LA QUERCIA

CENTRO DIURNO DISABILI

Carta dei Servizi

società dolce | PROGETTO in

Indice

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE 2
PROGETTO IN 2
CODICE ETICO 2
CERTIFICAZIONE QUALITÀ 2
MISSION 3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 4
Finalità 4
Orario di apertura 4
Orario segreteria coordinamento 4
Ubicazione 4
Ambienti 5
SERVIZI OFFERTI 6
Servizi alberghieri 6
Interventi socio-educativi 6
Attività ludico-ricreative 6
Assistenza medico-sanitaria 6
IL PERSONALE 7
Coordinatore responsabile 7
Coordinatore 7
Educatore referente 7
Educatore professionale 7
A.S.A./O.S.S. (O.T.A.) 7
Infermiere professionale 8
Ausiliario 8
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI 9
Tipologia di convenzionamento – retta 9
Modalità di ammissione 9
Modalità di dimissione 10
METODOLOGIA DI LAVORO 11
L'osservazione 11
La progettazione individualizzata 11
Verifiche 11
Valutazione del grado di soddisfazione 11
Supervisione 11
STANDARD DI QUALITÀ 12
SEGNALAZIONI E RECLAMI 12
NORMATIVE DI RIFERIMENTO 12
PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI 12

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano e le accompagna nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza. Dai bambini ai disabili, dagli anziani ai minori, passando per i servizi sanitari, psichiatrici e il disagio sociale. Dal 1988, per l'esattezza, da quando un gruppo di nove studenti universitari decide di fare del proprio amore per il prossimo un mestiere dando vita ad una cooperativa sociale. L'obiettivo era ed è impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile. Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nelle varie tappe del percorso. Nell'ambito della "disabilità" siamo impegnati da decenni a immaginare, sperimentare ed innovare servizi e progetti per adulti e minori tramite "Progetto In".

PROGETTO IN

Il ***Progetto In*** è realizzato da Società Dolce per valorizzare e promuovere il lavoro svolto nell'ambito della disabilità, all'interno di progetti e servizi innovativi in risposta alle richieste pubbliche e private.
Operiamo con l'intento primario della personalizzazione degli interventi, attraverso il riconoscimento dei bisogni, degli interessi e delle risorse dell'individuo nel rispetto del progetto di vita.
L'inclusione sociale della persona con disabilità Intellettive, fisiche o plurime avviene attraverso una presa in carico continua e definita nel tempo con prestazioni professionali individualizzate che integrano l'insieme delle risorse in un costante lavoro di rete.

CODICE ETICO

Il codice etico nasce per integrare e rafforzare il sistema valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder. Il codice etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori, fornitori e a tutti i soggetti che si interfacciano a vario titolo con la Cooperativa a cui è richiesto di impegnarsi al rispetto dei valori in esso rappresentati.

CERTIFICAZIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015
UNI 11010 per i SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER DISABILI
Rating di legalità *** con il maggior punteggio ricevuto dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato

MISSION

La nostra Mission, ispirandoci alla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con disabilità, è offrire la miglior qualità di vita garantendo l'individualità e la partecipazione attiva delle persone con disabilità tramite interventi socio-educativi in un ambiente sociale e culturale integrato. Ogni azione, progetto, attività ed intervento è rivolto a garantire, realizzare e tutelare i diritti dirigendo il nostro lavoro attraverso gli 8 domini della qualità della vita:

Garantire il miglioramento della qualità complessiva della vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la più ampia possibilità di scelta, partendo dal presupposto che ogni persona disabile ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca il rispetto dell'individualità e un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile.

Attuare interventi socio-educativi integrati e percorsi di inclusione, utilizzando al meglio il progetto educativo e valorizzando le reali possibilità e potenzialità della persona, co-progettando con utenti, familiari e tutti i soggetti coinvolti (ente inviante, commissioni, altri enti territoriali) le fasi di erogazione del servizio.

Supportare la persona e i suoi famigliari nel valutare nuovi percorsi possibili sperimentando scelte innovative e arricchenti, al sostegno del processo evolutivo tramite progetti finalizzati a favorire lo sviluppo della persona nel proprio contesto quotidiano.

Potenziare costantemente l'organizzazione flessibile del lavoro esaminando i bisogni attuali delle persone con disabilità tutelando l'autonomia dell'utente dentro e fuori i servizi tramite una gestione del tempo appropriata.

Contenere la regressione dell'utente sulla base di una relazione educativa in costante evoluzione. Essere in grado di far fronte alle emergenze.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

"CDD La Quercia" è una Struttura Diurna socio-riabilitativa, per utenti portatori di disabilità psichica, fisica e sensoriale in età adolescenziale e adulta.

È gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce che ha sede a Bologna in Via Cristina da Pizzano 5, a seguito di gara d'appalto assegnata con DDG. n. 893 del 18/11/2019.

