

CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITÀ ALLOGGIO PER LA DISABILITÀ

Comunità Alloggio Savioli

Comunità Alloggio Orizzonti

Indice generale

PARTE I - PRESENTAZIONE.....	4
1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, <i>MISSION</i> E VALORI.....	4
2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA.....	4
2.2 ORGANIZZAZIONE E <i>GOVERNANCE</i> INTERNA.....	5
2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ.....	5
2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO.....	5
1 PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI.....	6
PARTE III - AREA DI INTERVENTO: AREA DISABILITÀ.....	6
1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
2. ACCESSO INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA CON DISABILITÀ.....	7
3. PRESA IN CARICO.....	7
4. ITER NUOVO INSERIMENTO.....	8
5. LE TARIFFE (IMPEGNATIVE DI CURA).....	8
5.1 PROSPETTO RIEPILOGATIVO RETTA RESIDENZIALE.....	9
6. STRUMENTI DI RACCOLTA SODDISFAZIONE DEL DESTINATARIO.....	10
7. IL PROGETTO PERSONALE.....	10
8. IL PERSONALE.....	10
9. I RUOLI ORGANIZZATIVI PREVISTI DAL FUNZIONIGRAMMA.....	11
10. LE FUNZIONI - FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE DA STANDARD.....	11
11. LA FORMAZIONE.....	12
12. LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA COMUNITÀ.....	12
13. ORGANIGRAMMA COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI.....	13
14. ORGANIGRAMMA COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI.....	13
15. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E ATTIVITÀ.....	14
PARTE IV - GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	14
1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E LE MISURE A TUTELA DELL'UTENZA.....	14
PARTE V - GESTIONE RECLAMI.....	16
1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO E GESTIONE DEI RECLAMI.....	16
PARTE VI – CONTATTI.....	17
1. DOVE SIAMO.....	17
1.1 COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI.....	17
1.2 COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI.....	17
2. CONTATTI.....	18
PARTE VII – ALLEGATI.....	18
1. ORGANIGRAMMA.....	18
2. REGOLAMENTO COMUNITARIO COMUNITÀ SAVIOLI.....	18
3. REGOLAMENTO COMUNITARIO COMUNITÀ ORIZZONTI.....	18

PARTE I - PRESENTAZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento che offre - alle persone con disabilità e disagio psichico, ai loro familiari, agli enti pubblici e privati, agli enti di terzo settore, alle aziende e ai cittadini – una precisa configurazione delle informazioni inerenti i servizi offerti, l'organizzazione e il funzionamento della Cooperativa Sociale Nuova Idea, nell'ambito degli interventi socio sanitari rivolti a persone adulte con disabilità e disagio psichico.

La Carta rappresenta un vero e proprio strumento di tutela degli utenti e delle loro famiglie poiché esprime gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità di attuazione degli interventi, i criteri di accesso al servizio e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

Per rispondere alle proprie finalità, la Carta dei Servizi viene annualmente rinnovata ed aggiornata con la collaborazione del personale di servizio e successivamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in cui è presente una rappresentanza permanente dei familiari.

2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, MISSION E VALORI

Nuova Idea nasce nel 1993 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e per la salute mentale gestiti in accordo contrattuale con l'Azienda Ulss 6 Euganea e in collaborazione con il Comune di Abano Terme.

Nuova Idea promuove lo sviluppo di una comunità locale accogliente, responsabile e inclusiva, sostenendo reti e filiere capaci di offrire sostegni ed opportunità per il miglioramento della qualità di vita delle persone e dei nuclei fragili o vulnerabili.

Nuova Idea vuole prendersi cura della Comunità che abita, con particolare attenzione alle persone più fragili e al loro contesto familiare e relazionale. Lavora per sviluppare reti di sostegno all'inclusione sociale delle persone con disabilità e disagio psichico, finalizzandole alla prevenzione e promozione del loro benessere e al loro *empowerment*.

Collabora in filiera con altri attori sociali del territorio allo sviluppo di progettualità che, mettendo insieme risorse e competenze, siano in grado di rispondere in maniera innovativa ai nuovi rischi sociali, in particolar modo quelli legati alle opportunità lavorative e abitative.

Nuova Idea opera a servizio del territorio, valorizzando energie e competenze di soci, lavoratori, famiglie e in generale della comunità, investendo sulle proprie capacità progettuali in modo da essere *partner* credibile sia dell'ente pubblico sia del mondo *profit*.

2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA

AREA	SERVIZIO
SALUTE MENTALE	CENTRO DI LAVORO GUIDATO
	CENTRO OCCUPAZIONALE DIURNO
	COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA VILLA ORTENSIA
	GRUPPI APPARTAMENTO

DISABILITÀ	CENTRO DIURNO VILLA SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI
Interventi personalizzati e progetti inclusivi e in filiera	Progetto Vel'A - percorso di accompagnamento al "Dopo di Noi"
	Link - Legami per l'Inclusione
	Link 2.0 - Progetti per l'Accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità
	FabbricArte - negozio/atelier artigianale e solidale
MINORI	SCUOLIDEA - servizio di sorveglianza, di animazione e di educazione fascia oraria pre e post scuola

2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 9 consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci il 12/06/2021. Su delibera dell'Assemblea partecipano al Consiglio di Amministrazione due soci con funzione di uditori. Il consiglio di Amministrazione di Nuova Idea rappresenta tutte le tipologie di socio previste dallo Statuto di Nuova Idea (prestatore, fruitore, sovventore e volontario), costituendosi in questo modo come Consiglio *multistakeholder*.

Il Collegio Sindacale, composto da n. 3 Sindaci revisori contabili e n. 2 Sindaci supplenti, garantisce correttezza e trasparenza nella gestione amministrativa e societaria della Cooperativa.

