione migliore è l'auto aiuto. L'obiettivo è la riduzione al minimo della dipendenza dagli operatori;
- Avere pazienza;
- Se non si rischia non accade mai niente (considerare i fallimenti come occasione di apprendimento e di crescita);
- Avere con gli utenti rapporti non da esperto autoritario;
- Poiché ogni interazione è potenzialmente riabilitativa, dare importanza anche agli atti più quotidiani più semplici (ad esempio alla reciprocità nel modo di chiamarsi);

- Lavorare in equipe e in modo “multi contestuale”, con il coinvolgimento dei familiari, del vicinato, ecc;

Particolarmente interessante è l'attenzione che anche Ciampi ha dedicato alla ricerca in campo riabilitativo. Lo scopo per Ciampi è quello di restituire alle persone autonomia, responsabilità e libertà ottimale. Questo attraverso dei fattori predittori di successo che sono:

- induzione di aspettative positive;
- strutturazione di attività e programmi facilitati, graduati, preordinati e individualizzati;
- costanza dell'ambiente e continuità dei programmi;
- contratti con la comunità e la rete sociale.

E' inoltre importante che le aspettative dei tre principali referenti del processo socio assistenziale (famiglia, utenti e operatori) siano positive e convergenti.

Un ulteriore approccio su cui si basa il nostro lavorare deriva dall'impostazione della psicologia umanistica che vuole il riconoscimento dell'utente non solo come persona, ma anche come persona che può essere per se stessa lo strumento migliore di esperienza e di crescita. Questo approccio permette, nel tempo, di aiutare l'utente a crescere e a modificarsi nella direzione desiderata.

L'educatore/referente, in accordo con l'utente, i Servizi Inviati e i familiari dovrà essere in grado di elaborare un programma di interventi che stabilisca come e in che tempi modificare la situazione attuale verso quella desiderata, tenendo conto sia degli obiettivi da raggiungere, sia dei vincoli/difficoltà esistenti, sia delle risorse interne ed esterne disponibili. Inoltre, nell'operare in gruppo appartamento diventa importante acquisire uno stile di lavoro e un metodo condiviso e condivisibile tra tutte le professionalità in modo tale da minimizzare i conflitti e gli aspetti confusivi. Lavorare per progetti individuali permette inoltre di aumentare il senso di autodeterminazione e riconoscere l'altro come “unico”.

PROGRAMMA RIABILITATIVO PERSONALIZZATO

Per sviluppare un progetto socio-assistenziale riabilitativo efficace e dai risultati duraturi è necessario agire su tre assi fondamentali per ogni persona: “Casa/Abitare”, “Famiglia/Integrarsi” e “Lavoro” .

E' necessario elencare alcuni aspetti per chiarire cosa intendiamo per ognuno di essi:

CASA/ABITARE : residenza, cittadinanza, propri spazi, sicurezza, privacy, abitudini, ospitalità ecc.

FAMIGLIA/INTEGRARSI: relazioni, appartenenza, soddisfazione dei bisogni secondari, conoscenza del territorio, ecc.

LAVORARE: competenze, motivazione, identità e ruolo, efficacia.

Per lavorare in una direzione che operi per l'inclusione sociale è necessario l'utilizzo di strumenti e tecniche sempre più mirate ed efficaci per permettere agli ospiti di "riappropriarsi della propria vita" nel minor tempo possibile.

Il concetto di riabilitazione applicato nel GA implica la partecipazione di un supporto educativo all'utente in grado di offrire nuove modalità di problem solving, coping, ecc.. ed in particolare sviluppare:

Creazione di rapporti. Buone relazioni con i familiari più prossimi, con gli amici, o con gli altri, sono importanti.

Interpretazione dei momenti di crisi in maniera analitica e propositiva cercando di rispondere agli stessi in maniera diversa e adattiva.

Accettazione dell'idea di cambiamento

Sviluppo di obiettivi di vita realistici.

Attivazione di azioni concrete atte a favorire un miglioramento dello stato di benessere.

