

L'orto

CARTA DEI SERVIZI
Centro socio-riabilitativo
diurno per disabili
Casa "Alberto Subania"

Edizione 5 - Ottobre 2018

Indice

- *Introduzione* pag. 3
- *Che cos'è la carta dei servizi* pag. 4
- *Principi fondamentali* pag. 5
- *Breve storia della Cooperativa sociale L'orto* pag. 6
- *Fini istituzionali* pag. 6
- *Presentazione del centro socio-riabilitativo diurno per disabili* pag. 7
- *Attività di laboratorio* pag. 7
- *I nostri laboratori* pag. 7
- *Giornata tipo delle attività socio-educative* pag.10
- *Aperture ed orari giornalieri* pag.11
- *Schema generale di giornata tipo* pag.11
- *Retta* pag.12
- *Protocollo inerente le procedure di accoglienza e dimissioni degli utenti* pag.12
- *Protocollo per la gestione dei reclami* pag. 13
- *Organigramma del centro-socio riabilitativo diurno per disabili* pag. 14
- *Servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale L'orto* pag.15

Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza il contratto stipulato tra la nostra Casa Fattoria Alberto Subania di Minerbio e gli utenti.

Nella Carta dei servizi sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi offerti, le modalità di accesso e la partecipazione degli utenti.

La collaborazione fra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce consente alla Cooperativa di predisporre azioni finalizzate a migliorare l'assistenza educativa, socio-assistenziale degli utenti, tutelando la loro salute psico-fisica.

Gli obiettivi qui contenuti sono finalizzati a rendere efficace l'intera attività educativa, socio-assistenziale e ludico-animativa erogata, attivando un costante processo di personalizzazione dell'intervento che tenga conto dei diritti degli utenti.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica in quanto soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento in funzione di una migliore qualità di interventi finalizzati ad incrementare il benessere di ogni persona che entra in rapporto con la nostra Cooperativa, siano essi utenti od operatori.

Il Presidente
Sara Martinelli

Che cos'è la carta dei servizi

La presente Carta dei servizi è il documento con cui il Centro Socio Riabilitativo Diurno Casa Alberto Subania, quale ente erogatore di servizi alla persona, in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. del 27/01/1994, L. 328/2000) si presenta ai propri Clienti, siano essi Utenti, Enti committenti o collaboratori. La stessa è stata elaborata allo scopo di soddisfare il diritto del Cliente ad avere chiare e certe informazioni sul Centro e sui servizi che offre.

La Carta dei Servizi costituisce la dichiarazione di impegno al miglioramento della qualità del servizio e del rapporto con la persona fruitrice dei Servizi, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Questa Carta è stata redatta seguendo lo “schema generale di riferimento (DPCM del 21 dicembre 1995)” e riporta i principali fattori della qualità sia in riferimento alle prestazioni erogate, sia rispetto al rapporto tra il Servizio Socio-Assistenziale e la persona che usufruisce dei servizi.

Gli “standard” dei servizi dichiarati nella presente Carta, la regolarità e la continuità delle prestazioni sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio delle attività, con esclusione delle situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi o atti dell’Autorità Pubblica o da normative specifiche del settore.

Principi fondamentali

La **CSRD Casa Alberto Subania**, in osservanza dei “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”, ha modellato e personalizzato la propria organizzazione secondo i seguenti elementi caratterizzanti:

UGUAGLIANZA

Tutti i cittadini hanno diritto di ricevere la medesima attenzione ed un trattamento adeguato alle singole condizioni personali, senza alcuna distinzione di “ razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche” (art.3 Costituzione), nel rispetto dei Regolamenti della Cooperativa che disciplinano la sua attività.

CONTINUITÀ

La Cooperativa Sociale L’orto è presente sul territorio bolognese e assicura prestazioni regolari e continue, si impegna a porre tutti i rimedi possibili in caso di interruzione o irregolare funzionamento di un proprio servizio.

DIRITTO DI SCELTA

Nel rispetto delle norme vigenti e delle esigenze organizzative e funzionali la Cooperativa Sociale L’orto si pone l’obiettivo di erogare servizi in modo flessibile, senza porre vincoli eccessivamente rigidi o formali a quanti si rivolgono al Servizio.