(vedi Allegato 1)

2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza - D.Lgs. 81/2008 - di igiene alimentare Sistema HACCP – D. lgs. 193/07 e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679 – si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Attraverso l'osservanza di tale Sistema di Gestione della Qualità viene assicurata l'efficienza nei servizi alla persona contribuendo alla soddisfazione del cliente. Per sviluppare tale Sistema, Nuova Idea ha aderito nel 2011 al *Network* consortile Q.Re.S. per intraprendere il percorso per il conseguimento della Certificazione di Qualità con l'ente di certificazione RINA. Alla data di stesura di questo documento si è ottenuta la certificazione per “Progettazione ed Erogazione di servizi socio sanitari ed educativi semi-residenziali e residenziali (Comunità Alloggio) rivolti a persone con disagio psichiatrico e servizi residenziali rivolti a persone con disabilità” (Certificato n. 25201/12/S).

2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO

La Cooperativa sociale Nuova Idea ha adottato nel 2014 il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il D. Lgs. 231/2001. Tale decreto prevede che l'organizzazione possa minimizzare il rischio di commettere reati introducendo un Modello Organizzativo interno di prevenzione e gestione incentrato su:

- un Codice Etico di comportamento che chiarisce i principi che stanno alla base e orientano le azioni di amministratori, responsabili e operatori della Cooperativa e definisce le modalità di comportamento richieste a chi lavora, collabora o – più in generale - ha rapporti strutturati con la Cooperativa;
- un Modello Organizzativo – costituito da un sistema di presidi generali e specifici – che definisce disposizioni e procedure di prevenzione dei reati, e indica inoltre le corrette prassi da seguire nei processi di governo, di amministrazione, di gestione operativa dell'Organizzazione;
- un sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle disposizioni stabilite dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico di comportamento;
- un Organismo di Vigilanza dedicato, autonomo e indipendente, che svolge un'azione di controllo e aggiornamento costante delle disposizioni e dei presidi interni.

1PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI

I principi fondamentali cui si ispira l'operato di Nuova Idea fanno riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

- PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA
- PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ
- PRINCIPIO DI CONTINUITÀ
- PRINCIPIO DEL DIRITTO DI SCELTA
- PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE
- PRINCIPIO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Nuova Idea da sempre nell'erogazione del servizio rivolge particolare attenzione alla partecipazione attiva delle persone con disabilità e disagio psichico e delle loro famiglie, che è ritenuta di fondamentale importanza: vi è sempre la possibilità per la famiglia o chi rappresenta la persona accolta di scambiare informazioni con gli operatori e contattare gli educatori di riferimento. In qualsiasi momento è possibile richiedere un incontro con i Responsabili di Servizio o con la Direzione.

L'azione di Nuova Idea è costantemente ispirata ai Principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità (art.3 Convenzione ONU).

PARTE III - AREA DI INTERVENTO: AREA DISABILITÀ

1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La **Comunità Alloggio "Villa Savioli"** è attiva dal 2 ottobre 2000, in Accordo Contrattuale con l'Azienda Ulss 6 Euganea e in collaborazione con il Comune di Abano Terme. Nata in risposta alle

necessità di accoglienza, gestione della vita quotidiana e di tutela della persona, realizza esperienze di vita al di fuori del nucleo familiare di origine, attraverso percorsi che consentano un avvicinamento graduale e l'accompagnamento della persona con disabilità e dei familiari.

La **Comunità Alloggio "Orizzonti"**, attiva dal 1 marzo 2007, si è configurata come risposta al "DopodiNoi" promuovendo la qualità della vita attraverso percorsi inclusivi nella vita sociale delle persone con disabilità.

Nella Regione Veneto, le comunità alloggio sono servizi residenziali socio sanitari che accolgono persone adulte con disabilità, secondo quanto definito dall'Allegato A della DGR 84/2007. Le persone accolte sono prive di nucleo familiare e/o comunque per tutti i casi per i quali la permanenza nella famiglia di origine in modo temporaneo o permanente, non sia possibile.

Le due comunità alloggio si pongono l'obiettivo di supportare le famiglie fornendo sostegni e opportunità alla persona con disabilità, garantendo risposte significative e dignitose attraverso soluzioni abitative che stimolino le potenzialità della persona, promuovendone la partecipazione e la scelta sulle questioni che la riguardano.

Le comunità "Orizzonti" e "Savioli" nell'agire quotidiano perseguono il miglioramento della qualità della vita delle persone con disabilità accolte, anche in termini di attenzione ai desideri e alle aspettative della persona e del gruppo.

2. ACCESSO INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

La richiesta di inserimento avviene da parte della Direzione dei Servizi Socio Sanitari dell'Azienda Ulss 6 Euganea – Unità Operativa Complessa Disabilità e Non Autosufficienza a cura dell'assistente sociale distrettuale di riferimento. Prevalentemente accedono al servizio persone adulte dai 18 ai 65 anni con disturbi del neuro sviluppo, in possesso di riconoscimento dello *status di handicap* ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/92 e residenti nel territorio.

In seguito alla segnalazione da parte dei servizi competenti dell'azienda ULSS 6 Euganea, vengono effettuati incontri conoscitivi con l'equipe territoriale e/o con operatori pubblici di riferimento oltre, naturalmente e imprescindibilmente, a specifici con l'interessato e la sua famiglia.

Tale presentazione è fondamentale per poter capire se le caratteristiche del Servizio siano idonee a perseguire il benessere globale della persona. L'ammissione è autorizzata dalla Unità Operativa Complessa Disabilità e Non Autosufficienza del Distretto di riferimento dell'Azienda Ulss 6 Euganea, a seguito di valutazione e definizione del progetto formalizzata dall' U.V.M.D. (Unità Valutativa Multi Dimensionale).

3. PRESA IN CARICO

Una volta stabilito istituzionalmente l'inserimento, questo verrà condiviso con la persona, i suoi familiari e i servizi territoriali di riferimento e avrà ovviamente caratteristiche e modalità differenti e personalizzate.

L'inserimento della persona con disabilità nella Comunità alloggio prevede un incontro iniziale con la famiglia per raccogliere dati relativi alla storia, ai bisogni, alle abitudini e alle aspettative della persona inserita. L'avvio è graduale e prevede un periodo di osservazione e conoscenza reciproca, al termine del quale, al massimo entro tre mesi, viene formulato il Progetto Personale condiviso con la persona e con i familiari.

