

CARTA dei SERVIZI

“Eridano dopo di noi”

La comunità socio-riabilitativa è una struttura residenziale socio-assistenziale a carattere comunitario destinata a persone con disabilità fisica, intellettiva e sensoriale, di età compresa tra i 18 e i 64 anni

(ex art. 57 del R.R. n. 4/2007)

Art. 1 - Chi siamo

La **Cooperativa Sociale Onlus "Eridano"** è nata nell'ambito di un progetto residenziale di formazione ed inserimento lavorativo per soggetti disabili denominato "Eridano", realizzato nel 2006-2008 sul territorio della Provincia di Brindisi e finanziato dal FISDE (Fondo Integrativo Sanitario dei Dipendenti del gruppo Enel).

Il progetto è rientrato in una serie di attività promosse dall'Arcidiocesi di Brindisi-Ostuni nell'ambito del Progetto Policoro ed è stato concretamente sostenuto da questa attraverso l'affidamento alla cooperativa del complesso residenziale "Istituto Margiotta" con circa 2500 mq. coperti ed oltre 2 ha di terreno, sito in Brindisi nei pressi dell'aeroporto e a pochi metri dal mare.

Da qui l'idea di rendere tale struttura un punto di riferimento per la formazione e l'inserimento di soggetti disabili, nonché una struttura in grado di erogare turismo sociale, con particolari livelli di eccellenza per quanto concerne i servizi (assistenziali, formativi, ricreativi, sportivi) destinati ai disabili stessi.

Inoltre, per definire un piano d'impresa efficace ed innovativo, sono state visitate diverse realtà all'avanguardia nelle politiche di intervento in favore delle disabilità, sia in Italia che all'estero: la Fondazione Diamante a Lugano, l'Hotel FIT in Germania, la Gelsenkirchener Werkstätten sempre in Germania, la Comunità Capodarco a Roma.

L'esperienza maturata nell'ambito del progetto ha consentito alla Cooperativa "Eridano" di ottenere dal Fisce ed altri enti che operano nell'ambito della disabilità diverse commesse nell'ambito della formazione residenziale, di soggiorni estivi ed invernali, di attività di assistenza e tutoraggio individuale per disabili.

La Cooperativa Eridano ha anche attivato, con fondi POR Puglia 2000-2006 ed il sostegno della provincia di Brindisi, lo "Sportello H", un servizio di supporto alle persone con disabilità ed alle loro famiglie per l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione e di altre organizzazioni col fine di garantire loro pari diritti e dignità.

Art. 2 - Comunità socio-riabilitativa “Eridano Dopo di noi”

La comunità socio-riabilitativa “ERIDANO DOPO DI NOI” è finalizzata a garantire una vita quotidiana significativa, sicura e soddisfacente a persone maggiorenni in situazione di compromissione funzionale, con nulla o limitata autonomia, e assicura l'erogabilità d'interventi socio-sanitari non continuativi assimilabili alle forme di assistenza rese a domicilio.

La Comunità si configura come struttura idonea a garantire il “dopo di noi” per persone disabili non autosufficienti senza il necessario supporto familiare; in questo caso viene assicurato il raccordo con i servizi territoriali per l'inserimento socio-lavorativo e per il tutoraggio di percorsi di autonomia e indipendenza economica.

La struttura assicura un elevato grado di assistenza, protezione e tutela nonché prestazioni riabilitative e sanitarie, finalizzate alla crescita evolutiva delle persone accolte. Attua interventi mirati e personalizzati per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale e l'acquisizione e/o il mantenimento di capacità comportamentali ed affettivo-relazionali.

La comunità offre:

- **assistenza tutelare diurna e notturna;**
- **attività educative indirizzate all'autonomia;**
- **attività riabilitative mirate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo-relazionali;**
- **attività di socializzazione;**
- **somministrazione pasti;**
- **trasporto.**

Art. 3 - Retta economica d'inserimento

La retta giornaliera procapite, per l'ospitalità nella Comunità Socio Riabilitativa, è determinata dalla Tariffa Regionale D.G.R. n. 3032 del 28/12/2010 - Comunità Socio-Educativa e Riabilitativa Art. 57 Reg. le n. 4/2007 e risulta pari a € 64,38.