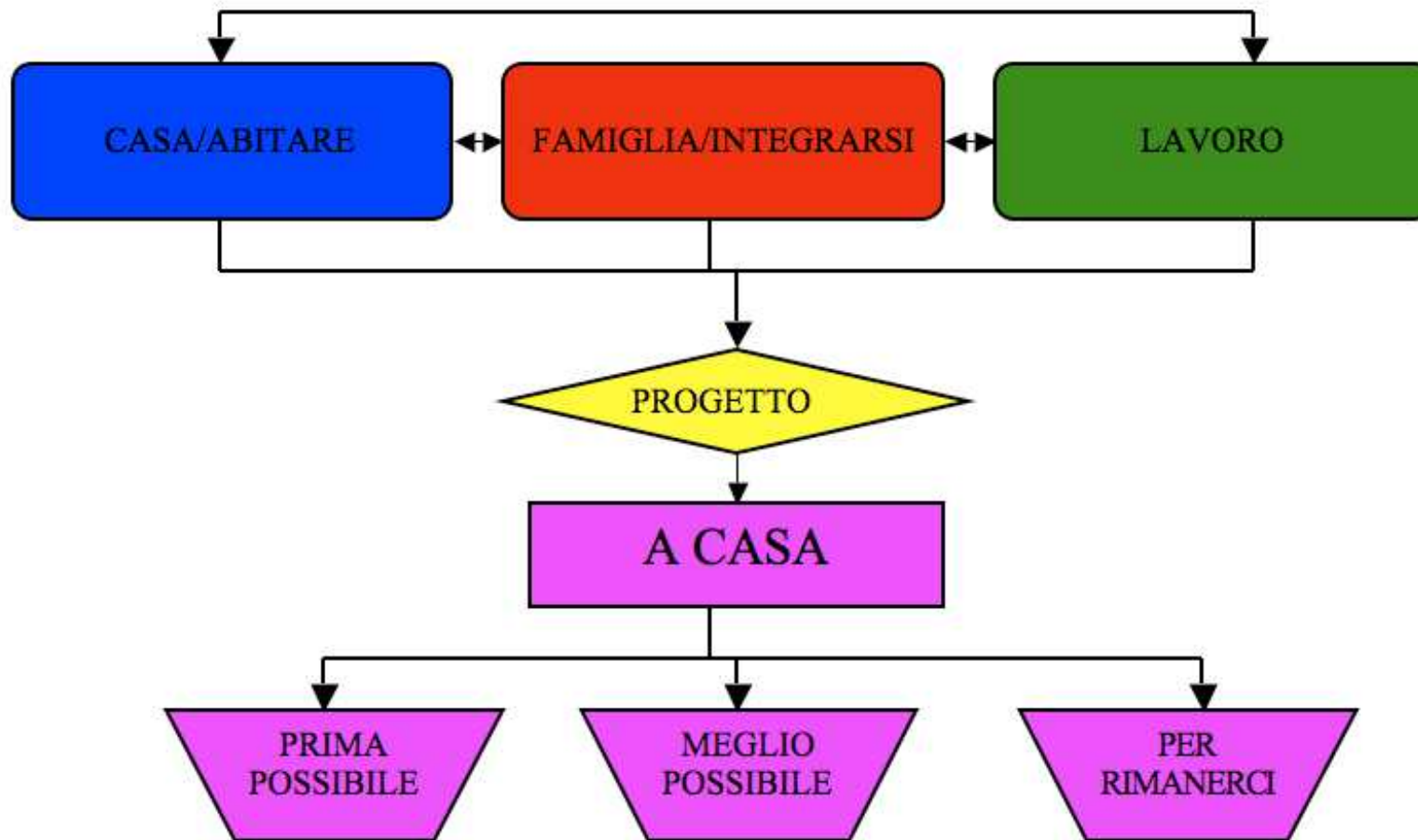
Ricerca di opportunità di lavoro, istruzione, confronto, ecc...

Valorizzazione di una visione positiva di sé.

