

Comunità Alloggio

La Casa sull'Albero

Carta dei Servizi



La Casa sull'Albero
Servizio di Residenza Leggera



Il servizio è gestito da:

Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus

via Rossi 16, 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

Tel. 0376-957001 Fax. 0376 959098

P.IVA 01629870203

www.cooperativa-agra.it

Indice dei contenuti

Pag. 4 Definizione del servizio e destinatari

Pag. 5 Capienza e spazi
Finalità

Pag. 6 Personale impiegato e Formazione

Pag. 7 Organizzazione generale del servizio
Rapporti costanti con famiglie e Ads

Pag.8 Modalità di accesso alla struttura

Pag.9 Gestione lista d’attesa

Pag.10 Dimissione dell’utente della struttura

Pag. 11 Sede del servizio

Pag. 12 Strumenti rilevazione grado di soddisfazione

Soddisfazione dei familiari

Soddisfazione del soggetto inviante

Soddisfazione degli operatori Scheda

lamentale/apprezzamenti Scheda

rette

Ultimo aggiornamento Maggio 2020



Definizione del servizio e dei destinatari

È una struttura residenziale nata nel 2012, che accoglie persone adulte di entrambi i sessi con disabilità. A partire da Ottobre 2019 la Cooperativa ha scelto di differenziare e incrementare l'offerta di residenzialità, garantendo così differenti proposte a seconda delle possibilità e dei bisogni. La Comunità Alloggio "La casa sull'albero" si caratterizza oggi nell'accogliere persone con disabilità che esprimono un elevato bisogno educativo ed assistenziale.

“La casa sull’Albero” eroga un servizio di **Residenzialità stabile e temporanea**, garantendo così una risposta abitativa per persone che non possono più risiedere presso la famiglia d’origine o hanno necessità di un’accoglienza temporanea, per offrire un sollievo ai familiari o in situazioni di emergenza.

Destinatari

Destinatari del servizio sono persone adulte con compromissioni cognitive e/o motorie di grado medio che necessitano di una presa in carico socio-assistenziale ed educativa importante. Per ogni utente inserito è prevista la stesura di un progetto educativo individualizzato che miri a promuovere le capacità e le competenze di base, a mantenere o potenziare le abilità personali e a garantire la socializzazione e l'inclusione in servizi e attività del territorio.

Capienza e spazi

La comunità “La casa sull’albero” può ospitare fino a 10 persone in camere doppie e singole.

In comunità ci sono 6 camere da letto e 5 servizi igienici a disposizione degli ospiti; gli spazi sono ampi e luminosi, arredati con mobili nuovi, moderni e colorati per conferire all’ambiente un’atmosfera accogliente e personalizzata. Tutte le stanze garantiscono agli ospiti spazi adeguati per la custodia degli effetti personali e la tutela della privacy.

Finalità

La comunità ha l’obiettivo di costruire attorno agli ospiti uno stile di vita familiare e accogliente. I progetti individualizzati mirano ad offrire risposte diversificate che soddisfino i differenti bisogni di tipo assistenziale, relazionale, psicologico e sociale propri di ogni persona. Il servizio si pone come obiettivo il mantenimento e ove possibile lo sviluppo delle autonomie personali e delle abilità sociali, anche attraverso la collaborazione con attività e servizi del territorio oltre alla frequenza di centri diurni.

Per gli utenti che vivono stabilmente presso la Comunità è prevista la sorveglianza notturna, l’assistenza continua nei giorni di chiusura dei servizi diurni, l’accompagnamento alle visite mediche, l’assunzione dei farmaci, il supporto negli acquisti individuali (in accordo con l’Amministratore di sostegno), la pulizia e la cura degli indumenti, l’assistenza durante i pasti e l’igiene personale quotidiana e quella straordinaria (accompagnamento dal parrucchiere, dall’estetista), il

servizio di animazione/socializzazione sia interno che esterno alla struttura, con eventuale trasporto per consentire la realizzazione di attività sul territorio, il mantenimento dei rapporti con la rete parentale e amicale, i contatti con i servizi territoriali e con il servizio diurno.

Personale e Formazione

Nella struttura operano Educatori Professionali ed Operatori Socio- educativi (O.S.E.).