La retta, ad esclusione di coloro i quali accedono alla struttura in forma privata (vedi art. 5), comprende una quota sanitaria giornaliera a carico della ASL nella misura del 40%, come previsto dal DPCM 29 novembre 2001 (All. 1C), e una quota sociale giornaliera a carico dell'utente. Di tale quota potrà farsi carico il Comune di appartenenza dell'utente se e nella misura prevista dal regolamento comunale in base ai livelli di reddito.

In presenza di diversamente abili gravi, le prestazioni erogate nella Comunità trovano copertura con oneri a carico della ASL competente in misura non inferiore al 70% della retta totale (DPCM 29 novembre 2001).

Sono escluse dalla retta le seguenti spese:

- **Prestazioni sanitarie (visite specialistiche, prestazioni sanitarie, farmaci non esenti, ecc.);**
- **Beni personali (abbigliamento, profumi, ecc.);**
- **Soggiorni climatici estivi e invernali (il cui costo, di volta in volta stabilito, sarà addebitato alle famiglie che potranno chiedere l'intervento al Comune di residenza);**
- **Prestazioni straordinarie di cura personale (parrucchiere, pedicure, ecc.);**

Tutto quello che non è compreso dalle normative in vigore e nelle prestazioni definite dalla carta dei servizi.

Art. 4 - Destinatari del servizio

Sono destinatari del servizio i cittadini maggiorenni di età compresa tra i 18 ed i 64 anni, in situazione di handicap fisico, intellettuale e sensoriale che si ritrovino in una delle seguenti condizioni:

- **Assenza di sostegno e assistenza familiare;**
- **Temporanea emergenza sociale segnalata dai servizi territoriali competenti;**
- **Temporanea o definitiva esigenza di allontanamento dal nucleo familiare decretata dagli organi competenti;**
- **Temporanea presa in carico per esigenze di sollievo familiare.**

Art. 5 - Modalità di Accesso

La domanda per l'accesso va inoltrata dalla famiglia/tutore/amministratore di sostegno, corredata da specifica documentazione clinica, alla P.U.A. (Porta Unica di Accesso) del Distretto di residenza del disabile su specifico modulo. L'Ammissione alla Comunità avviene attraverso la preventiva Valutazione Multidimensionale. Successivamente viene elaborato il P.A.I. (Piano di Assistenza Individualizzato) che definisce la durata della presa in carico e gli obiettivi da raggiungere.

La Comunità, a seguito di formale comunicazione dell'autorizzazione dell'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale), procede alla presa in carico dell'ospite.

La domanda di accesso può essere inoltrata dalla famiglia del disabile anche privatamente per una presa in carico temporanea per esigenze di sollievo familiare.

Art. 6 - Nuovi inserimenti e graduatorie di ammissione

L'inserimento dell'utenza presso la comunità è subordinato alla effettiva disponibilità di posti liberi ed alla rispondenza del soggetto ai criteri di ammissibilità. Nel caso di indisponibilità di posti per l'inserimento immediato, il richiedente sarà inserito in una apposita lista di attesa redatta secondo i criteri di necessità ed urgenza valutati dall'U.V.M..

Art. 7 - Organizzazione del servizio e figure specialistiche

Il servizio residenziale è attivo tutti i giorni, 24 ore su 24, per 365 giorni all'anno.

La vita della Comunità è programmata sullo stile familiare (comunitario), basandosi quindi sulla

compartecipazione di tutti (operatori ed ospiti) alla conduzione e gestione della casa nel rispetto delle esigenze e delle potenzialità di ognuno, anche al fine di favorire il potenziamento o comunque il mantenimento di autonomie residue.