Continua cura di sé

gestione delle risorse economiche

La chiave del progetto del GA, e del lavoro dei suoi addetti, è individuare gli obiettivi di vita per ogni utente e i modi più adatti (e che, quindi, meglio funzionano nell'ambito individuale) per raggiungerli. In quest'ottica i progetti individuali si baseranno su tre assi principali che sono:



CASA/ABITARE

L'obiettivo CASA/ABITARE è fondamento di ogni progetto, per Casa intendiamo non necessariamente il luogo di provenienza dell'utente ma il luogo del concetto abitare (residenza, cittadinanza, propri spazi, sicurezza, privacy, abitudini, ospitalità ecc.).

Nel progetto Gruppo Appartamento IL FARO il concetto di casa consiste nello sviluppo del senso di appartenenza al gruppo di lavoro e ai suoi componenti, siano questi utenti o professionisti. In questo modo si soddisfa l'obiettivo abitare, fermo restando che ogni progetto viene strutturato sull'individuo.

E' elevato il grado di praticità che occorre per progettare il raggiungimento dell'obiettivo CASA/ABITARE. Per questo motivo intendiamo gestire il GA IL FARO in modo che gli ospiti siano parte attiva e non semplici destinatari di un servizio. Il gestire una casa e tutto quello che ne concerne risulta essere il fulcro delle attività quotidiane. Da anni gli ospiti delle nostre strutture collaborano attivamente allo svolgimento di attività quotidiane indirizzate all'abitazione ed alla persona come : pulizia e riordino spazi personali e comuni, gestione effetti lettercci (cambio, ripristino, lavaggio), lavaggio biancheria personale., stiraggio e sistemazione biancheria, giardinaggio, preparazione pasti e rassetto cucina, approvvigionamento beni. E' previsto il coinvolgimento informativo dell'utente nella razionalizzazione delle spese di gestione domestica (utenze e manutenzioni).

I progetti d'economia domestica non risultano essere mai fine a se stessi; rimanendo "il fare" aspetto preminente, è indispensabile per il raggiungimento dell'obiettivo una programmazione articolata, che porti all'introduzione di uno schema operativo applicabile ad ogni aspetto della propria vita.

Gli **obiettivi** specifici che il progetto si propone di sviluppare sono:

- *imparare a lavorare in gruppo ed a condividere il lavoro,*
- *acquisire abilità organizzative,*
- *seguire progetti di educazione alimentare,*
- *creare un menù e una turnazione settimanale realizzato dall'utenza,*
- *acquisire delle competenze pratiche e strumentali legate alla gestione dell'economia domestica,*
- *acquisire delle nozioni relative alle norme igienico-sanitarie della propria persona e degli spazi utilizzati,*
- *acquisire e sviluppare delle competenze legate al saper soddisfare i propri bisogni implementando la solidarietà,*

Verranno impiegate risorse strumentali (utensili, alimenti, computer, tv e dvd, cancelleria, cartelloni, libri di ricette, macchina fotografica digitale, stampante ecc) e risorse umane (operatori , professionisti esterni, volontari, familiari ecc)

Sono previste sia una valutazione finale per verificare i risultati ottenuti, sia delle valutazioni in itinere con la funzione di verificare la sussistenza dei presupposti di base e l'aderenza ai requisiti/abilità di ogni partecipante. Il processo di realizzazione è chiaramente passibile di modifiche ed aggiustamenti (pur non sostanziali) atti a garantire la più ampia rispondenza possibile agli obiettivi ed alle finalità enunciate.

Ecco come l'atto di vivere la casa, applicato alla vita dei nostri utenti, diventa simbolo di ogni compito fondamentale per la vita della persona stessa. Lo schema operativo del progetto diventa schema mentale.

FAMIGLIA/INTEGRARSI

L'obiettivo FAMIGLIA/INTEGRARSI viene perseguito nella convinzione che solo il superamento dello stigma e il conseguimento dell'inclusione sociale possano mettere i nostri utenti nella condizione di raggiungere e mantenere lo stato di salute che caratterizza un individuo efficace sul proprio piano di realtà. Integrarsi non vuol dire uniformarsi ma ribadire l'unicità di ogni individuo.