Il Coordinatore del servizio svolge funzioni di coordinamento, garantendo il buon funzionamento del servizio. Il direttore tecnico affianca il coordinatore e gli operatori nella stesura dei progetti di intervento e nella fase di verifica e monitoraggio dei percorsi in atto; inoltre garantisce l’adeguata formazione annuale dell’équipe educativa.

Organizzazione generale del servizio

La comunità persegue l’obiettivo di garantire agli utenti uno stile di vita accogliente che riproduca quello familiare.

La giornata tipo è caratterizzata dalla sveglia (ore 7.00), dalla colazione e dalla preparazione per recarsi presso i servizi diurni o in altri luoghi prescelti per l’integrazione sociale.

Durante i giorni feriali, il rientro degli ospiti in Comunità avviene nelle ore pomeridiane e prevede un momento di accoglienza con merenda.

Gli utenti vengono coinvolti in varie attività inerenti la gestione della casa e il tempo libero: eventuali spese, l’igiene personale, i momenti di relax con visione della TV, letture, giochi, animazione, attività didattiche, eventuali uscite finalizzate (uscite al mercato, iniziative ricreative, gite, pranzi con amici, visite ai parenti, partecipazione ad eventi del territorio, etc).

Rapporti costanti con le famiglie e con Ads

Fondamentale è il mantenimento dei rapporti con la famiglia, laddove esistente, con l’Amministratore di sostegno, quando previsto, e/o con il servizio inviante (servizio sociale di base; CeAD) per garantire continuità di presa in carico e raccordo funzionale al progetto di vita delle persone.

È in quest’ottica che vengono promossi periodici incontri individuali presso il servizio, per condividere e verificare il P.E.I. e la situazione complessiva.

Modalità di accesso alla struttura

La richiesta di ammissione, nel caso di utente esterno ai servizi della Cooperativa Agorà, viene valutata dal coordinatore (ed eventualmente dal Direttore Tecnico) con la famiglia/ADS e con il servizio inviante, per verificarne l'appropriatezza e definire le modalità per l'eventuale ingresso. Per l'ammissione al servizio, i familiari dell'utente o l'ADS devono fare domanda di inserimento presso il comune di residenza dell'assistito. Il comune o la famiglia/ADS deve poi contattare il coordinatore della struttura per valutare la disponibilità di posto e prendere appuntamento per un colloquio. Durante l'incontro, a cui potrà partecipare anche il Direttore Tecnico, verrà presentato il Servizio, la sua organizzazione e le modalità di funzionamento. Successivamente la famiglia/ADS provvederà a compilare il modulo di richiesta di inserimento. Una volta valutata la pertinenza della domanda si procederà alla stipula del contratto d'ingresso tra l'utente, l'ente gestore e il comune di residenza dell'utente stesso, contratto che definirà gli oneri a carico delle parti per la frequenza del servizio. (vedi scheda “retta di Frequenza”).

Dopo un periodo di osservazione della durata di un mese, viene confermata la congruità della richiesta con il servizio offerto e la compatibilità con gli altri ospiti della struttura. Si procede quindi all'individuazione di obiettivi specifici ed individualizzati che orienteranno l'intervento educativo. Il progetto viene poi condiviso con gli interlocutori interessati (familiari/ADS) e costantemente monitorato per verificarne l'evoluzione.

Gestione lista d’attesa

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l’utente entra nella lista d’attesa, che viene gestita dal Coordinatore secondo criteri di equità e trasparenza; in casi particolari saranno effettuate valutazioni specifiche con il Direttore Tecnico e il C.d.A.

È facoltà del Coordinatore richiedere la documentazione necessaria al fine di effettuare la valutazione dell’utente. Ritenuta appropriata la domanda, i criteri che verranno seguiti saranno: data di previsto ingresso, capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l’onere economico della retta, territorialità (precedenza ai residenti nei distretti di Viadana ed Asola) e valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti Sociali di riferimento. I passaggi interni degli utenti da un servizio all’altro della cooperativa avranno la precedenza su ogni altro criterio. Data la disponibilità all’inserimento, la famiglia/ADS avrà una settimana di tempo per comunicare l’accettazione del posto.