Nell'ambito del Piano Educativo Individualizzato può essere previsto, per quanto possibile, il rientro in famiglia del soggetto per i fine settimana e per le altre festività.

Il funzionamento del servizio, gli interventi educativi e la cura delle persone assistite sono assicurati da un'*équipe* di lavoro formata da un coordinatore, educatori professionali, educatori con esperienza nei servizi per diversamente abili, assistenti sociali, psicologi, infermieri, tecnici della riabilitazione ed operatori sociosanitari.

Art. 8 - Modalità di riconoscimento degli operatori e visite al servizio

Ciascun operatore che operi all'interno della Comunità è riconoscibile dal cartellino personale o altro segno distintivo dell'organizzazione (divisa, maglietta,...).

Le visite di parenti e amici degli ospiti possono avvenire fra le 10.00 e le 12.00 e fra le 16.00 e le 19.00 di ogni giorno, sulla base degli impegni di ogni singolo ospite e concordate con il coordinatore o suo delegato affinché non interferiscano con il funzionamento del servizio.

Gli ospiti ricevono le visite dei loro parenti, amici e conoscenti negli spazi comuni idonei all'accoglienza di persone esterne.

L'operatore addetto ad accogliere le persone esterne in visita agli ospiti del servizio è il coordinatore con possibilità di delega ad altro collega in turno operativo.

Art. 9 - Coordinamento del servizio

Il lavoro del coordinatore consiste principalmente nella gestione del gruppo di lavoro del servizio, da svolgersi essenzialmente attraverso una funzione di supporto ed una funzione di controllo.

Il lavoro di coordinamento viene svolto da persona esperta e preparata che in virtù della particolare esperienza acquisita sul campo e della conoscenza del contesto di lavoro, è in grado di svolgere con la necessaria discrezionalità ed autorevolezza, un lavoro di aiuto, di controllo e di guida dell'*équipe* del servizio.

Dal suo lavoro dipende la coerenza organizzativa del servizio e cioè, la coesione del gruppo di lavoro e la complessiva efficacia socio-educativa degli interventi nel rispetto delle linee generali

di intervento esplicitate dalla direzione e costruite insieme agli operatori, alle indicazioni degli specialisti e dei genitori coinvolti progressivamente nella progettazione degli interventi.

I principali compiti che esso è chiamato a svolgere sono:

1. Elaborazione e Gestione del calendario delle attività e dei laboratori interni ed esterni con composizione dei vari gruppi di lavoro (comprensivo di orari di impiego ed eventuali turnazioni di operatori);
2. Raccolta e archiviazione di Schede Individuali, Programmi di laboratori e attività, Documentazione inerente i laboratori e le problematiche dell'utenza;
3. Raccolta giornaliera presenze utenti e operatori;
4. Supporto agli educatori nelle diverse fasi del loro lavoro:
 - **rapporti con gli utenti e con i genitori;**
 - **organizzazione e conduzione di laboratori e attività;**
 - **programmazione organizzazione e valutazione delle attività;**
 - **rapporti con le figure specialistiche.**

L'operatore incaricato del coordinamento del servizio è la Pedagogista Dott. ssa Nunzia Vinci.

Art. 10 - Giornata tipo dell'ospite

Giorni feriali

Attività	Orario
Risveglio, igiene personale e colazione	07.30 - 09.00
Attività Educative individuali e di gruppo Laboratori in struttura Laboratori Esterni Attività Riabilitative individuali e di gruppo	09.00 - 12.30
Pranzo e riordino, relax	12.30 - 14.30
Attività di tempo libero interne ed esterne - laboratori creativi - attività ludiche strutturate - attività sportive	14.30 - 17.30 (da martedì a venerdì)
Rientro in Comunità, igiene personale, relax	17.30 - 19.30
Cena e riordino	19.30 - 21.00
Attività serali (Tv, giochi, uscite)	21.00 - 22.30
Riposo notturno	22.30 - 07.30

