

# CARTA DEI SERVIZI



## COMUNITA ALLOGGIO “LA COCCINELLA”

(Rev.0 Genn-2021)

### La Carta dei Servizi

È lo strumento attraverso il quale il cittadino viene informato delle caratteristiche del servizio offerto.

Rappresenta inoltre un mezzo di tutela dei diritti dell'utenza e la possibilità, da parte di quest'ultima, di poter valutare la qualità del servizio fornito.

Nel rispetto della normativa prevista ed in particolare la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, i principi fondamentali di tale Carta sono i seguenti: *eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.*

### Caratteristiche del Servizio

Il servizio, come da Decreto di Voltura di Autorizzazione all'Esercizio rilasciato dalla Regione Veneto si configura come *Comunità Alloggio per persone con disabilità psichica e fisica* ed è destinata ad accogliere persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza in famiglia, sia temporaneamente sia permanentemente.

La Comunità ha avviato l'attività nel giugno 2004 la Regione Veneto stanziava un finanziamento per la sua realizzazione nel 1998.

Il Servizio è gestito dalla Socioculturale S.C.S. in rapporto di convenzione con l'Azienda Ulss 3 “Serenissima” e i Comuni afferenti alla Conferenza dei Sindaci.

Può accogliere fino ad un massimo di **10** ospiti e prevede un'assistenza continua (24 ore al giorno per 365-366 giorni l'anno).

### Mission ed Obiettivi del Servizio

La Comunità Alloggio si configura come una struttura territoriale a carattere residenziale ed un nucleo di convivenza a carattere comunitario con la funzione di sostituire la famiglia (qualora non ci sia più o sia impossibilitata o incapace di assolvere al proprio compito) di gestire la vita quotidiana dell'ospite e, con specifiche attività e programmi:

- garantire una casa e quindi un punto di riferimento per quegli ospiti che hanno subito la perdita di uno o di entrambi i genitori e che vedrebbero al loro orizzonte l'istituzionalizzazione o una soluzione di ripiego;
- offrire aiuto a coloro che, trovandosi in circostanze particolari (assenza per impossibilità momentanee), non hanno la possibilità di delegare la cura dei propri familiari;
- contenere i costi in quanto la gestione del privato sociale comporta costi inferiori rispetto a quelli della gestione pubblica.

Essa, infine, promuove il principio della tutela della soggettività dell'ospite; fonda i programmi e le prassi educative adottate sul rispetto dell'unicità di ogni ospite accolto, secondo il criterio della personalizzazione degli interventi, non trascurandone la motivazione personale.

#### **Finalità generali dei servizi erogati**

Il servizio ha come obiettivo l'accoglienza e l'assistenza dell'ospite nella vita quotidiana, in un ambiente con forti caratteristiche domestiche, in cui possa sentirsi come a "casa propria" e instaurare una rete di relazioni di supporto e tutela della propria persona, attraverso percorsi di mantenimento o sviluppo delle capacità psicosociali residue.

Le attività proposte dalla Comunità vengono organizzate sulla base della definizione di un Piano Educativo Individuale (P.E.I.) redatto dall'Educatore, in accordo con il Progetto Individualizzato dei Servizi inviati.

#### **Destinatari e Modalità di Accesso**

Possono accedere al servizio persone adulte (dai 18 ai 65 anni) con disabilità psico-fisica, prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza all'interno dello stesso, sia temporaneamente (Pronta Accoglienza e sollievo) sia permanentemente; Le domande di inserimento vanno presentate ai rispettivi Comuni o Distretti di appartenenza. Gli ospiti sono accolti, nei limiti

della capacità ricettiva della Comunità, su proposta dell'Unità Valutativa Multi Dimensionale (UVMD), nonché su conforme assenso del membro indicato da dall'equipe; così anche le eventuali proposte di dimissioni inoltrate dalla struttura o da altri Servizi competenti sono decisi dalla UVMD.

Il servizio offerto dalle due strutture è completamente a carico dell'ULSS e dei Comuni di riferimento. Eventuali costi aggiuntivi (es. gite, uscite, ecc.) saranno a carico delle famiglie.

#### **Organigramma e Collaborazioni esterne**

Il coordinamento e la responsabilità organizzativa e del personale spetta al Coordinatore della *Comunità Alloggio*.

Il personale educativo ed assistenziale adibito alla *Comunità Alloggio*, rispetta, sia nella dotazione organica, che nel titolo di studio, i requisiti previsti dalla DGR 84/2007 e s.m.i.

Particolare attenzione viene poi posta alla formazione e alla supervisione del personale. Sono, questi, strumenti specifici per migliorare sia la qualità del lavoro educativo riabilitativo con gli utenti che la qualità delle relazioni tra i vari soggetti in gioco.

La *Comunità Alloggio* collabora attivamente con i seguenti Enti Pubblici e Privati:

- Comune di Venezia-Politiche Sociali e dell'Accoglienza;
  - AULSS 3 "Serenissima";
  - Palestra del Quartiere Favaro;
  - Scuola Statale Berna-Mestre;
  - Patronato di Favaro;
  - Palaplip di Mestre, Via S. Donà;
  - UILDM, Marghera, Via Tommaseo
  - Associazione di teatro e arte "Condividere"
  - Piscina con Polisportiva Terraglio
- Equipe di lavoro.**

Nel rispetto degli standard e dell'idoneità professionale previsti dalle normative in materia di Autorizzazione ed Accreditamento (LR 22/2002), l'equipe multi professionale comprende: educatori ed operatori socio-sanitari.