Dimissione dal servizio

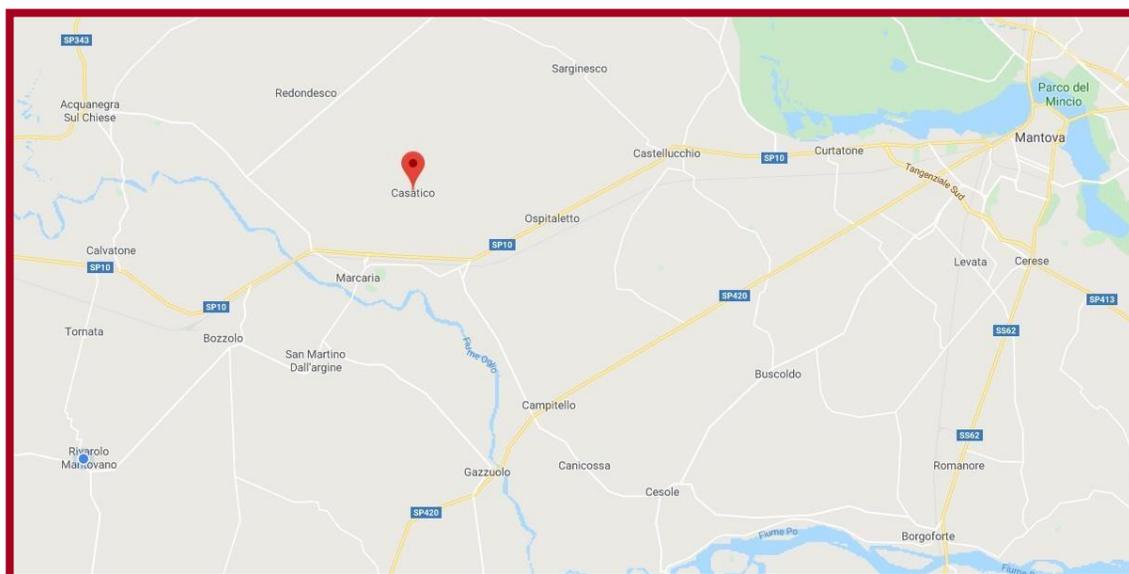
In linea generale le dimissioni dal servizio sono previste:

- su richiesta dell’utente o dei familiari/ADS, previa domanda scritta da inviare al comune di residenza ed al Coordinatore del servizio in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- per mancata corrispondenza di n°3 mensilità delle eventuali quote a carico dell’utente.

La decisione di dimettere un utente deve comunque essere frutto di valutazione e confronto tra l’ente gestore, il comune e la famiglia dell’utente.

Sede del servizio e informazioni generali

La sede della comunità è a Casatico di Marcaria (MN) in via Fiume 2ter.
Per informazioni o visite alla struttura inviare e-mail all'indirizzo
comunita.alloggio@cooperativa-agera.it
o contattare direttamente la responsabile del servizio:
Paola Tenca 335 1225375 o al 345 1893950



Soddisfazione dei familiari/ADS *Allegato 1*

Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio offerto. Ogni risposta ha un punteggio (insufficiente= 1, sufficiente=2, discreto=3, buono= 4, ottimo= 5) e si ritiene soddisfacente il risultato se il punteggio totale raggiunto dal questionario è almeno 30 punti. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno poi comunicati a tutti i familiari. In caso di reclami o insoddisfazione durante l'erogazione del servizio i familiari sono tenuti a comunicare immediatamente al coordinatore del servizio il motivo dell'insoddisfazione. Il coordinatore è tenuto a registrare su apposito modulo il motivo della lamentela e ad allertarsi per risolvere nel più breve periodo possibile la situazione di disagio.

Soddisfazione del soggetto inviante (Comune) *Allegato 2*

Al soggetto inviante viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio offerto. Ogni risposta ha un punteggio (insufficiente= 1, sufficiente=2, discreto=3, buono= 4, ottimo= 5) e si ritiene soddisfacente il risultato se il punteggio totale raggiunto dal questionario è almeno 30 punti. In caso di reclami o insoddisfazione durante l'erogazione del servizio il soggetto inviante è tenuto a comunicare immediatamente al coordinatore del servizio il motivo dell'insoddisfazione. Il coordinatore è tenuto a registrare su apposito modulo il motivo della lamentela e ad allertarsi per risolvere nel più breve periodo possibile la situazione di disagio.