4. ITER NUOVO INSERIMENTO

L'inserimento è strutturato secondo il seguente processo:

- un incontro (o più incontri) con la famiglia finalizzato a raccogliere dati relativi alla storia, ai bisogni, alle abitudini, alle aspettative della Persona con disabilità
- la richiesta di trasmissione della seguente **documentazione**: Carta di identità, Tessera Sanitaria, Esenzione ticket, Certificato di invalidità, Documentazione clinica, certificazione dell'avvenuta vaccinazione contro il COVID-19, certificazione MMG sullo stato di salute, certificato MMG della terapia farmacologica assunta nelle 24 ore, liberatoria *privacy* e per utilizzo immagini e, se assegnato ausilio, una copia del comodato d'uso del distretto e della effettuata manutenzione annuale.
- l'avvio graduale della frequenza secondo tempi e modalità concordati
- un periodo di osservazione e di approfondimento della conoscenza reciproca
- a distanza di tre mesi dall'inserimento fa seguito la formulazione di un **Progetto Personale** condiviso con la persona e la sua famiglia.

5. LE TARIFFE (IMPEGNATIVE DI CURA)

La **retta complessiva** di accoglienza **si compone** della **quota di rilievo sanitario**, riconosciuta dalla Regione Veneto e erogata dall'Azienda Ulss6 Euganea, in relazione all'impegnativa di residenzialità collegata al livello di gravità e della **quota di rilievo sociale**, rispettivamente nella suddivisione 40% e 60% (LEA DPCM 2017).

La quota di rilievo sociale, anche definita alberghiera, è a carico del Comune (DPCM 12/01/2017), fatta salva la compartecipazione al costo della persona con disabilità, fino al massimo della capacità di compartecipazione in base ai redditi posseduti, calcolo definito dall'ISEE.

L'art. 6 del DPCM 159 del 5/12/2013 individua quali familiari concorrono a determinare l'ISEE (socio - sanitario) utile per la compartecipazione alla prestazione residenziale (persona con disabilità, eventuale coniuge e/o figli minori o maggiorenni anche se non conviventi).

Per individuare la tipologia delle prestazioni socio-sanitarie le normative stabiliscono come criteri di attribuzione la natura del bisogno, la complessità dell'intervento assistenziale e la durata. I livelli assistenziali rispetto ai quali si riconosce il contributo di rilievo sanitario per le prestazioni erogate nei servizi accreditati di cui alla DGRV 84/07, sono così declinati:

- a) - **contributo di primo livello** per le persone con disabilità che, in relazione ai bisogni rilevati nel progetto individuale approvato dall'UVMD con la scheda SVAMDi, necessitano di risposte sanitarie e socio-sanitarie caratterizzate nella fase estensiva da programmi prolungati nel tempo, che richiedono interventi complessi per la necessità di personale sanitario e socio-sanitario.
- b) - **contributo di secondo livello** per persone con disabilità che in relazione ai bisogni rilevati nel progetto individuale approvato dall'UVMD con la scheda SVAMDi necessitano di risposte sanitarie e socio-sanitarie caratterizzate nella fase estensiva da programmi prolungati nel tempo, che richiedono interventi di ridotta complessità riguardo alla presenza di personale sanitario e socio-sanitario.
- c) - **contributo di terzo livello** per persone con disabilità che in relazione ai bisogni rilevati nel progetto individuale approvato dall'UVMD con la scheda SVAMDi necessitano di risposte sanitarie

e socio-sanitarie caratterizzate nella fase di lungo-assistenza da programmi prolungati nel tempo, che richiedono interventi finalizzati a mantenere l'autonomia funzionale possibile e a rallentare il suo deterioramento, nonché a favorire la partecipazione alla vita sociale, anche attraverso percorsi educativi.

La Regione Veneto con la L.R. 30/2009 ha istituito il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza, nel quale confluiscono tutte le risorse destinate alle prestazioni a carattere socio sanitario rese nell'ambito della residenzialità, semi residenzialità e domiciliarietà a favore di persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità.

Con DGRV 912/2022, relativamente alla residenzialità extra ospedaliera per disabili, sono state definite le quote di rilievo sanitario suddivise secondo i tre livelli assistenziali:

- Primo livello - 60,00 euro
- Secondo livello - 60,00 euro
- Terzo livello - 38,00 euro

Nel caso di posti autorizzati vuoti è possibile accogliere persone con disabilità in contratto privato sottoscritto tra la Cooperativa e il rappresentante legale della persona con disabilità anche nella formula di accessi temporanei. Lo stesso dovrà sostenere l'intero importo (somma quota sociale e quota sanitaria).

In considerazione del fatto che vige accordo contrattuale tra la cooperativa e l'azienda Ulss 6 Euganea, quest'ultima applica il diritto di prelazione nel caso sia previsto un inserimento di persona con disabilità provvista di impegnativa di cura.

5.1 PROSPETTO RIEPILOGATIVO RETTA RESIDENZIALE

Le impegnative applicate, a far data da gennaio 2022, sono le seguenti:

DESCRIZIONE		QUOTA SOCIALE (QUOTA MASSIMA A CARICO DELL'UTENTE)	QUOTA SANITARIA A CARICO DELL'ULSS	RETTA PREVISTA IN CASO DI INSERIMENTO PRIVATO
COMUNITÀ ALLOGGIO	III° LIVELLO	QUOTA RILIEVO SANITARIO	€ 38,00	€ 113,02 (IVA INCLUSA)
		QUOTA SOCIALE	€ 75,02	
	II° LIVELLO	QUOTA RILIEVO SANITARIO	€ 60,00	€149,00 (IVA INCLUSA)
		QUOTA SOCIALE	€ 89,00	
	I° LIVELLO	QUOTA RILIEVO SANITARIO	€ 60,00	€ 156,00 (IVA INCLUSA)
		QUOTA SOCIALE	€ 96,00	

Qualora la persona con disabilità accolta frequenti un Centro Diurno, la retta per l'accoglienza residenziale viene rimodulata e integrata così come previsto da DGRV 740/15 art. 3 comma 4.