PARTECIPAZIONE

La Cooperativa Sociale L’orto si impegna a semplificare le proprie procedure, limitando ove possibile inutili appesantimenti burocratici ed a fornire a tutti i cittadini informazioni continue e puntuali. Chiunque utilizzi un Servizio della Cooperativa ha il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardino e di presentare reclami, istanze e suggerimenti o proposte per migliorare il Servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Cooperativa Sociale L’orto eroga i propri servizi nella piena osservanza dei principi di efficienza ed efficacia sia nell’organizzazione sia nell’attuazione dei progetti generali o rivolti al singolo utente, in modo tale da garantire interventi tempestivi e adeguati alle diverse situazioni. Tutti gli operatori della Cooperativa si ispirano a principi non scritti, né sanciti dalla legge, ma considerati anch’essi fondamentali e caratterizzanti l’attività, e più precisamente:

- Rispetto delle dignità della persona, delle condizioni personali, del diritto di scelta dei servizi, della massima riservatezza;
- Priorità ai servizi ed agli interventi che contribuiscono a mantenere la persona all’interno della sua famiglia e del suo ambiente;
- Garanzia di uniformità di trattamento su tutto il territorio;
- Collaborazione ed integrazione dei servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici, dell’autorità Giudiziaria e con tutti gli altri servizi territoriali;
- Promozione di tutte le forme di integrazione tra cittadini di culture diverse.

Breve storia della Cooperativa Sociale L'orto

L'Orto è una Cooperativa che opera sul territorio di Minerbio sin dal 1984, dapprima come cooperativa agricola che avviava i giovani cosiddetti “difficili” e a rischio devianza al mondo del lavoro, poi si è andata sempre più caratterizzando per l'accoglienza di persone adulte diversamente abili. Nel 1996 diventiamo Cooperativa sociale a scopo plurimo (A + B) e svolgiamo sia attività di natura socio assistenziale ed educativa, sia attività produttive per favorire inserimenti lavorativi di persone svantaggiate. Nel 2002 abbiamo aperto una sede anche a Vedrana di Budrio mentre nel 2006 viene inaugurata la nuova struttura a Minerbio, che è anche sede di Fattoria Didattica. In entrambe le case, sono ospitati in due gruppi appartamento sei utenti diversamente abili.

Fini istituzionali

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili si caratterizza come struttura di sostegno alla famiglia e come intervento finalizzato a migliorare la qualità di vita dei soggetti che versano in difficoltà a causa di disabilità fisiche, psichiche o plurime, o a causa di forme di disagio sociale e difficoltà sul piano emotivo-relazionale.

Mira alla crescita personale degli utenti nella prospettiva di una loro progressiva e costante socializzazione, allo scopo di sviluppare le loro capacità residue o, almeno, di operare per il mantenimento delle acquisizioni avvenute. Per la realizzazione degli obiettivi previsti la metodologia di lavoro richiede la stesura, per ogni ospite, di un progetto educativo assistenziale individuale (PEAI), strumento di lavoro e di verifica dei percorsi differenziati finalizzati all'autonomia, all'abilitazione e alla socializzazione. Il progetto viene elaborato dall'equipe educativo-riabilitativa e deve essere discusso con referenti dei servizi sociali dell'AUSL di residenza, con i famigliari degli utenti e con l'utente stesso.

Presentazione del centro socio-riabilitativo diurno per disabili

Il Centro Socio-riabilitativo Diurno per disabili è ubicato presso la Fattoria “Casa Alberto Subania” situata a Minerbio in via Marconi 2b provincia di Bologna e opera all’interno del distretto Pianura Est dell’AUSL di Bologna.

Il nostro centro socio-riabilitativo diurno ospita fino a 18 soggetti ed è autorizzato per 18 utenti, di cui dodici accreditati dalla regione Emilia Romagna.

Attività di laboratorio

Le attività proposte dal Centro socio-riabilitativo diurno per disabili “Casa Alberto Subania” sono rivolte al miglioramento dell’autonomia personale degli utenti inseriti e hanno lo scopo di far loro acquisire delle abilità utili al miglioramento della qualità della vita nel quotidiano.

Le attività del Centro sono mirate a promuovere quelle competenze che permettono ad ogni singolo individuo di gestire con più autonomia la cura della propria persona, delle proprie cose, degli spazi in cui vive e delle relazioni interpersonali.

I nostri laboratori

Sono attività in cui si possono sperimentare l’utilizzo di materiali e tecniche diverse o arrivare alla produzione di prodotti precisi. Il Centro propone attività mirate all’acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali.

