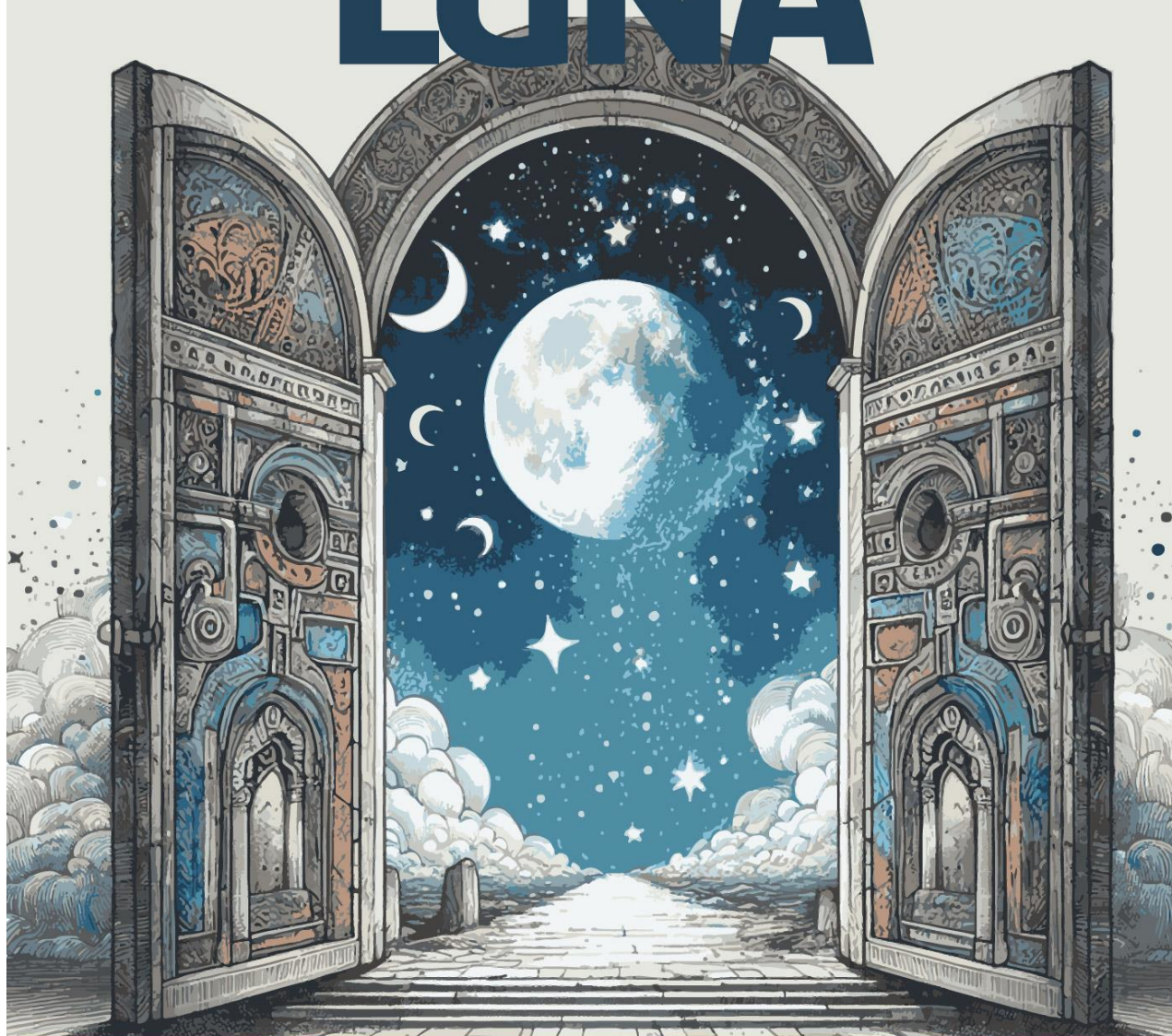


Comunità famiglia
LA PORTA
DELLA
LUNA



Carta del Servizio

Comunità famiglia per persone disabili
"La porta della Luna"

26/04/2024

Responsabile dell'emissione
dott.ssa Tiziana Frellicca

SOMMARIO

Presentazione della Carta del Servizio	4
“La Porta della Luna” e la Cooperativa sociale “Il Quadrifoglio”	4
Mappa dei portatori di interessi della Cooperativa “Il Quadrifoglio” e dei suoi servizi	5
Stakeholder interni.....	6
Stakeholder esterni	6
Presentazione del Servizio Residenziale Comunità Famiglia “La Porta della Luna” ..	7
Missione del Servizio Residenziale Comunità Famiglia “La Porta della Luna”	7
Diritti dell’utente:.....	8
Doveri dell’utente	8
Principi operativi.....	9
Modello teorico di riferimento	9
Organizzazione del servizio	11
Ammissioni.....	11
Dimissioni.....	11
Retta Giornaliera	12
Orario di apertura	12
Composizione dell’équipe.....	12
Riunioni	13
Le Attività.....	14
Attività interne	14
Attività esterne.....	15
Rete formale e informale	16
Caratteristiche della struttura.....	16
Leggi e norme di riferimento	20
Comunicazioni ed inoltro di reclami	20

Presentazione della Carta del Servizio

La Carta del Servizio è uno strumento di comunicazione e risponde ad un diritto dei cittadini, e in modo particolare dei committenti del servizio, degli ospiti e dei loro familiari, all'informazione e alla trasparenza.