Soddisfazione degli operatori *Allegato 3*

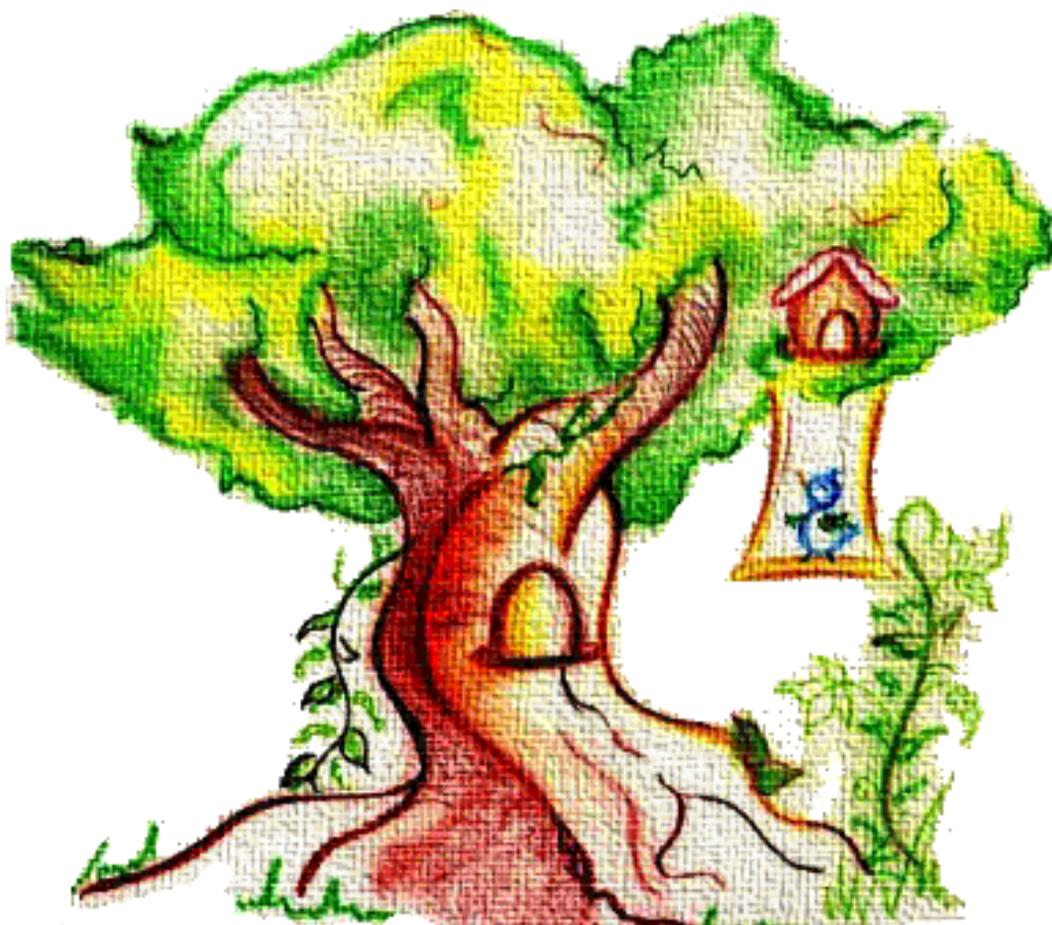
Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio o dal Coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane della cooperativa per discutere dell'andamento dell'anno, della propria soddisfazione lavorativa, di eventuali problematiche interne al servizio. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima*. Ogni risposta ha un punteggio (insufficiente=1, sufficiente=2, discreto=3, buono= 4, ottimo= 5). Si ritiene soddisfacente il risultato ottenuto se il punteggio è di almeno 30 punti. In forma anonima i risultati dei colloqui verranno riportati, condivisi e discussi in un'apposita riunione d'équipe *vedi Allegato 3

Lamentele e apprezzamenti *Allegato 4***Costi** *Allegato 5*



Società Cooperativa Sociale Onlus

La Casa sull'Albero
Servizio di Residenza Leggera





Comunità Alloggio

La Casa sull'Albero

via Fiume

Casatico di Marcaria (MN)

Tel. 0376 951101

E-mail:

comunita.alloggio@cooperativa-agera.it

“La casa sull’albero” Questionario di soddisfazione per le famiglie - Allegato 1

Le chiediamo di rispondere ad ogni domanda mettendo una crocetta sulla risposta che ritiene più vicina alle Sue opinioni.