La nostra vision non è cambiare l'individuo, ma cambiare la società promovendo l'inclusione.

Intendiamo aprire la comunicazione con gli abitanti partecipando a situazioni già strutturate; siamo convinti che la reciproca conoscenza possa rappresentare il punto di partenza per un nuovo tipo di relazioni, dove l'individuo viene valutato per le proprie caratteristiche e peculiarità e non per un pregiudizio o ruolo sociale.

Intendiamo coinvolgere le associazioni territoriali con i quali membri della nostra Cooperativa hanno, già da tempo, rapporti di collaborazione ed interscambio che intendiamo consolidare ed implementare.

La Nostra Cooperativa, forte della convinzione riguardo all'importante ruolo rivestito dalle reti sociali, da tempo supporta ed indirizza gli utenti delle proprie strutture ad entrare in contatto con il territorio limitrofo. Si mira ad usufruire dei servizi presenti piuttosto che creare ad hoc iniziative ricreative nelle quali lo stigma è purtroppo implicitamente presente.

Sul versante familiare, i nostri progetti in collaborazione con l'equipe inviata, sono volti alla modulazione delle relazioni con i diversi nuclei familiari, nonché alla collaborazione con gli altri enti coinvolti. Con il termine familiari s'intendono tutti le figure che ruotano intorno all'utente e che possono rappresentare per quest'ultimo legami significativi (amici, parenti, colleghi, vicini, ecc).

La relazione con i parenti sarà il più possibile improntata alla cooperazione, facilitando la creazione di un clima sereno e sinergico; durante lo svolgimento del percorso riabilitativo, l'ospite potrà beneficiare di un'atmosfera facilitante la relazione con i propri cari in virtù delle numerose possibilità di contatto e socializzazione promosse dalla struttura.

Crediamo che condividere alcuni momenti comunitari come i pasti o le festività con i propri familiari, possa essere un buono strumento di relazione e dia la possibilità di poter osservare e valutare la qualità dei rapporti e dei servizi in un'ottica di collaborazione, fiducia e trasparenza. Intendiamo, quindi, offrire la possibilità ai familiari di accedere al GA e di diventare parte attiva della vita dei suoi utenti.

Al fine di facilitare la condivisione e la comprensione delle informazioni in merito al progetto riabilitativo i familiari potranno richiedere incontri con la nostra equipe.

LAVORO

Dopo anni di esperienza in ambito socio assistenziale la Cooperative Il Cigno è fermamente convinta che nel territorio sia necessario un profondo cambiamento sia dal punto di vista culturale che operativo; una società in cui l'utente con problematiche psico-sociali sia integrato e parte attiva, è la visione che ci stimola a valutare ed elaborare nuovi progetti per il territorio dove viviamo.

L'idea di partenza è offrire un supporto nella ricerca di un impegno lavorativo attraverso la messa a disposizione di tutti i contatti e le risorse presenti sul territorio. Attraverso il sostegno di una figura educativa si mira, nello specifico, a:

- individuare gli interessi dell'utente e le capacità in ambito lavorativo;
- creare un curriculum vitae adeguato e conforme;
- informare sulle diverse modalità/mezzi di reperimento di un lavoro;
- supportare l'utente nella selezione e nella presentazione alle aziende;
- implementare la capacità di elaborare gli eventuali rifiuti;
- sostenere e responsabilizzare l'ospite nel mantenimento di un eventuale impegno lavorativo;

Identificarsi nel ruolo di lavoratore capace, laddove possibile, e non di utente invalido è motivazione che può "spingere" ad una veloce e completa autonomia. E' per questo che abbandonare l'immobilità non gratificante dell'assistenzialismo puro, rappresenta l'unica alternativa che possiamo proporre agli utenti ed ai nostri interlocutori. Non per questo riteniamo si debba agire in maniera frettolosa ed aggressiva ma, il cambiamento deve essere graduale sia dal punto di vista culturale che operativo e può contare, ad esempio, di un impegno in associazioni di volontariato, attività di utilità pubblica, ecc..

13- METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il GA, con la sua Equipe, opera e cerca di offrire ai propri ospiti un ambiente di confronto e crescita che dia anche la possibilità di trovare figure significative con le quali identificarsi.

Il dialogo con gli operatori, il confronto con gli altri ospiti, la costruzione e comprensione delle regole di convivenza e le attività esterne, l'orientamento e la formazione al lavoro sono solo alcune delle metodologie messe in atto dall'equipe all'interno del programma riabilitativo che contempla un percorso evolutivo basato anche su:

- Conoscenza di sé stessi, costruzione o rinforzo di ideali, principi, valori e interessi moralmente e socialmente validi;
- Accettazione della propria persona e delle proprie risorse/limiti;
- Costruzione di rapporti sani, corretti e anche critici con le figure di riferimento;
- Implemento delle capacità di relazione;
- Elaborazione ed accettazione del proprio vissuto familiare in un'ottica di possibile reinserimento graduale, con incontri che possano vantare la mediazione degli educatori;
- Aumento delle proprie autonomie in corrispondenza alla graduale conoscenza dei servizi offerti dal territorio (trasporti, eventi, ecc.);
- Orientamento lavorativo e inserimento.

In quanto Struttura in cui è previsto un reinserimento sociale, il GA si dichiara sostenitore e promulgatore dell'**autodeterminazione** dei propri ospiti. A partire, infatti, dagli studi più recenti che hanno dimostrato come l'istituzionalizzazione possa influire negativamente sui livelli individuali di iniziativa, auto-organizzazione ed espressione della propria singolarità; il GA ha creato condizioni di vita più adeguate che, solo a partire dal ristretto numero di ospiti, offrono fin da subito la possibilità di ampliare la gamma delle proprie capacità e percepire la possibilità di compiere scelte.

Strumenti precisi per l'attuazione del programma riabilitativo sono:

- *MEDIAZIONE FAMILIARE*: attraverso il confronto continuo con l'ospite e i familiari si giunge ad evidenziare i punti di forza da implementare e le problematiche/dinamiche da modificare al fine di creare un rapporto ed un ambiente sano e di riferimento per l'utente
- *COLLOQUIO PERSONALE*: svolto insieme allo psicologo è momento di riflessione e confronto sulle problematiche individuali. Ha una valenza soprattutto supportiva ma non esclude, a seconda delle necessità e delle capacità soggettive, anche un percorso più introiettivo.
- *EQUIPE OSPITI*: è un incontro periodico mediato dagli operatori durante il quale gli utenti vengono incoraggiati ad affrontare difficoltà/tensioni relazionali tipiche della convivenza quotidiana.

- **PROGETTO INDIVIDUALE PERSONALIZZATO** : è la colonna portante del percorso dell'ospite all'interno del GA. Viene definito durante i primi mesi dell'inserimento, secondo le linee guida del Servizio Inviante e conseguentemente ad un'attenta osservazione dell'equipe rivolta principalmente a valutare le caratteristiche individuali, le aree da sviluppare, i bisogni del soggetto, le risorse disponibili, ecc...

Il PIP viene quindi definito all'interno del GA, ma in stretto rapporto con il Servizio Inviante (in base ai tempi di permanenza previsti da quest'ultimo) e descrive obiettivi e strumenti volti a :

- Comprendere l'esperienza che si vive all'interno della struttura e riuscire ad acquisire strumenti da mettere in pratica anche a fine percorso;
- Curare l'integrazione nel nuovo contesto sociale aiutando a strutturare relazioni positive con i compagni e l'ambiente esterno;
- Sollecitare e implementare le autonomie e la capacità di auto-gestirsi in un ambiente comune;
- Supportare l'integrazione sociale, formativa e lavorativa ;
- Comprendere e gestire il rapporto e le dinamiche familiari;
- Percepire il sostegno per la propria realizzazione;
- Rispettare gli altri nelle loro diverse espressioni (culturali, religiose, ecc.);
- Riconoscere e modificare i comportamenti disadattivi
- Ecc..