La Carta illustra il senso e le finalità del servizio, disegna la sua organizzazione definendo le responsabilità ed i compiti delle figure professionali, esplicita metodologie, strumenti e standard di qualità.

Il primo atto normativo a cui si può fare riferimento parlando di Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994: la direttiva ha per oggetto i servizi pubblici e quindi anche i servizi sociali. In ambito sociale le carte dei servizi sono esplicitamente indicate quale strumento per la costruzione di un mercato sociale di qualità dalla legge 328 del 2000.

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione.

“La Porta della Luna” e la Cooperativa sociale “Il Quadrifoglio”

La comunità famiglia “La porta della Luna” è uno dei servizi della Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio” che nel 2020 è diventata una cooperativa ad oggetto plurimo, sia di tipo A che di tipo B .

Negli ambiti socio-sanitario ed educativo progetta e gestisce servizi alla persona.

Nata nella metà degli anni '80, opera prevalentemente nei Comuni del Comprensorio Orvietano (Zona Sociale n.12) in stretta relazione con gli Enti pubblici.

Quando la cooperativa si è costituita, l'esigenza principale era quella di dare risposte di tipo socio-sanitario e riabilitativo essenzialmente in ambito domiciliare. La chiusura di istituzioni totali come i manicomi aveva reso necessarie risposte più flessibili come gli interventi a domicilio dell'utente con l'obiettivo di sostenere e accompagnare le famiglie nella gestione dei carichi di cura. È dunque in questo periodo e con queste finalità che inizia la sua storia.

Negli anni è cresciuta: da piccola cooperativa oggi è una realtà che entra in centinaia di case e interviene in diversi ambiti e contesti sociali. Molti e variegati i profili professionali, i saperi e le esperienze dei lavoratori e delle lavoratrici: educatori/trici professionali, operatori/trici sociali, operatori/trici della riabilitazione, animatori/trici, medici, infermieri/e, fisioterapisti/e, psicologi/ghe, sociologi/ghe, artigiani/e, artisti... persone che hanno saputo costruire, tassello dopo tassello, una

cooperativa che lavora in rete con realtà del pubblico e del privato sociale. Inoltre collaborano anche soci volontari, volontari del Servizio Civile Nazionale e tirocinanti provenienti da varie università.

Crescendo la cooperativa ha differenziato anche i settori di intervento, non più solo servizi nell'ambito socio sanitario ma anche nella prima infanzia (con la gestione di nidi e servizi collaterali), nelle politiche giovanili (con la gestione dei centri di aggregazione giovanile) e nell'immigrazione. Anche la mission si è trasformata ponendo una maggiore attenzione agli aspetti di promozione della salute e di cultura dell'integrazione. Coerentemente la Cooperativa ha promosso sia la costituzione delle cooperative sociali di tipo B Luigi Carli, Oasi e Oasi Agricola, al fine di favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, sia la costituzione della Polisportiva Tartaruga xyz e dell'Associazione di arti e teatro integrato Amleto in viaggio per rafforzare la partecipazione e la libera espressione di tutti, al di là delle abilità di partenza.

Nel 2017 dalla trasformazione della cooperativa di tipo B "Oasi" è nata O.A.S.I. (organizzazione di Alleronza per lo sviluppo integrato). È una cooperativa di comunità cioè un modello di innovazione sociale dove i cittadini sono produttori e fruitori di beni e servizi, crea sinergia e coesione in una comunità, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni rispondendo così ad esigenze plurime di mutualità. Con i committenti la Cooperativa tenta di costruire un rapporto che vada oltre la semplice fornitura di servizi: con loro cerca di conoscere e analizzare i bisogni, la loro trasformazione e le risposte più opportune, nella convinzione che la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini non si realizzano per l'eccellenza di qualche impresa o di qualche istituzione, ma per la capacità e l'impegno di queste a costruire un dialogo e un confronto con tutti gli attori sociali all'interno di un progetto comune di sviluppo sociale e culturale.