Laboratorio di orticoltura: nell’orto biologico gli utenti imparano a lavorare il terreno, a seminare e trapiantare, ma soprattutto imparano il rispetto per l’ambiente e l’importanza di impegnarsi in modo costante per poi vedere concretamente il risultato finale del loro lavoro.

Laboratorio Krea-creativo: attività finalizzata all’espressione del proprio gusto ed alla creatività. Con l’aiuto di un operatore i ragazzi mettono alla prova le loro abilità manuali ed espressive utilizzando diversi materiali e sperimentando diverse tecniche pittoriche. Esercitano inoltre le loro abilità comunicative utilizzando il computer e la musica. Sono previsti anche momenti ricreativi e di socializzazione attraverso attività ludiche. La settimana prevede una programmazione condivisa tra operatori ed utenti così da preparare i materiali da mettere a disposizione ogni giorno.

Arteterapia: attività creative e artistiche guidate da una persona esperta che hanno il fine di esprimere le emozioni attraverso l’arte, avere soddisfazione per le creazioni realizzate e favorire il rilassamento.

Laboratorio di improvvisazione teatrale: percorso stagionale dove il teatro diventa strumento di relazione e conoscenza di sé attraverso l'incontro con il gruppo e con la propria identità ed assume una valenza terapeutica.

Laboratorio di cucina in fattoria: cucinare in fattoria, è un'attività che racchiude molteplici esperienze poiché coinvolge tutti i canali sensoriali come gli aspetti cognitivi (memorizzazione, attenzione, dosaggio..) e socio-affettivi (collaborazione...). In questa attività gli ospiti del Centro hanno la possibilità di sperimentare la gratificazione che si può provare vedendo realizzato un prodotto concreto.

Laboratorio di autonomia domestica: si utilizzano strategie funzionali all'organizzazione della vita quotidiana. Gli utenti imparano ad allestire una sala da pranzo, pulire le stoviglie, servire ai tavoli, sparecchiare e riordinare gli ambienti.

Laboratorio *Trasformiamo i prodotti dell'orto*: attorno ad un tavolo gli utenti puliscono-tagliano-invasettano-etichettano i prodotti del nostro orto. Si lavora con igiene e precisione e si impara a conoscere i frutti e le verdure.

Gli animali della nostra fattoria: sotto la supervisione di un operatore, quotidianamente gli utenti contribuiscono ad accudire gli animali presenti in fattoria, occupandosi della pulizia delle stalle, della loro alimentazione, e accompagnandoli al pascolo.

Stiamo lavorando per voi: da diversi anni con il comune di Minerbio non solo puliamo la piazza del mercato dopo il mercato, ma puliamo i parchi di Minerbio e Cà de Fabbri, il viale centrale e svuotiamo i cestini di tutto il territorio comunale. Grande possibilità di essere presenti e attivi sulla strada, di farci conoscere al di fuori dell'ambiente protetto del centro diurno, e di entrare in relazione con i cittadini. Dalla fine del 2014, ci occupiamo anche dello svuotamento dei cestini di tutto il territorio comunale di Baricella.

I mercati: raccolta, preparazione casse, trasporto. Apparecchiatura banchetto. Vendita. Relazione con i clienti ed integrazione con l'ambiente circostante.

Gruppo di acquisto solidale: da alcuni anni forniamo a diversi gruppi nella provincia di Bologna delle casse di verdura da noi coltivate, da noi preparate e da noi consegnate.

Fattorie didattiche: partecipano i bambini delle scuole della provincia di Bologna e settimanalmente un gruppo di adulti disabili. Sviluppiamo progetti di educazione alimentare, ambientale ed alla diversità a partire dalla relazione con gli animali. L'integrazione tra l'infanzia ed il mondo adulto dei diversamente abili avviene in modo spontaneo, con interesse, stimolazione e soddisfazione reciproca.

Settimane verdi: In accordo con l'Istituto Comprensivo e l'Assessore alla Cultura del comune di Minerbio, organizziamo dei progetti estivi rivolti ai bambini della materna e

delle elementari. Progetti estivi in fattoria alternativi a quelli già organizzati sul territorio.

Un servizio che offriamo ai bambini e ai propri genitori. Un progetto diverso, pieno di contenuti ambientali attraverso giochi e simulazioni.

I nostri utenti saranno inseriti come risorsa importante per le esperienze già fatte con i bambini in fattoria.