Il PIP è soggetto a verifiche periodiche (almeno semestrali) di cui vengono informati anche i Servizi e può essere modificato in itinere attraverso l'uso di feedback. La formulazione scritta di piccoli contratti diventa testimonianza delle condivisioni degli intenti e della sensibilità al contesto degli obiettivi prefissi. La partecipazione volontaria dell'utente è ritenuta elemento irrinunciabile per il raggiungimento degli obiettivi.

Il Programma è suddiviso in tre fasi di massima, questo allo scopo di permettere agli utenti di percepire le tappe e l'evoluzione del proprio percorso e valutarne adeguatamente la progressione.

Ad ogni fase corrisponde un significato ed un tempo particolari (anche a seconda del progetto generale previsto dai Servizi) che rimangono comunque indicativi poiché, è chiaro, ogni persona è diversa dall'altra ed ha specifiche esigenze, possibilità e storie.

FASE DI AMMISSIONE

L'assistente sociale (o delegato) di un Servizio Territoriale o di altro ente contatta il Responsabile di gestione per valutare la possibilità di inserimento nella struttura di un utente. In questa fase vengono definiti, in linea generale, gli obiettivi e l'articolazione del progetto riabilitativo per l'utente.

Il RESPONSABILE effettua una prima valutazione di fattibilità del progetto verificando:

l'attuabilità del nuovo ingresso (per es. attraverso la verifica della disponibilità dei posti letto)

la capacità della struttura di supportare adeguatamente il progetto da un punto di vista tecnico

In caso di valutazione positiva da parte della Direzione, viene richiesta al Servizio Inviante la documentazione relativa all'utente in cui sono riportati dati e un'anamnesi particolareggiata.

Nell'ipotesi in cui ciò avvenga si procede come segue:

l'utente viene presentato all'Equipe del GRUPPO APPARTAMENTO tramite il materiale fornito dal Servizio con preventiva valutazione generale del progetto riabilitativo;

viene data comunicazione al Servizio della disponibilità definitiva, da parte del GA ad accettare il nuovo ingresso

si effettua un incontro conoscitivo tra un educatore del GA, il Servizio Inviante (nella persona dell'Ass. Soc. o altro rappresentante) e l'utente prima del suo ingresso nella struttura;

si offre la disponibilità degli educatori a collaborare in maniera attiva con i parenti dell'utente e a creare momenti di confronto tra le parti.

In entrambe i casi, mediamente, dalla decisione della presa in carico dell'utente al suo inserimento in struttura, intercorrono circa 15 giorni che possono essere ridotti a 7 in caso di urgenza.

Il giorno dell'ingresso è richiesta la presenza di almeno un rappresentante dell'èquipe del Servizio Inviante. L'Obiettivo di questa fase è l'approfondimento della conoscenza dell'utente e dei suoi parenti/familiari, la spiegazione delle regole presenti nella struttura e la compilazione di tutti i moduli riguardanti l'utente che possano permettere la completa informazione circa il suo stato.

L'èquipe del GA si rende disponibile a fornire al Servizio Inviante e parenti ogni informazione relativa al progetto riabilitativo personalizzato in questione in tempo reale. Alle parti interessate vengono forniti recapiti telefonici delle figure di riferimento che saranno disponibili ventiquattro ore su ventiquattro.

Inoltre, al suo ingresso, per ciascun utente viene predisposta dall'educatore una **cartella personale** in cui sono raccolti dati generali, anamnesi, eventuali prescrizioni mediche, esami ematici, esami e referti specialistici, griglie per le uscite/entrate economiche, progetto e valutazioni personali, ecc..

Per l'utente questa fase corrisponde alla costruzione delle motivazioni per intraprendere un percorso in Comunità.