Mappa dei portatori di interessi della Cooperativa “Il Quadrifoglio” e dei suoi servizi

Configurandosi come un sistema aperto e in continua relazione con l'ambiente sociale in cui è inserita, la Cooperativa, come tutte le imprese sociali, a diversi livelli e con diverse modalità, costantemente riceve da e restituisce ad altri soggetti valori, strumenti e risorse di tipo sociale, economico, culturale, ambientale e scientifico. Contemporaneamente al suo interno, concretizzandosi come un sistema interattivo e operativo delle parti coinvolte, riassume in sé il valore dei singoli e restituisce ai singoli il valore del tutto. Riportiamo di seguito una mappa del sistema di contatti e di legami che la cooperativa intrattiene con diversi attori più o meno coinvolti nelle nostre attività.

Stakeholder interni

Soci/e lavoratori/trici, Soci/e volontari/e, Dipendenti, Collaboratori/trici, Liberi/e professionisti/ste, Consulenti, Tirocinanti, Volontari/e del Servizio civile.

Stakeholder esterni

- Utenti: Famiglie degli utenti, Associazioni di familiari
- Committenti: USL Umbria 2, Umbria 1 e altre USL; Comuni della Zona Sociale n° 12; Comuni di: Orvieto, Fabro, Porano, Baschi, Ficulle, Monteleone di Orvieto, Montegabbione, Montecchio, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Allerona, Castiglione in Teverina, Bolsena. Istituti scolastici del Territorio orvietano; Regione Umbria; Istituto Piccolomini Febei; Clienti privati
- Servizi Territoriali: Centri di Salute Mentale Adulti della USL n.2, Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'adolescenza, Centri di salute del Distretto n. 3 di Orvieto, Servizio per le dipendenze, Ufficio della cittadinanza.
- Istituzioni: Unione Europea, Stato, Ministero del Welfare
- Enti Locali: Regione dell'Umbria, Provincia di Perugia, Provincia di Terni, Comuni di: Orvieto, Ficulle, Fabro, Porano, Allerona, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Montegabbione, Parrano, Monteleone, Baschi, Montecchio, Conferenza dei sindaci, Comunità Montana
- Banche/Fondazioni: Cassa di Risparmio di Orvieto, CrediUmbria Banca di Credito Cooperativo, Fondazione Cassa Risparmio Orvieto, Banca Etica, Banca Prossima
- Fornitori
- Forum terzo settore: Comitato Territoriale Orvieto
- Rete Cooperativa: Lega delle cooperative, ARCST, Consorzio Coeso, Cooperativa Sociale di tipo B "Luigi Carli", Cooperativa Sociale di comunità "O.a.s.i.", Cooperativa Sociale di tipo B "Oasi Agricola", Cooperativa ARIS Formazione e Ricerca, Polisportiva d'Integrazione Sociale "Tartaruga... xyz" onlus, Associazione di arti e teatro integrato "Amleto in viaggio", Fondazione dopo di noi "La Crisalide", Associazione "Senza monete"
- Altre Cooperative
- Ce.S.Vol. della Provincia di Terni
- Partner Sociali: Orviet'AMA, Arci Ora d'aria, Collettivo Teatro Animazione, Associazione Sportello del cittadino, AFHCO, Associazione Club alcolisti in trattamento
- Partner Finanziari: CCFS (consorzio cooperativo finanziario per lo sviluppo), Consorzio Umbria Fidi, Fidimpresa Umbria, Cooperfidi Italia, Italia Comfidi
- Associazioni: Il Ginepro, Arci, Protezione Civile, Pro Loco, UISP, Coordinamento Centri Sociali e Culturali Anziani, Piano Terra, CARITAS, etc...
- Agenzie Formative: Aris, COHOR

- Università, Sindacati, Forze politiche, Scuole, Tribunale dei minori, Questura, Forze dell'ordine, Case di Reclusione, Media

Presentazione del Servizio Residenziale Comunità Famiglia "La Porta della Luna"

"La Porta della Luna" nasce da un progetto presentato nel 2022, in partenariato con la Fondazione Dopo di Noi La Crisalide, secondo la formula della co-progettazione con il Comune di Orvieto, in qualità di Comune capofila dell'Area Interna Sud Ovest Orvietano. Il progetto prevede la gestione sia del centro residenziale Comunità famiglia "La Porta della Luna" per il Dopo di Noi (5 utenti +1) sia del centro diurno Socio-Riabilitativo ed educativo per persone disabili "Il Corbezzolo" (10 utenti), entrambi ubicati presso il Comune di Allerona.

Missione del Servizio Residenziale Comunità Famiglia "La Porta della Luna"

Il servizio residenziale La Porta della Luna è finalizzato a garantire la continuità assistenziale delle persone con disabilità che non hanno più un sostegno familiare e/o vivono una situazione familiare compromessa. Lo spazio del Centro è stato realizzato ricreando una situazione abitativa familiare in un'ottica di mantenimento e potenziamento delle abilità residue e di socialità sia all'interno che all'esterno del Centro. L'equipe realizza progetti individualizzati, in cui la persona è posta al centro di interventi rivolti a mettere al primo posto la dignità degli individui ai quali viene garantita la piena inclusione e specificità nel proprio contesto sociale. L'obiettivo generale è di assistere e tutelare la persona adulta con disabilità, nel percorso di vita al fine di vivere una condizione esistenziale di equilibrio psicologico e fisico e sociale tramite la realizzazione di progetti individualizzati all'interno di un sistema di rapporti affettivi e di reale sostegno.