FINALITÀ

Il Centro Diurno viene definito dalla Dgr. 740/2015 "un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo-abilitativo-assistenziale". I centri diurni sono strutture a carattere territoriale e hanno finalità riabilitativa, educativa, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.
In relazione alle finalità proprie della Struttura vengono erogati:

- **ospitalità diurna;**
- **supporto nei bisogni socio assistenziali dell'utente;**
- **assistenza igienico – sanitaria;**
- **realizzazione di progetti individualizzati;**
- **attività di socializzazione e di inserimento sociale;**
- **attività individualizzate, di piccolo o grande gruppo;**
- **accompagnamento a visite mediche, incontri con i tecnici del territorio;**
- **monitoraggio e cura dello stato psico-fisico sanitario.**

ORARIO DI APERTURA

Le prestazioni degli educatori e degli O.S.S. vengono erogate, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.30.
Eventuali esigenze particolari possono, in qualunque momento, venire segnalate allo staff di coordinamento.

ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il referente del centro diurno è presente in struttura dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì. Eventuali esigenze particolari possono, in qualunque momento, venire segnalate.

UBICAZIONE

"CDD La Quercia" è ubicato in Via Conciliazione, 7 Rovigo (fraz. San Apollinare), Tel. 3386129620.

AMBIENTI

La Struttura è disposta su 1 piano ed è composta da:

- **2 laboratori**
- **1 sala mensa**
- **1 sala attività collettive (atrio)**
- **1 ufficio**
- **1 ripostiglio**
- **1 deposito**
- **1 sala mensa**
- **1 sala spogliatoio personale**
- **1 bagno assistito**
- **2 servizi igienici per utenti**
- **2 servizi igienici per il personale.**

SERVIZI OFFERTI

SERVIZI ALBERGHIERI

- **vitto (con servizio mensa esterno),**
- **pulizia e riordino degli ambienti.**

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Per l'acquisizione e/o il mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive affettivo-relazionali.

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

- **motorie,**
- **musicali,**
- **espressive,**
- **di cucina,**
- **di giardinaggio,**
- **uscite in locali pubblici cinema e teatri,**
- **partecipazione a feste, sagre, mercati.**

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

L'assistenza medica di base ed il monitoraggio dello stato di salute psicofisico degli utenti della struttura è a cura del medico di base di ciascun utente.
L'infermiere professionale si occupa della preparazione, dell'approvvigionamento e della sorveglianza della conservazione dei farmaci e della somministrazione degli stessi.

IL PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione. I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli utenti.
Nel servizio, oltre alle figure di seguito descritte, possono essere presenti diverse professionalità che con presenza programmata intervengono sul bisogno specifico degli utenti: psicologi, medici psichiatri, fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, maestri d'arte.
Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa e non sostitutiva del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata.
Le figure professionali previste sono:

COORDINATORE RESPONSABILE

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovraintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

COORDINATORE

E' la figura che coordina una specifica tipologia di servizi o un'Unità Operativa. Coadiuva il coordinatore responsabile nella gestione dei servizi a lui affidati.
Le attività svolte da questa figura professionale sono di natura tecnica, con implicazioni gestionali, consistenti nella gestione delle risorse umane, nella predisposizione di atti amministrativi e provvedimenti, nell'attività di supervisione e coordinamento generale dei servizi a lui affidati.

EDUCATORE REFERENTE

È responsabile del piano d'inserimento dei singoli utenti. Coordina il gruppo di lavoro, è garante degli aspetti metodologici ed organizzativi del servizio e cura personalmente i rapporti con gli utenti, i famigliari e i committenti.

EDUCATORE PROFESSIONALE

È responsabile della programmazione e della realizzazione dei Progetto Educativo Individualizzato (PEI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

A.S.A./O.S.S. (O.T.A.)

È responsabile della realizzazione del Piano Assistenziale degli utenti e si occupa dell'espletamento delle funzioni di base, delle attività ludico ricreative ed in generale delle attività assistenziali.

INFERMIERE PROFESSIONALE

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica in collaborazione con il medico di base. Si occupa della preparazione, dell'approvvigionamento, della sorveglianza, della conservazione dei farmaci e della somministrazione degli stessi.

AUSILIARIO

È addetto alla pulizia ordinaria della struttura e al servizio lavanderia.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Il Centro Diurno "La Quercia" è un servizio accreditato in applicazione della L.R. del Veneto 22/2002 e successive.
Vengono corrisposte rette di 1°, 2° e 3° livello in funzione del punteggio di gravità ottenuto con la scheda SVAMDI compilata dall' UVMD.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