FASE D'INSERIMENTO

E' costituita da due sottofasi, la prima (della durata di circa un mese), corrisponde al primo periodo di osservazione e conoscenza.

La seconda sottofase, poi, inizia con la stesura del PIP (redatto dopo il primo periodo di osservazione) e ne comprende l'intera messa in atto. E' di norma la fase più lunga del programma in quanto presuppone il raggiungimento degli obiettivi prefissati. E' costantemente monitorata sul *diario giornaliero*, e ne viene data relazione scritta ogni 6 mesi (o in caso di richiesta) ai Servizi Inviati. Inoltre viene stilato *verbale di visita*, un estratto di quanto avvenuto negli incontri periodici di verifica con: lo psichiatra, l'ass. soc., il medico, ecc..

In questa fase vengono attivate tutte le risorse necessarie e ad ogni livello (psicologico, individuale, familiare, di gruppo, sociale, ecc..), in modo da garantire un intervento multidimensionale.

La giornata tipo in gruppo appartamento prevede tempi e ritmi regolari scanditi da alcuni momenti di gruppo e da altri che ognuno può gestire per conto proprio. La vita in GA è scandita secondo criteri di tipo familiare dove, nel rispetto delle capacità e delle competenze specifiche di ogni operatore, non vengono attivate rigide suddivisione di compiti, ma tutti sono coinvolti nell'espletamento delle funzioni legate al vivere quotidiano quali: igiene e pulizia della persona e dell'abbigliamento, igiene e pulizia del proprio ambiente di vita, preparazione dei pasti e riordino dei locali, etc.. .

Le visite per ogni utente e possono essere effettuate previa comunicazione all'equipe .

Per l'utente questa fase corrisponde alla vera e propria crescita personale e sociale.

FASE DI DIMISSIONI

Consiste nel raggiungimento concreto degli obiettivi previsti nel PRP e dovrebbe coincidere con il periodo, prestabilito dal Servizio, di permanenza in Comunità. A seconda delle disposizioni iniziali questa fase termina con il reinserimento dell'utente in famiglia o con l'inizio di una vita indipendente.

Per l'utente ciò coincide con una maturazione della capacità riflessiva, di progettualità e di costruzione dell'autonomia e dell'indipendenza.

14- RETTA

La retta è comprensiva di:

vitto, alloggio, lavanderia standard, assistenza dalle ore 08.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 19.00 nei giorni feriali, dalle 09.00 alle 13 nei giorni prefestivi e dalle ore 09.00 alle ore 12.00 nei giorni feriali; reperibilità 24h su 24.

Accompagnamento a visite specialistiche. Attività di gruppo. Farmaci come da cassetta pronto soccorso.

E prevista la compartecipazione alla spesa da parte dell'utente in base al proprio ISEE determinato dagli operatori del Servizio socio Sanitario inviante.

15- GESTIONE DEI RECLAMI, SUGGERIMENTI E RINGRAZIAMENTI

La Cooperativa utilizza una procedura ormai consolidata che prevede una gestione dei reclami attraverso: la raccolta, la registrazione in apposito programma informatico, raccolta e analisi delle informazioni, individuazione degli interventi correttivi, restituzione entro 10 gg. al familiare sulle attività messe in campo, analisi dei risultati. (Allegato 02 "Modulo reclami e suggerimenti").

Nel Salone della Struttura è posta una cassetta delle lettere nella quale gli ospiti o loro familiari possono inserire i propri reclami / suggerimenti o ringraziamenti. Il Coordinatore o la Direzione Tecnica della Cooperativa si impegna a rispondere entro 10 giorni ad ogni segnalazione non anonima.