Il Servizio è caratterizzato da una dimensione di vita di tipo familiare che integra o sostituisce le funzioni familiari compromesse e offre un ambiente finalizzato:

- a) al mantenimento e potenziamento di risorse, competenze e capacità individuali allo scopo di sostenere il processo di vita e di integrazione sociale;
- b) alla costruzione di relazioni positive con gli altri ospiti del Centro e gli operatori.
- c) al mantenimento e supporto dei rapporti familiari, dove ancora presenti.
- d) all'inserimento in contesti socializzanti, formativi e lavorativi;
- e) allo sviluppo di percorsi individualizzati che pongano al centro la capacità di ciascuna persona di autodeterminarsi.

f) alla promozione del benessere bio-psico-sociale.

Il servizio garantisce:

- ➤ rispetto dei diritti dell'utente e della sua dignità;
- ➤ adeguatezza dell'intervento alle esigenze affettive, familiari, relazionali, educative, sociali, psicologiche e cliniche;
- qualificazione e appropriatezza degli interventi;
- ➤ professionalità dell'intervento.

Diritti dell'utente:

in conformità con la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità delle Nazioni Unite (2006), le persone hanno una serie di diritti fondamentali che devono essere rispettati e garantiti per assicurare loro una vita dignitosa e piena partecipazione alla società. Questi includono:

- il diritto all'uguaglianza di trattamento e alla non discriminazione;
- il diritto all'accesso all'istruzione, al lavoro, ai servizi sanitari e sociali, al trasporto e a tutti gli altri servizi e opportunità disponibili per gli altri membri della società;
- Il diritto alla libertà di espressione e di partecipazione politica;
- Il diritto alla vita indipendente e alla autonomia personale;
- Il diritto all'assistenza e al supporto necessari per garantire un adeguato livello di benessere e di qualità della vita;
- il diritto alla partecipazione attiva nella definizione delle decisioni che lo riguardano;
- il diritto al consenso personale, relativamente al proprio progetto terapeutico riabilitativo. Tale consenso deve essere espresso in modo libero, spontaneo, consapevole ed attuale, e viene formalizzato al momento dell'inserimento attraverso la firma del regolamento interno;
- il diritto al miglior trattamento possibile;
- il diritto all'autodeterminazione.

Doveri dell'utente

- L'accesso nella struttura riferisce da parte dell'utente/familiare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo e assistenziale;
- La persona con disabilità e i suoi familiari, quando accedono alla struttura, devono avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e familiari;

- L'utente/familiare ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti/familiari;
- All'interno degli ambienti è vietato fumare;
- L'utente/familiare ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere rispettarla;
- L'utente/familiare è tenuto al rispetto della privacy in qualunque contesto o situazione;
- L'utente/familiare è tenuto al rispetto del regolamento sottoscritto dall'utente stesso e dai suoi genitori/tutori al momento dell'inserimento;
- Il personale, per quanto di competenza, ha il dovere di far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio.

Principi operativi

Modello teorico di riferimento

Compito di ogni processo riabilitativo è quello di realizzare tutti gli interventi socio-sanitari necessari per consentire alla persona di raggiungere il più alto livello possibile di funzionamento sul piano fisico, psicologico e di partecipazione sociale, attraverso l'offerta di programmi inseriti in un Progetto Individuale (PAI).

L'equipe multidisciplinare utilizza un modello bio-psico-sociale e propone progetti socio-riabilitativi individualizzati ponendo l'attenzione sui seguenti aspetti:

Centralità dell'utente. Autodeterminazione: ogni persona è unica, dotata di valori, pensieri, sentimenti, iniziative e di imprevedibilità, per questo al centro di ogni intervento viene considerato l'utente, con le sue caratteristiche e le sue potenzialità, quale soggetto attivo del suo percorso di vita. Già dal momento della formulazione del progetto, l'utente viene coinvolto nella stesura dello stesso, così come successivamente partecipa ai periodici incontri di verifica con la sua famiglia, se ancora presente e con il servizio che lo ha inviato in struttura.

Coinvolgimento della famiglia dell'utente: la famiglia è parte integrante del progetto individualizzato. Durante tutto il percorso comunitario la famiglia dell'utente, se ancora presente, viene coinvolta nel progetto di vita del proprio familiare allo scopo di mantenere e consolidare i legami di relazione con le figure di riferimento. Si ritiene essenziale che siano mantenuti vivi e frequenti i rapporti tra gli ospiti e i suoi familiari, laddove presenti. Per questo motivo si incoraggiano i rientri a domicilio con cadenza periodica. Di fondamentale importanza sono le visite

programmate dei familiari presso il Centro, nei giorni e negli orari concordati con il Referente di Struttura, con possibilità di utilizzare gli spazi riservati alle famiglie o di fare brevi uscite con rientro in giornata. Inoltre è predisposto annualmente un calendario di rientri in famiglia nel periodo natalizio e pasquale. Per ogni utente è previsto un programma settimanale di telefonate e/o videochiamate con i familiari con la presenza e la mediazione degli OSS e degli educatori in assistenza.