La frequenza del Centro Diurno è autorizzata da verbale di UVMD in relazione al Progetto Personale, ivi definito.

L'accordo contrattuale in vigore stipulato con l'Azienda Ulss6 Euganea consente la compartecipazione da parte della persona con disabilità per attività extra non ricomprese nello

standard garantito di cui alla L.R. 22/2002 e possono essere erogate da Nuova Idea su richiesta della famiglia, previo accordo e contratto stipulato tra le parti (esempio: fisioterapia, musicoterapia, assistenza ospedaliera durante il ricovero, ecc.).

La cooperativa offre gratuitamente un servizio di coordinamento, di organizzazione e di monitoraggio dei percorsi riabilitativi attivati privatamente, tra i professionisti esterni alla struttura e la stessa.

6. STRUMENTI DI RACCOLTA SODDISFAZIONE DEL DESTINATARIO

Riveste un'attenzione particolare la rilevazione della soddisfazione della persona con disabilità e della sua famiglia rispetto al servizio erogato, in quanto le valutazioni espresse concorrono alla definizione di obiettivi di miglioramento; per la suddetta finalità viene annualmente svolta un'indagine per raccogliere tali dati significativi.

Per il medesimo scopo vengono previsti colloqui individuali con le famiglie delle persone inserite e riunioni con tutti i familiari per condividere l'elaborazione dei programmi, delle attività, dei progetti e gli approfondimenti di vari temi di interesse comune, orientati al miglioramento del benessere della persona con disabilità.

Oltre a tali appuntamenti i responsabili di servizio e la direzione sono a disposizione dei familiari per un confronto ogni qualvolta la famiglia lo ritenga necessario; parimenti, in caso di necessità, il responsabile di servizio può richiedere un colloquio con la famiglia e/o con il Rappresentante Legale (Tutore o Amministratore di Sostegno).

Gli strumenti e le modalità per la registrazione della qualità percepita sono diversi e vanno intesi in forma complementare e integrativa, tutti finalizzati a migliorare il servizio:

- contatti quotidiani
- colloqui individualizzati
- incontri verbalizzati per la definizione del Progetto Personale
- somministrazione del questionario.

7. IL PROGETTO PERSONALE

Il progetto personale (P.P.) viene steso per la prima volta dopo tre mesi dall'inserimento della persona all'interno del servizio, ed è uno strumento fondamentale che consente di attivare le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psicofisico della persona e la sua evoluzione. Si valuta che tale periodo sia sufficiente per raccogliere il maggior numero di informazioni e avviare una relazione significativa volta alla collaborazione. Nel P.P. vengono individuati gli obiettivi, le attività, i tempi, le risorse e le modalità attraverso cui applicare il progetto, nonché gli indicatori per verifiche ed aggiornamenti costanti del Progetto stesso. Nel corso della sua attuazione il progetto viene periodicamente verificato e aggiornato. Il P.P. viene condiviso con la famiglia della persona inserita e con i servizi pubblici territoriali di riferimento. Il coinvolgimento diretto della famiglia è ritenuto essenziale per la buona riuscita del percorso di vita della persona con disabilità.

8. IL PERSONALE

Le Comunità hanno in dotazione il personale definito dall'accordo contrattuale con l'Azienda Ulss 6 Euganea.

Le attività di amministrazione e di controllo di gestione, la gestione delle risorse umane, la formazione, la comunicazione sociale, la sicurezza e prevenzione, la sicurezza e gestione dei dati, sono garantite a livello trasversale per tutti i servizi della Cooperativa dal personale dell'ufficio amministrativo.

9. I RUOLI ORGANIZZATIVI PREVISTI DAL FUNZIONIGRAMMA

Educatore - Responsabile di Servizio: coordina tutte le attività, gli interventi e le risorse affidate per garantire l'erogazione del servizio e il raggiungimento degli obiettivi fissati. Si rapporta all'interno dell'organizzazione alle seguenti funzioni: gestione amministrativa del personale, referente qualità, RSPP, Risorse Umane, approvvigionamenti, amministrazione contabile fiscale e comunicazione, altri Responsabili di servizio. Risponde al Direttore di Area.

Referente Organizzativo e Alberghiero: garantisce l'attuazione corretta dei piani di lavoro e di servizio, verificando l'operato del personale; collabora con il responsabile di servizio per la stesura del piano turni; effettua la registrazione utenti presenti/assenti, riceve le comunicazioni telefoniche dagli utenti, dalle famiglie o dagli altri servizi residenziali; cura la comunicazione relativa alle assenze con famiglie e altri servizi residenziali secondo le linee definite dal responsabile di servizio. Risponde al Responsabile di Servizio.

Referente cura ambienti, attrezzature e automezzi: monitora attrezzature, automezzi e condizioni di lavoro; provvede alla cura ordinaria degli ambienti di lavoro; segnala eventuali guasti ed anomalie al responsabile di servizio. Risponde al Responsabile di Servizio.

10. LE FUNZIONI - FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE DA STANDARD

EDUCATORE PROFESSIONALE: collabora con il Responsabile di Servizio e con gli altri operatori delle equipe nell'elaborare e attuare i progetti personali dei quali è responsabile, in particolare per quel che riguarda gli aspetti relazionali delle persone inserite. Organizza e gestisce attività educative e ricreative, promuove l'autodeterminazione personale e sociale delle persone con disabilità, collabora alla gestione del servizio.

OPERATORE SOCIO SANITARIO: promuove l'autodeterminazione personale e sociale, cura gli aspetti assistenziali delle persone con disabilità; assicura la partecipazione delle persone con disabilità nelle attività; contribuisce ad elaborare progetti personali attuando azioni utili alla promozione della qualità della vita e del benessere delle persone con disabilità, stimolandone la soggettività ed il rispetto dell'identità.