16- CONTATTI

Coordinatore : Maria Anna Nanni

rgs@coopilcigno.it

Segreteria:

Via Europa 654 , Cesena (FC)

Tel. 0547/25306

segreteria@coopilcigno.it

Responsabile di Gestione : Cacchi Silvia

psichiatria@coopilcigno.it

Via Europa 654 , Cesena (FC)

Tel. 0547/25306

segreteria@coopilcigno.it

Gruppo Appartamento Il Faro

Via Liguria 70 Cesena (FC)

Tel. e fax 0547/302456

Psichiatria.ilfaro@coopilcigno.it

- **SEGUE :**
- **ALLEGATO 01 “TARIFFARIO”**(L’ allegato “tariffario” viene deliberato annualmente dal CDA in sede di approvazione di Budget)
- **ALLEGATO 02 “MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI”**
- **ALLEGATO 03 “ DOCUMENTAZIONE D’ INGRESSO ED ELENCO GUARDAROBA”**

ALLEGATO 02 “TARIFFARIO “

Retta giornaliera struttura		
RETTE ASL ROMAGNA	Euro 64.76 + IVA 5%	NB: è previsto la compartecipazione della spesa a carico dell'ospite.

Modalità di pagamento:

- Il pagamento della retta per i committenti pubblici è definito in sede di contratto con l'Ente stesso.
- Il pagamento della retta mensile di compartecipazione alla spesa da parte dell'ospite (il cui importo è definito dall'equipe socio sanitaria del territorio) dovrà essere versata entro il 5 del mese successivo:
 - **Con bonifico a permanenza**
 - **Con addebito RID (previa autorizzazione con apposito modulo)**
CC: **000000 746930**
Istituto: **BPER BANCA SPA**
Agenzia: **CESENA**
Codice IBAN: **IT 07J 05387 2301 000000746930**

Si precisa che per ciascuna gg di assenza dovuta a motivi diversi dal Ricovero ospedaliero, all'utente verrà applicata una riduzione dell'importo mensile di contribuzione pari al 50 % del valore della quota di contribuzione giornaliera.

Per le assenze legate al Ricovero ospedaliero all'utente non verrà applicata nessuna quota di contribuzione (riduzione del 100%)

L'ospite che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". Il Cigno Cooperativa Sociale invia all'ospite moroso ed al suo coobbligato in solido un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, dandone eventualmente informazione anche al Servizio inviante dell'ospite. Nel sollecito saranno indicate le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, Il Cigno Cooperativa Sociale potrà procedere al recupero del credito tramite le vie legali o normativamente ammesse. All'ospite moroso Il Cigno Cooperativa Sociale addebiterà il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione.

Servizi non sono compresi nella retta:

- Fornitura di biancheria personale ed effetti personali
- Spese telefoniche e/o acquisti personali (es. sigarette)
- Visite e consulenze specialistiche a pagamento richieste dai familiari
- Assistenza ospedaliera in caso di ricovero

ALLEGATO 03- “ DOCUMENTAZIONE D’ INGRESSO ED ELENCO GUARDAROBA”

- DOCUMENTO DI IDENTITÀ (valido e con foto)
- TESSERA SANITARIA
- VERBALE DI INVALIDITÀ /ACCOMPAGNAMENTO (se presente)
- ESENZIONE TICKET
- CERTIFICATO DEL MEDICO CURANTE CON INDICAZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA ASSUNTA
- DOCUMENTAZIONE SANITARIA RELATIVA ALLE PATOLOGIE DI CUI SOFFRE (visite specialistiche, referti di analisi, radiografie o altri esami strumentali, ecc)
- AUTORIZZAZIONE DEL MEDICO CURANTE RELATIVA ALLA AUTOSOMMINISTRAZIONE DELLA TERAPIA
- AUTORIZZAZIONE DA PARTE DELL’ UTENTE AL RITIRO DEI FARMACI.

- **CORREDO PERSONALE**
- Gli indumenti saranno quelli di uso abituale, i quantitativi segnalati sono indicativi e possono variare in considerazione delle diverse situazioni dell’Ospite
- Biancheria intima
- Camicie da notte /pigiamina vestaglia da camera
- Abiti di proprio gusto
- Pantofole e calzature
- Giaccone o cappotto, berretto
- Asciugami e accappatoio