Giornata tipo delle attività socio-educative

Ore 8.00-8.30

Accoglienza. Gli ospiti vengono accolti dagli operatori. Possibilità di scambio di informazioni con i genitori e/o accompagnatori.

Spogliatoio per indossare indumenti e scarpe idonei alle attività da svolgere.

Ore 8.30-9.00

Riunione organizzativa delle attività. Un educatore o più organizzano i gruppi di lavoro in base alle varie attività programmate. Scambio di opinioni con i ragazzi sulle attività facendo molta attenzione allo stato d'animo dei ragazzi. Accettazione con firma delle attività del

gruppo e dell'educatore capo gruppo.

Ore 9.00-12.30

Svolgimento delle attività concordate. Le attività che vengono proposte e accettate non sono sempre le stesse per non cadere nell'errore della monotonia e/o noia. Sono tre ore e mezza molto importanti perché l'attività viene svolta in un contesto relazionale vivo e vero. Con loro si ragiona del lavoro, dei sentimenti, della fatica, si scherza, si gioca, ci si arrabbia...!

Ore 12.30-13.00

Ci si ricambia, ci si lava, si riordina l'armadietto degli indumenti da lavoro.

Ore 13.00-14.00

Ora intera dedicata al pranzo. Si sta seduti per un'ora intera in tavoli da quattro: un operatore e tre ragazzi. Non ci si alimenta solamente, ma si chiacchiera di cose avvenute la sera prima in famiglia o la mattina stessa sul lavoro.

Ore 14.00-15.30

Si prosegue con le attività del mattino, oppure ci si dedica ad attività interne più leggere e più riposanti.

Ore 15.30-16.00

Riunione di chiusura. Importante momento finale dove si cerca di sedimentare, raccontando, quello che si è fatto, quello che si è detto, quello che si è percepito.

Ore 16.00

Tutti a casa. Momento per scambio di informazioni con i genitori e/o gli accompagnatori.

Aperture ed orari giornalieri del centro socio-riabilitativo diurno per disabili

Il centro socio-riabilitativo diurno per disabili è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00 per 47 settimane all'anno, escluso festività infrasettimanali.

Con orario dalle 9.00 alle 15.00 il centro è aperto anche il sabato per progetti particolari concordati con il Servizio Handicap Adulto dell'AUSL e con familiari degli utenti.

Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza con le festività di fine anno e con le vacanze estive, nonché un giorno di chiusura trisettimanale dedicato alla discussione ed approfondimento delle varie tematiche ed all'organizzazione delle attività lavorative. All'inizio di ogni anno viene consegnato ai clienti (utenti, famiglie, ausl) il calendario delle chiusure.

Schema generale di giornata tipo

Ore 08.00-08.30

Accoglienza degli utenti

Ore 08.30-09.00

Riunione di produzione

Ore 09.00-12.30

Svolgimento delle attività in programma per la mattina

Ore 12.30-13.00

Riordino igiene personale e preparazione al pasto

Ore 13.00-14.00

Pranzo

Ore 14.30-15.30

Svolgimento attività programmate per il pomeriggio

Ore 15.30-16.00

Riordino, igiene personale e preparazione al rientro a casa riunione di chiusura

Ore 16.00

Congedo degli utenti dal centro

Visite guidate

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura e al servizio previo contatto telefonico con la coordinatrice del centro.

Retta

La retta per ogni utente si compone di una parte erogata dall'AUSL di Bologna ed eventualmente di una parte a carico del paziente o familiari se prevista dagli accordi di inserimento.

La retta comprende le attività educative erogate come dal Progetto educativo assistenziale individualizzato (PEAI) concordate con i servizi sociali dell'AUSL di appartenenza dell'utente e con i genitori e/o tutori.