INFERMIERE PROFESSIONALE (non richiesta obbligatoriamente da standard): supporta gli operatori socio sanitari e gli educatori preparando le terapie, supervisionando la somministrazione della farmacologia e della posologia, analizzando le necessità sanitarie.

EQUIPE EDUCATORI: è uno strumento fondamentale di lavoro per poter definire, verificare, monitorare e valutare lo stato di avanzamento dei percorsi di vita di ciascuna persona inserita, secondo procedura e contenuti del progetto personale; il Responsabile di Servizio convoca l'equipe educatori secondo la programmazione prevista trimestralmente e/o al bisogno.

EQUIPE OPERATORI: è uno strumento fondamentale di lavoro che consente al Responsabile di Servizio di dirigere e coordinare tutte le attività in programmazione e il personale assegnato. La riunione di equipe è convocata secondo la programmazione prevista trimestralmente. In tale sede vengono presentate le informazioni significative raccolte rispetto alle persone con disabilità

inserite, all'andamento del servizio e sono condivise le modalità di intervento adottate per ogni singola persona con disabilità. In questo contesto possono emergere ed essere discusse le criticità di funzionamento del servizio ed eventualmente essere individuate le azioni di miglioramento.

All'interno delle Comunità possono operare dei volontari, in prestazioni integrative, complementari e di carattere inclusivo; non sono sostitutive alle prestazioni degli operatori, nel rispetto dei principi sanciti dalla L. 266/91, dalla L.R: 40/1993 e dalla L.R. 23/2006, garantendo peraltro la gratuità delle loro prestazioni. La loro attività – così come quella degli operatori - è coordinata dal Responsabile del servizio, il quale ha anche il compito di proporre momenti formativi finalizzati ad un migliore inserimento nelle attività della Cooperativa. Sono inoltre previsti momenti di formazione specifica e personalizzata.

11. LA FORMAZIONE

La Cooperativa pone la massima attenzione al personale, poiché le risorse umane rappresentano un vero e proprio capitale attraverso cui si concretizzano, si sviluppano e si migliorano le attività svolte dal servizio. La formazione programmata osserva le specificità inerenti i compiti, le funzioni e i ruoli previsti, come da organigramma.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un Piano di Formazione, formulato in modo tale che i contenuti delle attività formative siano:

- appropriati alle attività realmente svolte
- appropriati alle competenze professionali che si intendono sviluppare
- appropriati alle funzioni ed ai ruoli operanti all'interno della realtà lavorativa
- connessi alla *mission* del Servizio, della *mission* e *vision* della Cooperativa

Il Piano Formativo tiene conto delle esigenze formative emerse ed espresse dagli operatori in un'organica armonizzazione con quanto il lavoro educativo ed abilitativo richiede, in termini di aggiornamento e implementazione di competenze.

Il Piano Formativo recepisce la normativa in termini di sicurezza negli ambienti di lavoro.

Il Piano può essere rivisto o migliorato nel corso dell'anno, in considerazione di nuove esigenze rilevate. Si prevede la valutazione dell'efficacia delle iniziative formative attraverso l'utilizzo di appositi strumenti.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

12. LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI DELLA COMUNITÀ

La **Comunità Alloggio "Villa Savioli"** si trova ad Abano Terme in Via Savioli 6b, adiacente al Centro Diurno per la disabilità "Villa Savioli".

Situata nel Plesso storico di Villa Trevisan Savioli, è in comodato d'uso gratuito di struttura di proprietà del Comune di Abano Terme.

Il servizio è autorizzato ad accogliere n. 10 persone con disabilità.

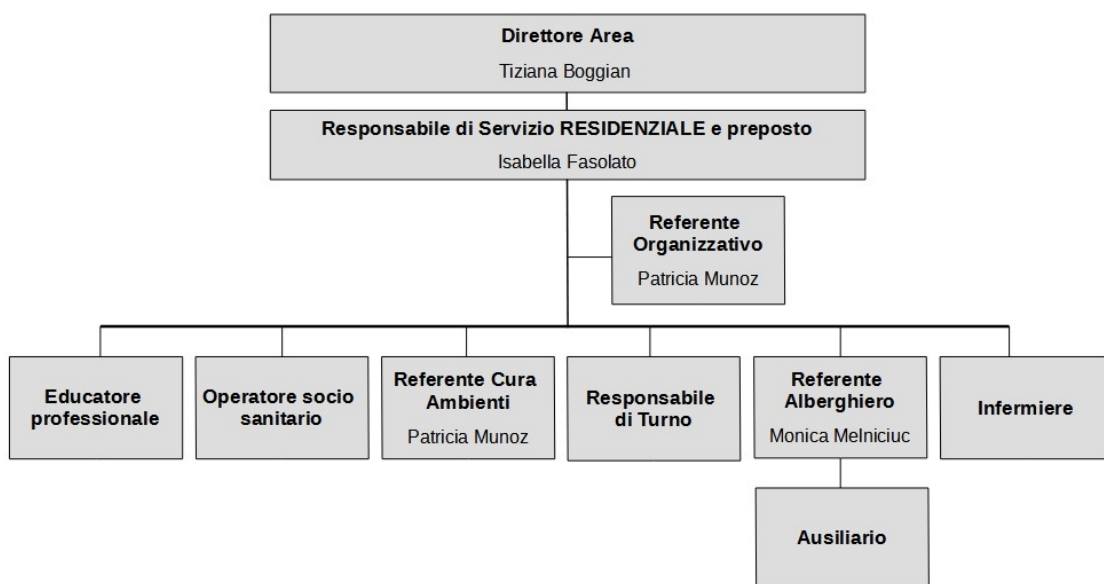
L'edificio è composto da: 4 camere da letto doppie e 2 camere singole, ciascuna con bagno attrezzato; cucina, area pranzo e area soggiorno, un piccolo ufficio e bagno per il personale, spogliatoio personale, dispensa e ripostiglio. All'esterno un portico e giardino.

La **Comunità Alloggio "Orizzonti"** è situata in via B. Marcello 16/b ad Abano Terme.