Rapporti con i servizi invianti: la condivisione del progetto comunitario con il servizio inviante consente di attuare approcci globali di intervento e prestazioni integrate in linea con il progetto individualizzato.

Lavoro d'équipe: è fondamentale l'esistenza di un adeguato passaggio di informazioni e la condivisione della metodologia applicata. Ciò è reso possibile dalle riunioni settimanali a cui tutta l'équipe partecipa e in cui vengono discussi ed elaborati i vari aspetti della gestione quotidiana della vita con gli utenti.

Formazione e supervisione continue: un aspetto determinante nella presa in carico delle persone con disabilità è rappresentato dalla costante e adeguata formazione di tutte le persone che operano nella struttura. Per questo motivo la "Porta della Luna" partecipa e promuove eventi formativi su tematiche inerenti le singole specificità, così come su tematiche trasversali, con l'obiettivo di rinforzare le competenze in termini di relazioni e di prendersi cura della persona con disabilità.

Il monitoraggio dei progetti viene garantito da riunioni operative viene effettuate a cadenza settimanale. La discussione nel gruppo consentono di acquisire punti di vista diversi necessari al corretto funzionamento del proprio ruolo.

Cura del clima emotivo: massima importanza viene data alla dignità della persona ed al rispetto verso ognuno. La capacità di relazionarsi correttamente tra gli operatori è quella che assicura anche il buon funzionamento nei confronti degli utenti e l'opportunità per questi ultimi di percepire un clima accogliente, fatto di regole condivise, che permette ad ognuno, gradualmente, seguendo i propri tempi, di proiettarsi in cambiamenti possibili.

Lavoro sul territorio: la Porta della Luna è costantemente aperta al territorio: le uscite e le attività all'esterno sono finalizzate alla partecipazione e all'inclusione delle molteplici realtà del territorio con il tessuto sociale circostante. Le attività socializzanti rientrano nel Progetto Individualizzato in cui sono indicate le diverse opportunità: uscite nel territorio, serate in pizzeria, attività di "spesa" per effetti personali, partecipazioni a manifestazioni sportive e culturali.

Durante il periodo estivo l'organizzazione delle giornate viene ripensato per assicurare il più possibile le attività all'aperto. Inoltre nel periodo estivo vi è la possibilità di organizzare gite, brevi soggiorni e vacanze in riferimento ai bisogni rilevati nel Progetto Individualizzato. L'obiettivo è quello di far diventare l'esperienza il più possibile congruente ai bisogni di ciascuna persona

Tenuta della documentazione: la predisposizione e condivisione del progetto individualizzato con ciascun utente consente di pianificare gli obiettivi, i tempi e le

modalità di lavoro più funzionali. Il mantenimento di un diario delle consegne giornaliero permette agli operatori di avere tutte le informazioni necessarie per assicurare la continuità del lavoro tenendo conto di quanto avviene durante i turni. La tenuta di un diario di bordo da parte degli operatori, i verbali delle diverse riunioni e le relazioni periodiche inviate ai referenti del servizio d'appartenenza, consentono di verificare nel tempo gli obiettivi raggiunti e quelli su cui occorre ancora lavorare.

Organizzazione del servizio

Ammissioni

Per accedere alla Comunità deve essere formalizzata alla Direzione una richiesta d'inserimento da parte del servizio inviante o di un familiare.

Prima dell'ammissione nella Comunità famiglia la Direzione valuta la richiesta sulla base dei seguenti criteri di ammissione:

- **Provenienza:** persone adulte con disabilità provenienti preferibilmente dal territorio della USL UMBRIA2 valutate tramite UVM;
- **Presupposti vincolanti:** compatibilità degli utenti tra di loro; compatibilità delle esigenze dell'utente con le prestazioni previste nella struttura; rispetto del numero massimo di utenti.

Dimissioni

Le dimissioni avvengono in seguito alla valutazione di esito del programma di trattamento individuale ad opera della Comunità.

Al fine di garantire la continuità di cura e di assistenza della persona con disabilità, il ricovero si conclude con il passaggio programmato e concordato ad altra struttura residenziale, o al domicilio, solo dopo la valutazione e la definizione congiunta (Responsabili del Centro, dei Servizi territoriali e dei caregiver) dei bisogni dell'utente. La persona può essere dimessa per diversi motivi:

- su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha la tutela;
- per termine del progetto educativo - riabilitativo individualizzato;
- su disposizione della Direzione Sanitaria del Centro condivisa con i Servizi di competenza territoriale, sulla base di cause sopravvenute di natura clinica, incompatibili con le caratteristiche e l'organizzazione del Centro;
- per mancata adesione al Progetto Riabilitativo Individualizzato annuale da parte dei familiari o di chi ne ha la tutela;

Per ogni persona in dimissione l'équipe multidisciplinare del Centro rilascerà una relazione di aggiornamento clinico - riabilitativa corredata da copie di documenti rilevanti al fine della dimissione presenti in cartella clinica e fornirà tutta l'assistenza necessaria secondo i principi della dimissione protetta.