Sono inoltre previsti interventi programmati di altre figure professionali, in particolare: medico di base, infermiere professionale, psicologo psicoterapeuta esterno (per la supervisione all'equipe a cadenza mensile).

Le consulenze medico-psichiatriche sono effettuate dalle equipe territoriali di riferimento dell'Azienda Ulss competente.

#### **Il lavoro in rete con i servizi**

La *Comunità Alloggio* promuove il lavoro di rete con i Servizi inviati attraverso il confronto

continuativo con i referenti dell'equipe territoriale di ogni persona ospitata, concordando, secondo il Progetto Individualizzato, tempi e modalità di verifica.

L'Azienda Ulss garantisce le consulenze mediche necessarie mantenendo la relazione con la persona, attraverso colloqui di valutazione periodici o sulla base di esigenze contingenti.

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza di un medico di base, con il quale la Comunità intrattiene un rapporto stabile di collaborazione e consulenza.

Normalmente è previsto l'accesso del medico di base in Comunità un giorno a settimana, per rilevare le esigenze di routine, oltre che la disponibilità dello stesso in caso di necessità specifiche.

#### Rapporti con le famiglie

Quando possibile, la *Comunità Alloggio* coinvolge i familiari nella definizione, realizzazione e verifica del progetto educativo, considerandone fondamentale il contributo e la condivisione degli obiettivi.

Le modalità e la frequenza di visita in struttura da parte dei familiari, così come da parte di amici e conoscenti, vengono stabilite di volta in volta, insieme all'equipe inviante, anche sulla base del Progetto Individualizzato.

#### Servizi alberghieri

Anche i servizi alberghieri comprendenti: ristorazione, servizio di pulizia degli ambienti; lavaggio e stiratura della biancheria da letto e da bagno.

Compatibilmente con il Progetto Individualizzato, l'ospite è coinvolto nella cura dell'igiene dei propri spazi personali, con l'obiettivo di un mantenimento delle abilità domestiche.

Il lavaggio e la stiratura della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti sono gestite dagli operatori sociosanitari, promuovendo il più possibile il coinvolgimento degli ospiti stessi in questa attività, in relazione ai progetti di autonomia previsti per ognuno.

La struttura dispone di un automezzo con il quale effettua accompagnamenti degli ospiti nel territorio.

#### Informazioni utili

Socioculturale S.C.S., per l'accogliimento degli utenti presso la *Comunità Alloggio*, percepisce una retta da Azienda Ulss di riferimento e Comuni di provenienza dell'ospite. Eventuali compartecipazioni alla spesa da parte dell'utenza vengono regolate da accordi tra i familiari (o rappresentanti legali della persona) e i rispettivi Comuni di

provenienza dell'ospite.

Il Servizio dispone di una "Procedura di Gestione" che descrive in maniera più approfondita la cultura, le caratteristiche e gli obiettivi specifici dell'anno in corso.

#### Sistema della Qualità

La gestione della *Comunità Alloggio* prevede l'applicazione di un sistema di gestione della qualità, che ha la finalità di garantire la qualità del servizio erogato e la soddisfazione del cliente, intendendo con esso il benessere dell'utente in primis, la soddisfazione delle famiglie, dell'Ente committente coinvolto.

In particolare il Sistema di Gestione della Qualità mette l'accento sui seguenti processi critici:

- progettazione ed erogazione servizio (fasi di ricevimento delle richieste di inserimento, ammissione presso la Comunità, periodo di osservazione del nuovo utente, definizione del PEI - Piano Educativo Individualizzato)
- gestione del servizio (fase di realizzazione del progetto educativo e perseguimento degli obiettivi previsti dai singoli PEI attraverso le attività pianificate – registrazione dei risultati)
- controllo del servizio (verifica periodica dei PEI e del progetto educativo attraverso periodiche riunioni di equipe tra

coordinatore ed educatori , tra educatori e operatori e di supervisione del personale, tutte adeguatamente registrate,

- misurazione della soddisfazione del cliente attraverso appositi questionari somministrati, nelle modalità e nei tempi programmati, agli utenti, allefamiglie)
- valutazione del fabbisogno formativo del personale, pianificazione ed erogazione della formazione.

Fondamentale è la continua e costante ricerca della miglior qualità di vita e ben-essere degli ospiti. In un'ottica di miglioramento continuo l'ospite e i suoi familiari sono chiamati, periodicamente, a fornire informazioni sulla qualità percepita attraverso la rilevazione del grado di soddisfazione mediante utilizzo di unquestionario. Inoltre, il personale è sempre a disposizione per raccogliere suggerimenti migliorativi e segnalazione di disservizi attraverso apposito modulo "Reclami e Suggerimenti".

Tali osservazioni, debitamente firmate, vanno scritte preferibilmente sul modello apposito disponibile presso la Comunità Alloggio e recapitate alla Sede Amministrativa di Socioculturale S.C.S. tramite posta, o tramite

invio di e-mail all' indirizzo:  
info@socioculturale.it

#### Come raggiungerci

La *Comunità Alloggio* è raggiungibile con le seguenti linee ACTV da Mestre Centro: 4, 4/, 14, 15, 19, 44, 84 (dotati di pedana).

#### Contatti

*Comunità Alloggio*

Via Indri, 28/h

30173 – Favaro Veneto (VE)

Tel 041.5010693-5010684

#### Sede Amministrativa:

Via Boldani, 18

30034 – Venezia Mira (VE)

Tel. 041.5322920

e-mail: info@socioculturale.it

pec: socioculturale@pec.it

#### IL PRESIDENTE

(Dr. Paolo Dalla Bella)