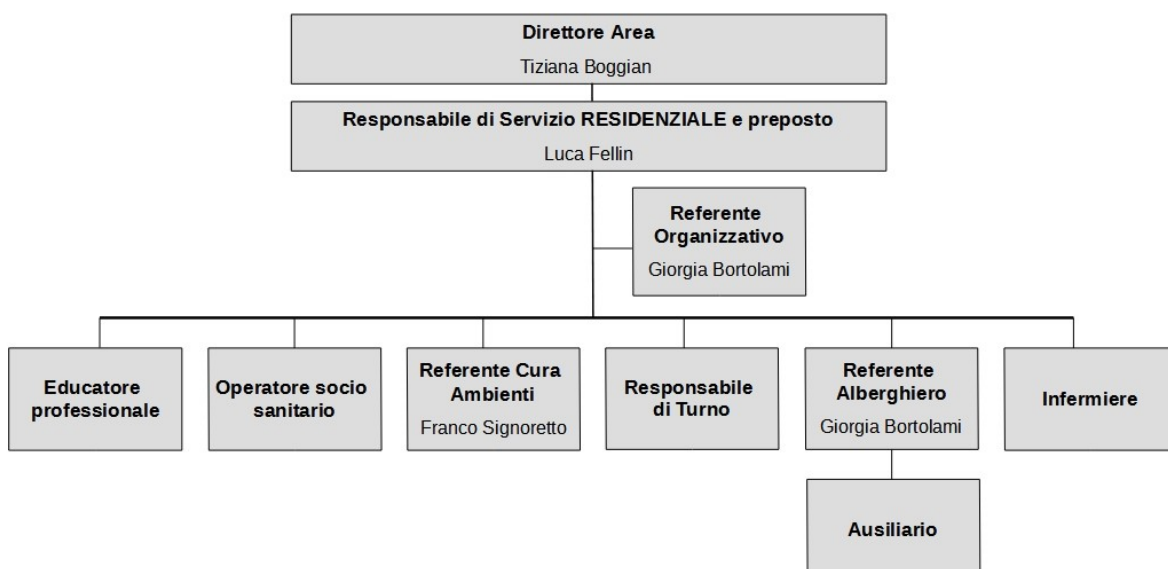
Il servizio è autorizzato ad accogliere n.12 persone con disabilità suddivise in due gruppi da 6. L'edificio è composto da: 12 camere da letto singole, ciascuna stanza con bagno personale, cucina, area pranzo, area soggiorno, ufficio e bagno per il personale, dispensa e ripostiglio. Sono presenti due bagni assistiti. All'esterno è stata allestita un'area attrezzata con gazebo e circonda l'edificio un giardino.

Le persone accolte in entrambe le comunità hanno differenti profili di gravità e di funzionamento. I due servizi sono raggiungibili con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale: A, AT, M, e T.

13. ORGANIGRAMMA COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI



14. ORGANIGRAMMA COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI



15. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO E ATTIVITÀ

Il Servizio è aperto tutto l'anno ed è in funzione 24 ore su 24.

Nella comunità vengono svolte attività con finalità riabilitativa, abilitativa ed educativa.

Attività Riabilitative: sono previsti interventi riabilitativi specifici motori e/o sensoriali realizzati individualmente o a gruppi, a seguito di diagnosi emessa da specialisti nel settore.

Inoltre sono previsti interventi di comunicazione aumentativa, oltre a colloqui strutturati individuali per favorire la comunicazione e la stimolazione cognitiva e sensoriale. Parimenti le tecniche di facilitazione consentono di integrare messaggi e fornire rinforzi per una migliore comprensione del contesto.

Attività Abilitative: sono previsti interventi a carattere abilitativo svolti individualmente e/o in gruppo, secondo indicazioni contenute nel Progetto Personale.

Progetto Tempo Libero: a seconda delle attitudini e dei desideri personali di ognuno sono attivate proposte di tempo libero; il referente del progetto ha il compito di individuare le risorse nel territorio e valutare quali di queste possano costituire un'opportunità per la persona con disabilità, in modo da rispondere ai desideri di ciascuno, promuovendo integrazione e inclusione sociale della persona.

Attività Domestica: le persone con disabilità vengono coinvolte nelle attività di gestione quotidiana della comunità: partecipano nelle azioni di semplici pulizie, nella preparazione della tavola, nella gestione della biancheria. Tali attività costituiscono un'opportunità per l'acquisizione di nuove autonomie personali e/o sociali e per il mantenimento di quelle già possedute.

Attività di Animazione: possono consistere in attività creative o in "uscite" sul territorio (uscita per il caffè, visita al mercato,...). Le attività vengono scelte a seconda delle caratteristiche personali con lo scopo di aumentare le autonomie, il senso di auto realizzazione, l'identità individuale e di gruppo.

Avviene un costante monitoraggio degli **aspetti sanitari** anche grazie alla presenza dell'Infermiere Professionale e attraverso il collegamento con i Medici di Medicina Generale e/o altri Servizi territoriali di cura (Centri di Salute Mentale, ...). Le persone con disabilità che necessitano di interventi sanitari particolari e specifici usufruiscono del servizio Adi-med che offre la possibilità di accedere a interventi specialistici a domicilio in tempi brevi, a vantaggio della prevenzione, diagnosi e cura delle persone con disabilità. Tale aspetto è considerato di fondamentale importanza per garantire il loro benessere.

PARTE IV - GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E LE MISURE A TUTELA DELL'UTENZA

Un *modello di qualità* svolge la funzione, per la Cooperativa e per la collettività, di individuare le caratteristiche salienti che garantiscono l'erogazione di un servizio in grado di soddisfare i bisogni/desideri secondo la *mission* dello stesso e che via via emergono dai beneficiari o dalla cittadinanza.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede alcune macro aree fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un servizio residenziale per la disabilità: le risorse umane, la struttura, la personalizzazione del servizio, l'integrazione con il territorio, la gestione operativa del servizio e la partecipazione attiva del beneficiario e/o di chi lo rappresenta.