Le modalità di ammissione ai CDD sono esplicitate dall'Art.3 del Regolamento dei CDD dell'azienda Ulss 5 di Rovigo DDG n.988 del 18/01/2019 che recita "Per avviare il percorso di inserimento è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale della UOS Disabilità competente territorialmente".
L' Assistente Sociale coinvolgerà le figure socio-sanitarie dell'equipe multiprofessionale della UOS Disabilità per la valutazione della richiesta di intervento e l'analisi dei bisogni socio-assistenziali.
La valutazione sarà effettuata con l'utilizzo della scheda S.Va.M.Di. Gli operatori coinvolti nella valutazione individuano il progetto personalizzato appropriato alle caratteristiche e ai bisogni del richiedente. Il progetto dovrà essere concordato con l'interessato, la famiglia e/o l'amministratore di sostegno.
Il progetto dovrà essere approvato in sede di UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale).
I progetti di inserimento in Centro Diurno valutati e autorizzati dall' UVMD saranno inseriti nelle graduatorie dei Distretti 1 e 2 in riferimento alla competenza territoriale.
L'accesso sarà autorizzato in base alla graduatoria, ai posti accreditati disponibili, alla disponibilità delle risorse del fondo della non autosufficienza e del bilancio sociale. L'ingresso in Centro Diurno è autorizzato dal Direttore della U.O.C. Disabilità e Non Autosufficienza competente per distretto.
Il Centro Diurno di inserimento deve corrispondere di norma alla struttura più vicina al domicilio del richiedente, fatte salve situazioni particolari documentate.
Le richieste di ammissione alla Struttura Diurna vengono vagliate dall'U.O.S. Disabilità dell'U.L.S.S. 5 Polesana che effettua la verifica della presenza dei requisiti necessari.
L'U.O.S. Disabilità si confronta con l'equipe tecnica di Società Dolce. Vengono valutate tutte le informazioni disponibili sul caso in modo da ottimizzare l'inserimento dell'utente: anamnesi, scheda sanitaria, relazioni di precedenti interventi o servizi fruiti.
Si procede quindi alla valutazione congiunta tra le caratteristiche dell'utente per il quale si è ipotizzato l'inserimento e le attività predisposte dalla Struttura al fine di verificarne l'effettiva compatibilità.
Rimane comunque in carico all'U.O.S. Disabilità la decisione finale relativa all'ammissione di un soggetto.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Come da Regolamento dei CDD dell'Azienda ULSS 5 le dimissioni dal servizio possono avvenire per:

- **volontà da parte del famigliare o legale rappresentante previa rinuncia formalizzata;**
- **valutazione in sede di UVMD della necessità di altro progetto in base all'evoluzione-involuzione dell'utente e della famiglia;**
- **raggiungimento dei limiti d'età;**
- **perdita dei requisiti di ammissibilità (es. art. 3 comma 3. Legge 104/92);**
- **trasferimento in altra struttura;**
- **trasferimento in altra ULSS.**

METODOLOGIA DI LAVORO

L'OSSERVAZIONE

L'osservazione degli utenti è una prassi e una metodologia di lavoro costante effettuata da tutti gli operatori impiegati presso il servizio.
L'osservazione è funzionale alla verifica, che avviene nel confronto con tutti gli operatori, della coerenza ed applicabilità del Progetto Individualizzato.

LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA

Il processo di Progettazione Individualizzata si estende dalla prima valutazione delle caratteristiche e delle esigenze dell'utente alla sua dimissione.
Scopo del processo è la definizione di un progetto multidimensionale a partire dalle reali caratteristiche dell'utente sia in termini di bisogni individuati che di capacità espresse per favorire un percorso orientato alla costruzione di una sempre migliore qualità di vita.
E' assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente; le specifiche esigenze o richieste vengono recepite all'interno del progetto individualizzato.
La progettazione individualizzata si declina, a seconda dei bisogni dell'utente, in:

- **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**
- **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**
- **Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)**

VERIFICHE

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- **nella plenaria di servizio**
- **nell'equipe di coordinamento**
- **tra coordinatore di struttura e coordinatore responsabile**
- **verifiche con la committenza.**

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno, entro il mese di marzo, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di soddisfazione, la lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.
La valutazione del grado di soddisfazione viene, inoltre, monitorata analizzando le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti che pervengono dagli utenti, dai familiari e dalla committenza.

SUPERVISIONE

Tutta l'equipe della Struttura fruisce di un incontro mensile di supervisione condotto da uno psicoterapeuta supervisore.

STANDARD DI QUALITÀ

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta Società Dolce impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non per prestazioni.
Per gli utenti nella fase dell’inserimento viene effettuata l’analisi dei bisogni, dei desideri, delle autonomie a seguito della quale viene co-redatto il Progetto Individualizzato insieme ai diretti interessati, famigliari e tecnici di riferimento. Il progetto personalizzato viene verificato almeno semestralmente e almeno annualmente viene ridefinito seguendo gli standard di qualità individuati.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni momento gli utenti, i loro familiari, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti.
Per i suggerimenti e i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo esposto in bacheca. La risposta scritta deve essere inviata entro quindici giorni dall’avvenuta segnalazione.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e possono accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

E-mail info@societadolce.it - telefono 051 6441211;
E-mail cdd.laquercia@societadolce.it - telefono 3386129620.

Revisionata in data: 04 aprile 2023