Week-end (sabato e domenica) e festivi

Attività	Orario
Sveglia, preparazione per le attività diurne e colazione	08.30 - 09.30
Riordino comunità e relax Domenica e feste di precetto Santa Messa (facoltativa)	09.00 - 12.30
Pranzo e riordino, relax	12.30 - 14.00
Attività ricreative e uscite	14.30 - 18.00
Igiene personale	18.00 - 19.30
Cena, riordino	19.30 - 21.00
Attività serali (Tv, giochi, uscite)	21.00 - 22.30
Riposo notturno	22.30 - 07.30

Art. 11 - Progetto Educativo Individualizzato

La nostra proposta si basa su anni di conoscenza diretta del mondo della disabilità e sull'ampia letteratura di settore che conferma l'importanza dei percorsi esperienziali sia per la conoscenza delle reali capacità della persona, sia in termini di formazione individuale finalizzata all'inserimento in contesti di socializzazione e/o lavorativi.

Il progetto si articola nelle seguenti 3 fasi :

- **Fase 1: Conoscenza**
- **Fase 2: Adattamento del progetto**
- **Fase 3: Percorso di riabilitazione ed inserimento**

Di seguito vengono anche specificati la metodologia e gli strumenti adottati.

FASE 1 - CONOSCENZA

Questa prima fase ha l'obiettivo di conoscere l'utente e il suo contesto e di formulare una diagnosi funzionale quanto più dettagliata possibile esplorando l'area medica, psicologica e sociale. Essa rappresenta un punto di partenza da arricchire in itinere per non rischiare di arenarsi sulla diagnosi e servirsene in modo rigido. L'osservazione in campo andrà infatti lentamente ad integrare il quadro di partenza in modo dinamico, di pari passo con i progressi della persona. Riteniamo essenziale il contatto quotidiano con l'utente per avere una visione più ampia, per poter conoscere i suoi modelli relazionali attraverso i rapporti instaurati con i compagni e con lo staff, per poter valutare le sue capacità durante lo svolgimento delle attività proposte e il suo livello reale di autonomia nel sapersi organizzare e gestire.

In questa fase in particolar modo si farà riferimento alla struttura sociale e/o sanitaria pubbliche che già hanno in carico l'utente al fine di instaurare un lavoro di rete.

FASE 2 - ADATTAMENTO DEL PROGETTO

La fase precedentemente descritta servirà a rendere quanto più personale il progetto presentato a grandi linee, sulla base delle

informazioni raccolte. Il progetto sarà condiviso con l'utente e la famiglia affinché il percorso risulti chiaro in tutti i passaggi e nei metodi. La scelta del coinvolgimento ha anche l'obiettivo di responsabilizzare l'utente ed i familiari in tal senso.

In questa fase sarà inoltre attivata la rete sociale costruita sul territorio per mettere in contatto l'utente con le opportunità offerte dallo stesso in termini di riabilitazione e socializzazione, fornendogli gli strumenti ed il supporto adeguato per trarne profitto secondo le proprie scelte ed inclinazioni.

Una volta definito il progetto educativo, prenderà via il percorso di riabilitazione ed inserimento specifico.

FASE 3 - IL PERCORSO

A partire dagli elementi raccolti e in accordo con le osservazioni che andranno a completare il quadro di base, proponiamo un progetto educativo mirato, basato sulle caratteristiche individuali, capace di investire, attraverso attività altamente variegata, tutti gli aspetti della persona. L'obiettivo ultimo è quello di sostenere l'utente nella costruzione di un suo spazio, in cui, a partire dalla consapevolezza delle sue capacità e possibilità, inizi un cammino individuale verso la propria autonomia e affermazione.