Gli indicatori ci permettono di esplorare gli aspetti della qualità considerati importanti anche da coloro che usufruiscono del servizio. In base agli indicatori individuati si possono definire **gli standard** - veri e propri obiettivi di qualità - cioè **livelli di qualità** per le prestazioni erogate. Tali *standard* sono prefissati e garantiti agli utenti dal servizio, il quale si impegna a mantenerne la qualità nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo e rivalutato.

Per permettere alle persone con disabilità e alle loro famiglie di verificare la qualità del servizio abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità, che si ritengono significativi e sostenibili, e - per la maggior parte - rilevabili dai fruitori.

La formazione programmata per gli operatori e per le figure coinvolte nella erogazione del servizio garantisce in modo costante l'aggiornamento e l'implementazione delle competenze professionali. Il sistema organizzativo adottato rappresenta inoltre la misura di un approccio dialogante e aperto a tutte le parti coinvolte, in un processo che opera tenendo al centro la persona, nella sua interezza e nella globalità delle reti di relazione in cui vive.

COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI E ORIZZONTI

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITO
RISORSE UMANE	numero e tipologia profili professionali	COMUNITÀ SAVIOLI e COMUNITÀ ORIZZONTI dal lunedì al venerdì n. 4 risorse professionali in organico, sabato e domenica n. 3 risorse professionali in organico per turno; n. 14 ore settimanali presenza personale infermieristico
	professionalità	personale con qualifica professionale
	formazione e aggiornamento	15 ore medie annuali di formazione
		2 ore incontri di equipe settimanali
presenza di altre risorse non in organico	presenza di un piano annuale di accoglienza di tirocinanti OSS, Educatori, Psicologi, studenti PTCO (ex Alternanza) e Volontari in Servizio Civile	
STRUTTURA	spazi interni ed esterni	Nella struttura è presente uno spazio polifunzionale per le attività. Adiacente alle Comunità alloggio sono a disposizione gli spazi del Centro Diurno dalle ore 15:30 ed un'area verde
	pulizia ambienti	Presente piano pulizie periodiche con programmazione mensile che garantisce nell'arco della settimana la corretta pulizia e sanificazione degli ambienti.
	camere	Promossa e garantita la personalizzazione della stanza
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO	programmazione attività	Stesura Piano Annuale con almeno 7 attività differenti garantite per ogni persona con disabilità
	alimentazione	Presente menù settimanale che considera eventuali preferenze espresse dalla persona con disabilità

		garantiti pasti adatti a diete specifiche (con prescrizione medica e specialistica)
	Mobilità	Dotazione di un mezzo 9 posti + possibilità di utilizzo autovettura
	caratteristiche mezzi	n. 1 mezzo attrezzati per trasporto con carrozzina
	lavanderia	Servizio gestito in proprio
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	Progetto Personale	Monitoraggio: almeno semestrale, verifica e valutazione: annuale
		rilevazione almeno quindicinale per monitorare e rilevare eventuali bisogni, preferenze e opinioni espresse da ciascuno
	n. incontri in gruppo per coinvolgimento e partecipazione della PcD alle scelte e alla vita delle Comunità e della cooperativa	Almeno n. 5 incontri annuali
COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	n. incontri per la definizione del PP	almeno una volta l'anno per verifica e progettazione (verbalizzato e controfirmato)
	disponibilità all'incontro per specifiche esigenze	incontro entro una settimana dalla richiesta
	disponibilità al colloquio telefonico	Responsabile di Servizio: nei giorni feriali orario 11:00-15.00; struttura: tutti i giorni 11:00 – 18:00
	valutazione della soddisfazione	colloquio annuale e somministrazione questionari su soddisfazione del servizio
	incontri collettivi con altri familiari	n. 1 all'anno
INCLUSIONE NEL TERRITORIO	attività esterne alla comunità	Almeno dieci all'anno
	n. di progetti che prevedono la collaborazione con altri soggetti del territorio su base annua	almeno tre all'anno
	numero di volontari	presenza media di n. 3 volontari alla settimana

Tali *standard* di qualità sono soggetti ad adattamenti dovuti ai vincoli normativi prescritti dalle normative definite dalle autorità competenti in materia di monitoraggio/contenimento della diffusione COVID-19.

PARTE V - GESTIONE RECLAMI

1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO E GESTIONE DEI RECLAMI

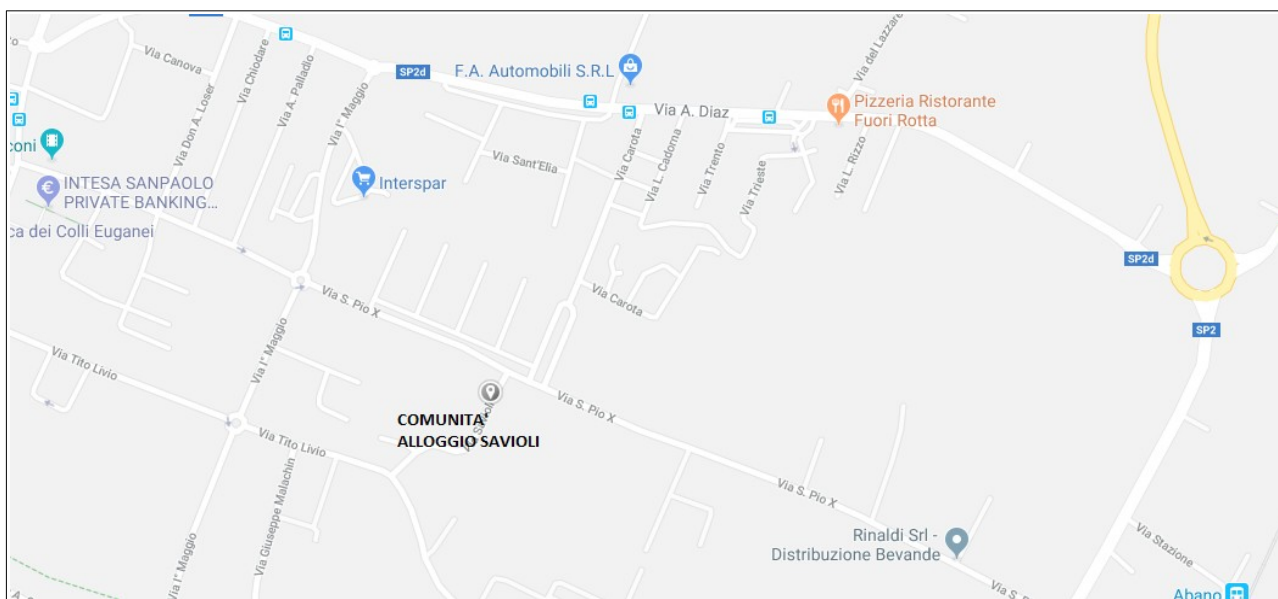
La persona con disabilità, la famiglia, l'Amministratore di sostegno, il Tutore o chi fruisce in maniera diretta o indiretta del servizio può, in caso di disservizi, far pervenire al Responsabile del Servizio eventuali reclami in forma verbale e/o scritta e/o proposte di miglioramento del servizio. Presso i servizi è disponibile un apposito modulo e, a seguito della segnalazione, il Responsabile farà le opportune verifiche ed eventualmente adotterà l'intervento correttivo idoneo affinché il disservizio non abbia ripetersi, dandone riscontro a chi ha fatto la segnalazione.