Le tariffe previste nel contratto di servizio sono le seguenti:

Livello completo	117,38euro
Livello severo	88,83 euro
Livello moderato	67,03 euro

Protocollo inerente le procedure di accoglienza e dimissione degli utenti

L'ammissione al nostro centro avviene secondo la seguente modalità:

1. richiesta di inserimento effettuata dalla famiglia del disabile, in accordo con i servizi sociali dell'AUSL.
2. invio della richiesta al servizio AUSL di competenza per una prima valutazione del caso.
3. analisi di idoneità di inserimento da parte di una commissione composta dal responsabile del centro, dall'educatore o assistente sociale dell'AUSL e famigliari dello stesso.
4. dopo il parere favorevole della commissione si stabilisce la possibile data di ingresso. Dopo aver accertato la disponibilità dell'AUSL ad assolvere l'impegno di spesa con l'assunzione di onere di retta, si potrà procedere all'inserimento, con una fase di osservazione con la durata di sei mesi.
5. al termine della fase di osservazione, nel caso si ritenga positiva la sua integrazione nel centro, verrà comunicato da parte del servizio la conferma dell'inserimento e varrà stilato il Progetto educativo assistenziale individualizzato dell'utente (PEAI).
6. Annualmente viene effettuato un sondaggio di soddisfazione da parte degli utenti.
7. l'eventuali richieste di dimissioni verranno valutate congiuntamente con la famiglia ed i servizi invianti, per accompagnare l'utente verso un'eventuale inserimento in servizio più adeguato.
8. Alla dimissione dell'ospite viene rilasciata una relazione da parte della coordinatrice del centro.

Protocollo per la gestione dei reclami

Il Centro Diurno Casa Alberto Subania ha predisposto una procedura per gestire i reclami con l'obiettivo di favorire la trasparenza e la partecipazione nelle relazioni esterne al servizio, in particolare con i familiari /parenti degli utenti e prevenire forme di abuso. Il reclamo può essere verbale o scritto su un modulo di segnalazione reclami distribuito o reperibile in struttura su richiesta durante le visite o gli accompagnamenti, o sul sito internet della Cooperativa www.cooperativatorto.com.

La segnalazione viene successivamente valutata dall'equipe di lavoro che pianifica gli interventi migliorativi da mettere in atto. Verrà quindi fornita una risposta scritta al familiare (o colui che ha effettuato la segnalazione) entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa, comunicando le valutazioni emerse all'interno del gruppo di lavoro e gli eventuali interventi migliorativi individuati.

Personale del centro socio-riabilitativo diurno per disabili

Nominativo: Benini Tommaso
Qualifica: Educatore professionale
Funzione: Educatore
Ore settimanali: 38 ore

Nominativo: Brunelli Elisabetta
Qualifica: Educatrice professionale
Funzione: Educatrice
Ore settimanali: 24 ore

Nominativo: Calzoni Valentina
Qualifica: Assistente sociale/Educatrice in formazione
Funzione: Coordinatrice e Responsabile PEAI
Ore settimanali: 38 ore di cui 15 di coordinamento

Nominativo: Canella Federica
Qualifica: OSS
Funzione: OSS
Ore settimanali: 19

Nominativo: Ferlini Andrea
Qualifica: Educatore con esperienza
Funzione: Operatore
Ore settimanali: 39 ore

Nominativo: Marconi Alessandra
Qualifica: OSS
Funzione: Operatrice
Ore settimanali: 38

Nominativo: Strazzari Sandra
Qualifica: OSS
Funzione: Operatrice
Ore settimanali: 38 ore

Nominativo: Torreggiani Thomas
Qualifica: OSS
Funzione: Operatore
Ore settimanali: 19 ore

Servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale L'orto

Centro Socio Riabilitativo Diurno “Casa Alberto Subania”

via Marconi 2b, 40061 Minerbio (BO)

tel. 051 878169

Coordinatrice: Calzoni Valentina, Assistente Sociale

Centro Socio Riabilitativo Diurno “Casa Carlo Chiti”

via Rondanina 7, 40054 Vedrana di Budrio (BO)

tel. 051 800190

Coordinatrice: Valeriani Elisa, Educatrice Professionale

Gruppo appartamento “Casa Alberto Subania”

via Marconi 2b, 40061 Minerbio (BO)

tel. 051 878169

Coordinatrice: Tataranni Maria Maddalena, Tecnico esperto nella Gestione dei Servizi

Gruppo appartamento “Casa Carlo Chiti”

via Rondanina 7, 40054 Vedrana di Budrio (BO)

tel. 051 800190

Coordinatrice: Tataranni Maria Maddalena, Tecnico esperto nella Gestione dei Servizi

Attività didattica in Fattoria, “Un condominio molto speciale”

Casa “Alberto Subania”

via Marconi 2b, 40061 Minerbio (BO)

tel. 051 878169

Referente: Canella Federica, OSS

Gestione di “Club del Sabato”

Referenti: Calzoni Valentina tel. 051 878169

Valeriani Elisa tel. 051 800190