Retta Giornaliera

Con deliberazione della Giunta regionale n. 465 del 22/05/2024 (ACCORDO TARIFFE 2024. Definizione delle tariffe per le strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, residenziali e semiresidenziali) è stato approvato il presente schema di Accordo;

- con deliberazione della Giunta regionale n. 268 del 23/03/2022 (Accordo per l'adeguamento delle tariffe delle strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, residenziali e semiresidenziali) è stato approvato l'Accordo ponte per l'adeguamento delle tariffe sociosanitarie nelle more della ridefinizione delle tariffe;

- con regolamento regionale 11 aprile 2024, n. 4 (Ulteriori integrazioni al regolamento regionale 12 aprile 2022, n. 2 (Disciplina in materia di requisiti aggiuntivi e classificazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie di assistenza territoriale extra-ospedaliera) sono state approvate ulteriori integrazioni al r.r. 2/2022;

le tariffe giornaliere per paziente applicabili agli accordi contrattuali (convenzioni) stipulati dalle Aziende Unità Sanitarie Locali Umbria 1 e Umbria 2 con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, di cui all'art. 8-quinquies del d.lgs. 502/1992, sono:

RD5-3 Comunità famiglia
€ 86,24 (tariffa anno 2024 dopo firma accordo):

da € 99,68 a € 109,65 (tariffa attuale ponte)

da € 104,93 a € 115,42 (tariffa dal 01/01/2025)

da € 108,50 a € 119,55 (tariffa dal 01/01/2026)

A carico dell'utente sono invece da considerare tutte le spese personali: capi d'abbigliamento, prodotti per l'igiene personale, bar, ristorante, cinema, gite, costi alberghieri sostenuti durante i soggiorni estivi, ed ogni altra attività riabilitativa esterna alla struttura.

Orario di apertura

“La Porta della Luna” è aperta tutti i giorni dell'anno, 24 ore su 24.

Composizione dell'équipe

L'organizzazione interna del Servizio prevede una dotazione organica comprendente:

12

- Responsabile di struttura con funzioni di coordinamento organizzativo e gestionale;
- Direttore Sanitario responsabile dell'attività sanitaria;
- Risk management (prevenzione e gestione del rischio sanitario);
- un infermiere;
- cinque Operatori Socio Sanitari che si alternano nell'arco delle 24 ore;
- tre educatori;
- una operatrice ausiliaria.

La struttura ospita periodicamente anche volontari del servizio civile e tirocinanti universitari che frequentano le Facoltà di Psicologia, Scienze dell'Educazione ed affini.

Riunioni

La vita comunitaria è scandita da momenti di incontro, confronto e verifica così strutturati:

- una riunione settimanale di tipo organizzativo e di discussione dei casi che coinvolge l'equipe e il/la Responsabile di Servizio;
- una riunione mensile di supervisione dei casi che coinvolge tutta l'equipe, il/la direttore/trice sanitario, i responsabili USL;
- una riunione annuale di verifica del progetto individualizzato che coinvolge Equipe, Responsabile del Servizio, Direttore Sanitario, i Responsabili USL, la famiglia e se possibile l'utente;
- riunioni periodiche di aggiornamento/formazione che coinvolgono tutta l'équipe;
- una riunione annuale di validazione tra il Responsabile di struttura e la Direzione della Cooperativa Il Quadrifoglio.

Una giornata tipo

- 7.00-8.00 sveglia e igiene personale quotidiana
- 8.00-08.30 colazione
- 8.30-9.00 somministrazione farmaci
- 09.00-12.00 attività riabilitative, di gruppo e/o individuali seguendo i PAI individualizzati
- 12.00-12.30 preparazione sala mensa
- 12.30-13.30 pranzo
- 13.30-14.00 somministrazione farmaci
- 13.30-14.00 riassetto della cucina e della sala da pranzo
- 14.00-15.30 riposo, tempo libero
- 15.30-17.00 laboratori
- 17.00-17.30 merenda

- 17.30-19.00 attività ludico-ricreative
- 19.00-19.30 preparazione sala mensa
- 19.30-20.30 cena
- 20.30-21.00 somministrazione farmaci
- 21.00-21.30 riassetto della cucina e della sala da pranzo;
- 21.30-22 visione televisione, lettura, ascolto musica, giochi di società
- 22.00-7.00 riposo notturno

Gli orari sono indicativi: l'organizzazione di ciascuna giornata, infatti, è soggetta a flessibilità per quanto riguarda gli orari e le attività, tale da consentire a ciascun Residente di conservare, per quanto possibile, le abitudini acquisite, il rispetto delle diverse esigenze, e i programmi individualizzati

Le Attività

Per il raggiungimento degli obiettivi generali e degli obiettivi specifici, definiti nell'ambito dei progetti personalizzati, il servizio garantisce a ciascuna persona con disabilità una serie di attività/interventi, in una logica di presa in carico bio-psico-sociale. Ogni attività è finalizzata a scopi assistenziali e riabilitativi.