Gli ambiti di intervento, calibrati a seconda del profilo individuale dell'utente, saranno:

l'area cognitiva, nei suoi diversi aspetti (memoria, attenzione, organizzazione visuo - spaziale e capacità di problem solving) attraverso laboratori di informatica, l'utilizzo di software didattici e moduli specifici finalizzati al mantenimento e al rinforzo di abilità di lettura, scrittura e logico - matematiche. L'obiettivo è quello di fornire o rinforzare nell'utente un metodo e degli strumenti tali da agevolare il suo apprendimento accompagnandolo gradualmente nella conquista di un'autonomia che sia essenzialmente pratica. Ci riferiamo quindi a quegli aspetti ordinari della vita quotidiana come la gestione di piccole somme di denaro, il riconoscimento e il rispetto di regole comunemente condivise, il sapersi muovere in un contesto urbano ecc, compatibilmente con le sue possibilità e nel rispetto dei suoi tempi;

l'attività motoria e ricreativa, finalizzate a creare momenti di benessere individuale e collettivo, il cui obiettivo finale è il miglioramento della qualità della vita della persona. Si spazierà quindi dalle attività sportive, in modo da agire sulle abilità motorie ma anche sugli aspetti legati alla sfera psicologica, come il rapporto con il proprio corpo, il linguaggio non verbale e gli aspetti relazionali, alle attività ludiche e ricreative (giochi di gruppo, proiezione di film, uscite) sempre a supporto degli aspetti relazionali;

l'area comunicativo-relazionale, attraverso la proposta di attività specifiche quali il teatro, la musicoterapia, la lettura e altre attività artistiche per sviluppare abilità specifiche, quali l'espressività e la creatività;

l'attività occupazionale, con l'allestimento di laboratori specifici quali teatro, cucina, pittura, giardinaggio, per sviluppare abilità specifiche, quali l'espressività e la creatività. Tutti i laboratori hanno in comune l'obiettivo di base di migliorare la socializzazione tra le persone e la capacità di cooperazione nella realizzazione di un lavoro comune e gratificante;

l'orientamento, per comprendere le reali aspirazioni dell'utente e la sua propensione verso uno specifico settore. Una volta chiarito l'ambito di interesse, l'utente sarà coinvolto in esperienze formative pratiche che, se da un lato permetteranno al ragazzo di confrontarsi con contesti diversi, misurandosi con le proprie capacità e ridimensionando le proprie aspettative, dall'altra permetterà al gruppo di lavoro di fare ulteriori osservazioni tali da valutare le reali possibilità di riabilitazione ed inserimento.

In tutte le fasi del progetto, oltre che garantire all'ospite l'assistenza fisica e sanitaria necessaria, è previsto il sostegno psicologico rivolto sia all'utente che alla sua famiglia, sia come momento supportivo che di monitoraggio al lavoro svolto. Tale sostegno sarà attuato attraverso colloqui individuali e familiari, di volta in volta concordati con i destinatari, secondo i tempi e i modi specifici dell'intervento.

MONITORAGGIO

Il monitoraggio costante permetterà una continua ridefinizione degli obiettivi in modo che il progetto risulti sempre cucito sull'utente e

sulle sue capacità, e che consenta inoltre di valutare via via il suo grado di motivazione e soddisfazione.

Durante l'attività di monitoraggio, compatibilmente ai diversi momenti, verranno utilizzati strumenti specifici che possono variare dall'osservazione sul campo, ai colloqui individuali, alla somministrazione di schede di valutazione, interviste strutturate o semi strutturate.

Art. 12 - Qualità del servizio

Al fine di offrire *standards* di servizio qualitativamente elevati, la Cooperativa Eridano ha scelto, già in fase di progettazione del servizio, di aderire ad "AL.FA. Dopo di noi", un Marchio collettivo comunitario di qualità, articolato in appositi manuali, regolamenti di attuazione e quant'altro previsto dalle leggi in materia. Il Marchio stabilisce gli standard di qualità rispetto alle residenzialità per persone con disabilità, prevede un sistema di audit e di controllo periodico di applicazione dei requisiti di qualità previsti per le strutture residenziali licenziate del marchio.

