CASERME ROSSE

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 professionale 7
A.S.A./O.S.S. (O.T.A.) 7
Infermiere professionale 7
Ausiliario 7
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI 8
Tipologia di convenzionamento – retta 8
Modalità di ammissione 8
Modalità di dimissione 9
METODOLOGIA DI LAVORO 10
L'osservazione 10
La progettazione individualizzata 10
Verifiche 10
Valutazione del grado di soddisfazione 10
Supervisione 10
STANDARD DI QUALITÀ 11
SEGNALAZIONI E RECLAMI 11
NORMATIVE DI RIFERIMENTO 11
PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI 11

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

"Caserme Rosse" è un Centro socio-riabilitativo Diurno rivolto ad utenti in situazione di gravi handicap psico-fisici, non autosufficienti e/o non autonomi, con disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o plurime, in età adulta.
È gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce che ha sede a Bologna in Via Cristina da Pizzano, 5.
Il Centro Diurno è stato accreditato con il servizio sanitario regionale in base alla legge 514/2009, che stabilisce dei rapporti di qualità ed erogazione dei servizi sulla base del singolo utente disabile, in collaborazione con i Servizi Territoriali e i Servizi Sociali, ai quali gli utenti rimangono in carico per tutto ciò che riguarda gli aspetti strettamente terapeutici.

FINALITÀ

Il Centro socio-riabilitativo Diurno, in relazione alle proprie finalità come previsto dalla Direttiva Regionale n. 564/2000, eroga:

- **ospitalità diurna**
- **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**

La struttura in fascia oraria mattutina offre diverse opportunità laboratoriali ad un bacino di utenza che si differenzia da quello del centro diurno sia per territorialità che per tipologia di prestazioni.

ORARIO DI APERTURA

Le prestazioni degli operatori vengono erogate dalle 8.45 alle 15.15 dal lunedì al venerdì; oltre il servizio di trasporto da e per il centro diurno.
Il centro è aperto 230 giorni all'anno.

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

Il Centro Diurno "Caserme Rosse" occupa i locali al piano terra di un complesso polifunzionale delle ex-Caserme Rosse, all'interno di un parco sito in Via Corticella 147/2, a Bologna (tel. 051/355.111).
È facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici (autobus n°27).

AMBIENTI
La Struttura è disposta su un unico piano.

Piano terra:
- **atrio utilizzato come luogo per l'accoglienza**
- **cucina**
- **sala pranzo**
- **laboratorio bricolage**
- **laboratorio per attività espressive**
- **veranda**
- **ufficio**
- **ambulatorio medico**
- **stanza per interventi individualizzati**
- **stanza morbida**
- **palestra**
- **magazzino**
- **guardaroba**
- **2 bagni attrezzati**
- **2 bagni per gli operatori**
- **4 servizi igienici**
- **giardino**

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

- attività motoria,
- attività espressiva,
- uscite in locali pubblici,
- uscite in fattoria didattica,
- pranzi al ristorante,
- partecipazione a feste, sagre, mercati,
- visione di film,
- uscite a teatro,
- attività in bocciofila

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, con accessi mensili, si occupa del monitoraggio dei parametri vitali dell'utenza, della sorveglianza della conservazione dei farmaci e del materiale medicale (pulsossimetro, sfigmomanometro), dell'aggiornamento delle cartelle sanitarie (pulsossimetro, sfigmomanometro)

IL PERSONALE

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
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 con compiti di supervisione dell'approvvigionamento e della sorveglianza della conservazione dei farmaci e monitoraggio dello stato di salute complessivo degli utenti.

AUSILIARIO
È addetto alla pulizia ordinaria della struttura.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Caserme Rosse 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 disagio**

Le richieste di ammissione al Centro Diurno 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 al Centro, 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 dal Centro Diurno al fine di verificarne l'effettiva compatibilità.
Rimane comunque in carico al Servizio la decisione finale relativa all'ammissione di un soggetto.
I documenti richiesti al momento dell'accesso sono:

- **anamnesi**
- **scheda sanitaria**
- **progetto educativo globale**
- **relazioni di precedenti interventi educativi o servizi fruiti**
- **certificato del medico curante attestante che l'utente non è affetto da malattie trasmissibili in atto**
- **documento del medico curante che comprenda sinteticamente dati necessari per affrontare particolari bisogni o emergenze dell'utenze, comprese eventuali note relative a specifiche necessità alimentari (dieta, intolleranze alimentari, ecc ...)**
- **certificato del medico curante attestante l'idoneità a svolgere attività motoria per gli utenti coinvolti in progetti che prevedono attività motoria (piscina, palestra, ecc ...)**

Potrà essere proposto un controllo per la tubercolosi qualora si manifestasse il fondato sospetto di rischio specifico nella comunità o nell'ambiente sociale da cui provengono gli utenti.
Il Centro promuove la profilassi dell'epatite B.

L’inserimento nel Centro Diurno avviene in modo graduale, preceduto da visite svolte dagli operatori al domicilio di provenienza o alla struttura in cui l’utente è ospitato, e da occasioni di incontro e conoscenza.
Ogni utente viene ammesso alle attività del Centro con un proprio percorso individuale di inserimento. Viene quindi elaborato un Progetto Educativo Individualizzato in cui sono individuati obiettivi intermedi e finali, metodologia e tempi previsti di realizzazione dell’intervento.
Il Primo Progetto Educativo Individualizzato viene compilato dopo circa tre mesi dall’ingresso della persona in struttura, previa osservazione e verifica della compatibilità degli obiettivi prefissi nel progetto di ammissione.
Il Progetto Individualizzato è uno strumento che per la sua validità viene condiviso con gli utenti ed i loro famigliari.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

La proposta di dimissione può essere avanzata da uno dei componenti dell’equipe tecnica che si occupa del caso: Referenti USL, Referenti di Società Dolce, operatori del Servizio.
È prevista la formulazione di un progetto di dimissioni corredato di tempi e obiettivi inerenti gli standard o i prerequisiti di uscita nel caso di inserimento in altre Strutture e la definizione di un eventuale progetto di affiancamento all’utente in uscita, da parte dall’Educatore del Centro (tempi, modalità, orari e ipotesi di distacco).

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 Centro Diurno.

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

Mensilmente ogni gruppo operativo effettua un incontro con un supervisore esterno per:

- **lavorare sulle dinamiche di gruppo**
- **raccogliere i vissuti individuali dei singoli operatori rispetto il lavoro con un'utenza complessa.**
- **per superare eventuali problematicità e attraverso la condivisione e verbalizzazione dei vissuti, trovare delle strategie di gruppo e delle linee comportamentali univoche.**

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 famigliari, 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 le proposte ed i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo da richiedere ai referenti o agli operatori in turno.
Sarà cura del coordinatore del settore rispondere entro quindici giorni in forma scritta. Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi ed accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

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 casermerosse@societadolce.it - telefono 051/355111.

Revisionata in data: 01 giugno 2023