Ci sono attività a cui partecipano tutti gli utenti ed attività riabilitative tese al progressivo recupero e/o mantenimento delle autonomie residue e all'inclusione sociale a cui partecipano gli ospiti in maniera differenziata, in base a bisogni e potenzialità diversi per ciascuno.

Le diverse attività, sia quelle comuni a tutti che quelle previste nei progetti individualizzati, vengono realizzate favorendo il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli ospiti, con l'obiettivo di ottenere il massimo grado di autonomia da ciascuno.

Attività interne

- Igiene personale
- Cura e assistenza nelle attività quotidiane
- Somministrazione della terapia farmacologica
- Attività alberghiere: pasti, cura e igiene degli ambienti
- Conduzione di incontri con le famiglie o caregiver degli utenti
- Incontri individuali con i familiari o caregiver
- Conduzione incontri di gruppo con gli utenti
- Attività per l'autonomia
- Attività espressive e laboratoriali
- Attività educative - riabilitative

I Pasti

i pasti principali vengono forniti da una ditta esterna. La comunità è comunque dotata di una cucina interna per la preparazione della colazione e per la realizzazione di laboratori di cucina.

Assunzione della terapia farmacologica:

il Servizio garantisce la somministrazione dei farmaci prescritti. La terapia farmacologica viene somministrata dagli infermieri. Sono a carico dell'utente i farmaci di cui non è prevista la distribuzione dal Sistema Sanitario Nazionale.

Attività esterne

Teatro integrato: l'integrazione della persona con disabilità richiede impegni congiunti da parte di tutte le agenzie ed i soggetti potenzialmente coinvolti in tale processo.

Il laboratorio teatrale intende promuovere una cultura della diversità mettendo in rete i pazienti, potenziando le forme di integrazione già presenti sul territorio coinvolgendo i pazienti in una serie di attività volte a ridurre l'emarginazione e l'isolamento attraverso la pratica teatrale. Sul palcoscenico gli ospiti del Centro che aderiscono al progetto si incontrano settimanalmente con operatori del sociale e attori, condividendo un percorso finalizzato non solo alla realizzazione di spettacoli, ma anche al confronto di storie, tra realtà e finzione, tra normalità e diversità. A tale fine ci si avvale della collaborazione dell'associazione di promozione sociale "Amleto in Viaggio".

Attività sportive: lo sport viene inserito nelle attività riabilitative-educative in quanto promuove e sviluppa il contatto con parti del proprio sé spesso inesplorate.

L'attivazione corporea, la fatica, il senso del limite e del suo superamento, la disciplina, la sfida e competizione con gli altri e con se stessi, il riappropriarsi del proprio corpo, divengono importanti strumenti e obiettivi riabilitativi da valorizzare, come promotori di salute.

La collaborazione con l'associazione sportiva integrata "Tartaruga x,y,z" permette agli utenti del Centro di svolgere attività sportive diversificate in contesti adeguati a tali attività quali, piscine, palestre del territorio, confrontandosi con operatori, persone che provengono da altri servizi, tecnici, in un'ottica di rete e di inclusione sociale.

Inoltre la polisportiva aderisce all' ANPIS, Associazione Nazionale delle Polisportive Integrate.

Tale adesione consente a tutti gli utenti di partecipare a eventi sportivi che si svolgono a livello nazionale in varie regioni d'Italia.

Uscite e attività socializzanti

Le uscite e le attività socializzanti sono rivolte all'inclusione e alla sperimentazione all'interno delle molteplici realtà presenti sul territorio. L'obiettivo è quello di

conoscere nuove persone e nuovi contesti in cui sentirsi parte di una gestalt. Consente di mostrare i propri bisogni e desideri, incrementare le proprie potenzialità in un clima interessante quale il territorio circostante. Le attività socializzanti rientrano nel Progetto Riabilitativo Individualizzato in cui sono indicate le diverse opportunità: uscite nel territorio, serate in pizzeria, attività di “spesa” per effetti personali, partecipazioni a manifestazioni sportive e culturali. Durante il periodo estivo l’organizzazione delle giornate viene riformulata per garantire il più possibile le attività all’aperto. Sempre nel periodo estivo vi è la possibilità di organizzare gite, brevi soggiorni e vacanze in riferimento ai bisogni rilevati nel Progetto Riabilitativo Individualizzato. L’obiettivo è quello di far diventare l’esperienza il più possibile rispondente ai bisogni speciali di ciascuna persona.