1) Complessivamente “La casa sull’albero” risponde alle Sue esigenze in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

2) Il personale de “La casa sull’albero” Le sembra competente e professionale in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

3) Quando emerge un Suo nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

4) Le attività educative e ricreative proposte da “La casa sull’albero” Le sembrano adatte alle Esigenze del Suo familiare in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

5) La struttura e gli ambienti de “La casa sull’albero” Le sembrano tenuti e conservati in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

6) Ritiene che le informazioni riguardanti la vita del centro Le siano comunicate in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

7) Ritiene che le informazioni riguardanti il Suo familiare Le vengano comunicate in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

8) Le sembra che “La casa sull’albero” soddisfi il suo familiare in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

9) Pensa che i familiari vengano coinvolti nella vita del servizio in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

10) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio offerto?

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

“La casa sull’albero” Questionario di soddisfazione per il soggetto inviante – Allegato 2

Vi chiediamo di rispondere ad ogni domanda mettendo una crocetta sulla risposta che ritenete più vicina alle Vostre opinioni

1) Complessivamente “La casa sull’albero” risponde alle Vostre esigenze in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

2) Il personale de “La casa sull’albero” Vi sembra competente e professionale in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

3) Le attività educative e ricreative da “La casa sull’albero” Vi sembrano rispondere alle Vostre esigenze in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

4) La struttura e gli ambienti de “La casa sull’albero” Vi sembrano tenuti e conservati in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

5) Ritenete che le informazioni riguardanti la vita del centro Vi siano comunicate in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

6) Ritiene che le informazioni riguardanti il vostro utente Vi vengano comunicate in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

7) Vi sembra che la "Casa sull'albero" soddisfi il Vostro utente in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

8) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio offerto?

9) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

"La casa sull'albero" Questionario di soddisfazione per gli operatori - Allegato 3

Le chiediamo di rispondere ad ogni domanda mettendo una crocetta sulla risposta che ritiene più vicina alle Sue opinioni.

1) Ritiene che i ruoli e i compiti lavorativi siano definiti in modo:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

2) Giudico la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

6) Ritiene che i rapporti con i familiari siano:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

7) Valuta che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

8) Ritieni che i mezzi e le attrezzature fornite da Agorà per svolgere il suo lavoro siano:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

9) Il suo rapporto con la Cooperativa è:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

10) Valuta la sua situazione lavorativa complessiva come:

- insufficiente
- sufficiente
- discreto
- buono
- ottimo

Suggerimenti, spunti, lamentele

Servizio "La casa sull'albero"

Scheda Lamentele/Apprezamenti – Allegato 4

Gentile utente,

per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle Sue esigenze, Le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità, questa scheda debitamente compilata.

Può farcela pervenire via posta o a mano, sempre possibilmente in busta chiusa. Il Coordinatore, entro un giorno dall'aver preso atto del contenuto, La contatterà per discutere la Sua segnalazione.

Lamentela

Apprezzamento

Contenuto della segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

DATA FIRMA

Servizio “La casa sull’albero”

Scheda Rette giornaliera di frequenza – Allegato 5

La retta giornaliera per la frequenza del servizio (comprensiva di pasti e d’IVA di legge) è di:

- € 83,65 per la frequenza della sola CA
- € 40,81* per la frequenza della CA e di un servizio diurno (**importo da sommarsi alla retta di frequenza del servizio diurno*)

Precisazioni:

- 1) Il valore del voucher individuato nelle sopra indicate tabelle è comprensivo del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,00 (Iva inclusa) per unità.
- 2) Il valore del Voucher verrà adeguato ogni anno (primo adeguamento dal gennaio 2020) nella misura dell’incremento percentuale dell’indice ISTAT FOI per famiglie di operai e impiegati, riferito all’anno precedente.
- 3) In caso di assenza temporanea dell’utente iscritto al servizio, verrà riconosciuto il voucher di frequenza, esclusa la quota del pasto, per i primi 25 giorni di assenza, intesi quali giorni continuativi di effettiva apertura del servizio. Nell’arco di un anno di funzionamento del servizio verrà riconosciuto il voucher di frequenza, esclusa la quota del pasto, fino al raggiungimento di un massimo di 75 giorni di assenza. Dal 76° giorno di assenza cesserà il riconoscimento di qualunque remunerazione economica.

Ultimo aggiornamento: Maggio 2020

POSSIBILITÀ DI RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA SECONDO LE SEGUENTI TIPOLOGIE:

- week-end breve (sab-dom) e week-end lungo (ven-sab-dom)
- soggiorno infrasettimanale
- soggiorno prolungato e/o propedeutico