



CASA DOLCE

STRUTTURA RESIDENZIALE PER 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 professionale	7
A.S.A./O.S.S. (O.T.A.)	7
Ausiliario	7
Infermiere professionale.....	7
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI.....	8
Tipologia di convenzionamento – retta.....	8
Modalità di ammissione	8
Modalità di dimissione.....	8
METODOLOGIA DI LAVORO	9
L’osservazione.....	9
La progettazione individualizzata	9
Verifiche.....	9
Valutazione del grado di soddisfazione	9
Supervisione	9
STANDARD DI QUALITÀ	10
SEGNALAZIONI E RECLAMI	10
NORMATIVE DI RIFERIMENTO	10
PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI	10

▪ 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 nella 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

“Casa Dolce” è una Struttura Residenziale socio-riabilitativa, per utenti in situazione di handicap psichico o sensoriale e pazienti psichiatrici in età adolescenziale e adulta. È gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce che ha sede a Bologna in Via Cristina da Pizzano 5.

Il Centro Residenziale opera mediante rapporti convenzionali a retta con A.U.S.L., in collaborazione con i Servizi di Salute Mentale e con i Servizi Sociali, ai quali gli utenti rimangono in carico per tutto ciò che riguarda gli aspetti strettamente terapeutici.

Il servizio offre la possibilità di utilizzare arredi e suppellettili personali nel rispetto della collettività e delle normative vigenti.

FINALITÀ

In relazione alle finalità proprie della Struttura vengono erogati:

- ospitalità residenziale, temporanea o stabile;
- supporto nei bisogni socio assistenziali dell'utente;
- assistenza igienico – sanitaria;
- realizzazione di progetti individualizzati;
- attività di socializzazione e di inserimento sociale, nei limiti consentiti dalla gravità del disagio;
- organizzazione di attività individualizzate, di piccolo o grande gruppo;
- frequenza di un centro diurno socio-riabilitativo;
- accompagnamento a centri diurni;
- accompagnamento a visite mediche, incontri con i tecnici del territorio;
- mantenimento dei contatti con i familiari ed i parenti, favorendo l'eventuale rientro in famiglia temporaneo o parziale;
- sovrintendere al monitoraggio e cura dello stato psico-fisico sanitario.

ORARIO DI APERTURA

La struttura è aperta 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore è presente in struttura prevalentemente dalle ore 9.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì. Eventuali esigenze particolari possono essere in qualunque momento segnalate.

UBICAZIONE

“Casa Dolce” è una costruzione indipendente a Casalecchio di Reno (BO), in via Canale 11 (tel. 051/57.29.67), facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici (autobus n° 20, 89).

AMBIENTI

La Struttura è disposta su tre piani:

Piano terra – piano del prato:

- centro diurno
- office
- palestra
- locale spogliatoio per il personale
- servizio igienico per il personale
- locale lavanderia
- servizio con predisposizione per lavapadelle
- deposito detersivi
- deposito biancheria

Primo piano – piano del mare:

- cucina
- sala pranzo
- salone polivalente
- 2 servizi igienici di cui 1 attrezzato per disabili motori
- 1 terrazzo accessibile anche ad utenti allettati
- 3 camere da letto doppie (di cui 2 con bagno privato)
- 1 camera da letto singola (con bagno)
- 1 bagno assistito
- 1 terrazzo/giardino d'inverno

Secondo piano – piano del cielo:

- cucina
- sala pranzo/salone polivalente
- 2 servizi igienici di cui 1 attrezzato per disabili motori
- 3 camere da letto doppie con bagno privato
- 1 camera da letto singola
- 1 camera per l'operatore
- 1 bagno assistito
- 1 terrazzo

Sottotetto:

- locale macchine
- deposito/magazzino

▪ SERVIZI OFFERTI

SERVIZI ALBERGHIERI

- alloggio in stanze da 1, 2 o 3 letti,
- vitto (con servizio mensa esterno),
- pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni,
- servizio lavanderia.

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

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

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE

- attività motorie,
- musicali,
- espressive,
- attività 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.

E' presente un medico consulente con funzione di supervisione e consulenza rispetto alle corrette norme igieniche e medico-sanitarie previste all'interno della vita di comunità, di aggiornamento costante dello stato di salute degli utenti, in collaborazione con il medico di base e i medici specialisti di riferimento degli utenti.

■ 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. Sovrintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

COORDINATORE

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 del 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.

AUSILIARIO

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

INFERMIERE PROFESSIONALE

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

▪ MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Casa Dolce è un servizio accreditato in applicazione della L.R. 514/2009.

Le rette, comprensive di tutte le prestazioni descritte nel presente progetto, non possono ovviamente prescindere dalla tipologia di handicap implicato:

- **livello di bisogno assistenziale educativo;**
- **quadro diagnostico;**
- **bisogni sanitari.**

MODALITÀ DI AMMISSIONE

Le richieste di inserimento possono pervenire da fonti diverse:

- **dalle famiglie che si rivolgono ai Servizi Sociali e/o di Salute Mentale del territorio in modo diretto,**
- **da altri servizi o soggetti istituzionali che si occupano direttamente o indirettamente di disabilità.**

Le richieste di ammissione alla Struttura Residenziale vengono vagliate dal Servizio Handicap Adulti e/o dal Servizio di Salute Mentale.

Il Servizio si confronta con l'équipe 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.

Al Servizio vengono inviate tutte le informazioni relative alla Struttura, il regolamento, il progetto.

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 al Servizio la decisione finale relativa all'ammissione di un soggetto.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La dimissione degli utenti può avvenire su richiesta di:

- **utente,**
- **familiari/tutore/amministratore di sostegno,**
- **servizi sociali,**
- **équipe tecnica del servizio,**
- **altri soggetti.**

▪ **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.

È 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'équipe 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'équipe della Struttura fruisce di un incontro 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, familiari 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 familiari 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 familiari 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 casadolce@societadolce.it - telefono 051 572967.

Revisionata in data: 03 Aprile 2023