PARTE VI – CONTATTI

1. DOVE SIAMO

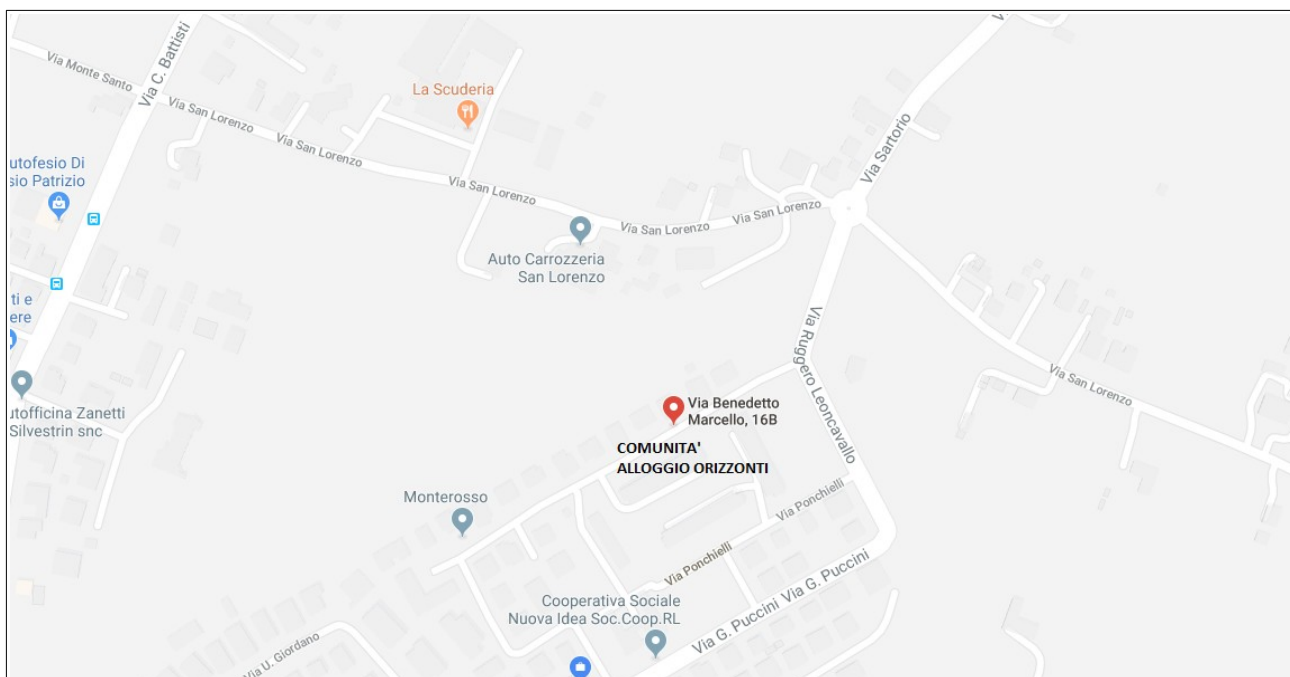
1.1 COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI

Situata ad Abano Terme in Via Savioli 6b. E' raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (A, AT, M, T).



1.2 COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI

Situata ad Abano Terme in Via Benedetto Marcello 16/b, in Quartiere San Lorenzo. E' raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (A, AT, M, T).



2. CONTATTI

Ragione sociale	COOPERATIVA SOCIALE NUOVA IDEA		
Sede legale indirizzo	Via Puccini 49/a, 35031 Abano Terme PD		
Tel.	049/8601377	Fax	049/8610345
e-mail	segreteria@cooperativanuovaidea.it		
PEC	nuova.idea@gigapec.it		
e-mail qualità	qualita@cooperativanuovaidea.it		
Sito	www.cooperativanuovaidea.it		

COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI	
indirizzo	Via Savioli 6b , 35031 Abano Terme PD
e-mail	casavioli@cooperativanuovaidea.it
Tel.	049/811869 333/6723461
COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI	
indirizzo	Via Benedetto Marcello 16/b , 35031 Abano Terme PD
e-mail	caorizzonti@cooperativanuovaidea.it
Tel.	049/8602552 333/6851976

Precedente aggiornamento	Rev. 16 delibera CdA del 26/10/2021		
Ultimo aggiornamento	Ottobre 2022	REVISIONE n.	17
Approvata dal CdA	Consiglio di Amministrazione del 04/10/2022		

PARTE VII – ALLEGATI**1. ORGANIGRAMMA****2. REGOLAMENTO COMUNITARIO COMUNITÀ SAVIOLI****3. REGOLAMENTO COMUNITARIO COMUNITÀ ORIZZONTI**