



ANNA CHIODINI

CENTRO DIURNO DISABILI

# Carta dei Servizi



società  
dolce

PROGETTOin

**Indice**

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

## ▪ 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

“Anna Chiodini” è un Centro Socio-Riabilitativo Diurno rivolto ad utenti in situazione di medio/gravi handicap psico-fisici, non autosufficienti e/o non autonomi, con disabilità fisiche, psichiche, sensoriali o plurime, in età adulta.

E' 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, in piccolo o grande gruppo**

### ORARIO DI APERTURA

Le prestazioni degli operatori vengono erogate dalle 8.45 alle 15.15 dal lunedì al venerdì, oltre al servizio di trasporto da e per il centro diurno.

Il centro è aperto 230 giorni all'anno.

La struttura, sia in fascia oraria mattutina che pomeridiana, 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. I laboratori pomeridiani si svolgono in fascia oraria 14.00/18.00, il laboratorio del mattino in orario 9.30/13.00

### ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Lunedì: 10.00-12.00

Martedì: 10.00-16.00

Mercoledì: 10.00-14.00

Giovedì: 10.00-12.00

Venerdì: 12.00-14.00

### UBICAZIONE

Il Centro Diurno “Anna Chiodini” occupa i locali di una casa colonica in Via Longo 30, a Bologna (tel. 051/472802 e cell. 337/1416408)

E' facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici (autobus n°27 e 11).

## AMBIENTI

La Struttura è disposta su due piani.

### PIANO TERRA

- atrio utilizzato
- cucina
- salone polivalente
- laboratorio
- 1 bagno per gli operatori
- 2 bagni attrezzati
- Magazzino/vano pulizie

### PRIMO PIANO:

- laboratorio per attività espressive
- ufficio
- stanza per interventi individualizzati/sala cinema
- palestra/sala yoga
- 1 bagno attrezzato
- 1 bagno per gli operatori

## ▪ SERVIZI OFFERTI

### SERVIZI ALBERGHIERI

- Vitto (con servizio mensa)

### INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

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

### INTERVENTI RIABILITATIVI

Per l'acquisizione, il potenziamento e/o il mantenimento delle capacità funzionali e cognitive, nonché le eventuali competenze motorie residue (con l'eventuale supporto di tecnici della riabilitazione)

### ATTIVITÀ LUDICO-CREATIVE

- attività didattica
- motoria,
- musicale,
- espressiva,
- uscite in locali pubblici,
- partecipazione a feste, sagre, mercati
- visione di film

### ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Aiuto :

- nelle attività quotidiane,
- nell'igiene della persona,
- nell'assunzione del cibo,
- nell'assunzione dei farmaci

L'assistenza medica viene garantita dai medici di base di ciascun utente. Gli operatori impiegati nella struttura sono tenuti ad assistere l'utente nell'assunzione dei farmaci prescritti dal medico curante o dagli specialisti che lo hanno in cura, secondo la posologia e le modalità esplicitamente indicate dal prospetto redatto.

Nelle cartelle personali di ogni utente sono conservate le copie delle prescrizioni mediche individuali.

In caso di somministrazione di farmaci per via parenterale è prevista una figura infermieristica.

### PRESA IN CARICO

Espletamento delle pratiche burocratiche relative alla richiesta di servizi ed ausili.

### INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

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



### **INTERVENTI RIABILITATIVI**

Per l'acquisizione, il potenziamento e/o il mantenimento delle capacità funzionali e cognitive, nonché le eventuali competenze motorie residue (con l'eventuale supporto di tecnici della riabilitazione).



## ■ 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.

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 EDUCATORE**

Garante degli aspetti metodologici ed organizzativi, responsabile dell'esperienza socioriabilitativa e punto di riferimento per il mantenimento delle condizioni operative ottimali. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto e agli incontri di verifica sull'andamento del progetto relativo ad ogni utente, sia con il coordinatore responsabile che con i referenti istituzionali

### **EDUCATORE PROFESSIONALE**

Insieme alle figure tecniche dell'equipe del servizio si occupano dell'attuazione della programmazione e della realizzazione dei Piani Individualizzati, dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo.

Partecipano ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto e agli incontri di verifica sull'andamento del progetto relativo ad ogni utente, sia con il coordinatore che con i referenti istituzionali.

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

Partecipano alla realizzazione dei piani socio-riabilitativi degli utenti, (espletamento delle funzioni di base, attività ludico ricreative, ecc.) ed in generale delle attività assistenziali. Collaborano nella pulizia ordinaria della struttura e nel riassetto degli ambienti.

Partecipano ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto e agli incontri di verifica sull'andamento del progetto relativo ad ogni utente, sia con il coordinatore che con i referenti istituzionali.

### **INFERMIERE PROFESSIONALE**

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica in collaborazione con il medico di base. In caso di somministrazione di farmaci per via parenterale è prevista una figura infermieristica.

## ▪ MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

### TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Anna Chiodini 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 al Centro Diurno vengono vagliate dal Servizio Handicap Adulti e/o dal Servizio di Salute Mentale.

Il Servizio 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.

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'utenza, 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'équipe 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 dell'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 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**
- **nelle 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 problematiche 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 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](mailto:info@societadolce.it) - Telefono 051 6441211;

E-Mail [chiodini@societadolce.it](mailto:chiodini@societadolce.it) - Telefono 051 802410

Revisionata in data: 16 giugno 2023