Il "Manuale Alfa" rappresenta il disciplinare per l'attuazione e la gestione, secondo buone prassi, dell'offerta residenziale; rappresenta inoltre lo strumento di valutazione, che la società AL.FA. adotterà per verificare la qualità della Comunità.

AL.FA. agli Enti gestori propone:

- **un'innovativa guida che accompagna nella realizzazione di servizi residenziali;**
- **un articolato strumento di verifica degli esiti e della qualità espressa ;**
- **un sistema di benchmarking;**
- **supporti consulenziali;**
- **un sistema di formazione permanente per gli operatori;**
- **un progetto di comunicazione di alto livello.**

Per l'ottenimento del Marchio, in particolare, Eridano si impegna a:

- **partecipare con almeno un referente coordinatore al percorso formativo proposto;**
- **effettuare l'autovalutazione nei tempi previsti;**
- **utilizzare gli strumenti di valutazione delle performance e della soddisfazione (particolare attenzione viene rivolta ai questionari di valutazione da somministrare periodicamente ad ospiti, familiari ed operatori);**
- **aggiornare il sistema di monitoraggio inserendo tutti i dati nella piattaforma informatica;**
- **superare positivamente la visita di audit di un valutatore di AL.FA.;**
- **avere terminato l'iter autorizzativo degli Enti Pubblici competenti, secondo le normative di legge vigenti.**

In questo modo Marchio AL.FA. si propone di rispondere al diritto fondamentale delle persone con problemi di disabilità di poter disporre di una casa e dei servizi finalizzati a garantire un normale livello di qualità della vita, compatibilmente con le risorse disponibili e le normative di legge vigenti. Vuole inoltre rispondere all'altrettanto fondamentale diritto dei familiari di persone con problemi di disabilità, di poter offrire ai propri congiunti una valida soluzione abitativa ed una prospettiva di vita in un ambiente accogliente, finalizzato ad accettarli nella loro interezza, a svilupparne le potenzialità, sin dove è possibile e a senso farlo, e, soprattutto, con la stabilità necessaria.

Art. 13 - Rispetto degli standard dei servizi

La Cooperativa Sociale Onlus Eridano riconosce ed applica integralmente gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa regionale in vigore. Nella fattispecie, in attuazione del Regolamento Regionale n. 4/2007, la Comunità è così strutturata:

- **camere da letto singole e doppie;**
- **servizio igienico, attrezzato per la non autosufficienza, presente uno in ogni stanza;**

- **dotazione di condizionatore d'aria in tutti gli ambienti destinati alla fruizione da parte degli ospiti.**

La Comunità è disposta su tre piani collegati tra loro con un ascensore interno completamente accessibile e comprende una sala pranzo per piano ed una cucina attrezzata, spazi destinati alle attività giornaliere ed al tempo libero, una linea telefonica abilitata a disposizione degli ospiti.

È dotata inoltre, per ogni piano, di un servizio igienico doppio, distinto per uomini e donne, ad uso collettivo, opportunamente attrezzato, ed un servizio igienico riservato per il personale.

Tutti i locali sono privi di barriere architettoniche ed adeguatamente attrezzati per la non autosufficienza.

Art. 14 - Rispetto delle norme contrattuali e della sicurezza dei lavoratori

La Cooperativa Sociale Onlus Eridano riconosce ed applica integralmente il contratto collettivo nazionale delle cooperative sociali e si impegna ad adempiere integralmente agli adeguamenti previsti dalla normativa nazionale in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 626), igiene (L. 155, HACCP) e trattamento dei dati sensibili, personali e riservati (Legge sulla Privacy).

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Onlus Eridano provvede all'espletamento di tutti gli aspetti gestionali sopra indicati.

Art. 20 - Informazioni utili

 Strada Betlemme, 6 - 72100 Brindisi

 Tel./Fax 0831 411295

 info@cooperidano.it

 cooperidano.it

 Part. IVA /Cod. Fisc. 02125540746