Soggiorno estivo: si prevede un soggiorno estivo all’anno in luoghi adeguatamente predisposti per accogliere al meglio gli ospiti della Comunità, offrendo un’opportunità di svago e relax al di fuori della struttura.

Rete formale e informale

Rapporti coi Servizi sociali/sanitari referenti

I rapporti con i servizi sociali e sanitari sono basati sul costante trasferimento delle informazioni mezzo relazioni, telefonate, mail ed incontri programmati in struttura o presso la sede del servizio territoriale, dove si argomenta sull’andamento generale, sulla definizione o sulla ridefinizione degli obiettivi riabilitativi.

Rapporti con Famiglia / Tutore

I rapporti con la famiglia di origine, se previsto dal Progetto, vengono mantenuti con telefonate concordate con l’équipe operativa del Servizio, con visite e/o rientri a casa programmati e concordati o ricevimento dei parenti in struttura. L’andamento di ogni incontro viene riportato sul diario giornaliero dell’utente.

Ove possibile la famiglia sottoscrive il progetto terapeutico individualizzato.

I genitori o chi esercita la potestà genitoriale vengono informati della programmazione degli interventi terapeutico-riabilitativi e di ogni fatto rilevante relativo al minore.

Altri riferimenti

Vengono altresì mantenuti e curati i rapporti con i contesti e i luoghi informali legati ai diversi progetti degli utenti.

Caratteristiche della struttura

la Porta della Luna è situata ad Alleronas Scalo in una struttura completamente ristrutturata. Gli ambienti sono disposti su un unico piano e sono dotati di confortevoli camere doppie tutte con bagno privato. Tutti gli ambienti sono stati arredati su misura per renderli accessibili e fruibili a tutte le persone in base alle loro

diverse disabilità e limitazioni, con l'obiettivo di favorire il mantenimento di abilità e autonomie. La struttura dispone inoltre di una infermeria, una cucina dove vengono porzionati i pasti principali e preparate bevande calde.

Certificazioni, modelli e qualifiche

La Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio ha ottenuto nel 2005 la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001. Il Servizio "La Porta della Luna" riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse: per questo vengono identificati ogni anno gli obiettivi di qualità ed i relativi indicatori che il Servizio si propone di raggiungere o mantenere. I risultati vengono poi raccolti in un report che viene discusso e validato nella riunione di riesame della direzione generale della cooperativa. Gli obiettivi e gli indicatori variano dunque nel tempo conseguentemente alla trasformazione dei bisogni degli utenti e ai cambiamenti del contesto socio-culturale.

La cooperativa ha adottato dal 2017 un modello organizzativo gestionale (MOG), secondo le indicazioni contenute nel D. Lgs. 231/2001 per promuovere la legalità e prevenire la commissione dei reati in questo contemplati e conseguentemente tutelare la Cooperativa rispetto alle sanzioni previste dal decreto stesso, ha ottenuto inoltre il Rating di legalità.

Al fine di rafforzare le politiche sulla parità di genere all'interno della propria organizzazione ha conseguito la Certificazione in base alle linee guida UNI/PdR 125:2022 nel marzo 2024.

OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Garantire la formazione continua degli operatori. L'équipe è formata da operatori con competenze di base diverse che, oltre a seguire percorsi formativi individuali definiti dal piano annuale di formazione, partecipano a momenti strutturati di aggiornamento su argomenti relativi alle tematiche rispetto alle persone con disabilità.</p>	Attuazione del piano della formazione
<p>Garantire la supervisione dell'équipe. L'interazione costante e prolungata con la disabilità necessita di un lavoro di accoglimento e ridefinizione dei meccanismi di difesa che naturalmente possono generarsi nell'operatore che svolge questo lavoro. La supervisione sui casi e sulle dinamiche dell'équipe prevede l'analisi dei vissuti e la loro discussione nel gruppo al fine di garantire un assetto più funzionale.</p>	1 riunione di discussione dei casi e supervisione a cadenza settimanale con tutta l'équipe
<p>Garantire una buona presa in carico dell'utente. La fase dell'inserimento in comunità è forse la più delicata e complessa: assicurare una gradualità fornisce all'utente e all'équipe la possibilità di valutare la reale motivazione al percorso comunitario e ridurre il rischio di drop-out.</p>	Almeno 2 incontri di valutazione con la possibilità di 1 accesso in struttura da parte dell'ospite prima dell'inserimento definitivo; almeno 1 incontro semestrale della verifica del progetto con il servizio inviante e, ove possibile, con i familiari
<p>Garantire la realizzazione di progetti individualizzati per ciascun utente. Per ogni utente viene stilato un progetto sulla base di un'osservazione strutturata che prende in esame le componenti dell'ICF (OMS): le funzioni corporee, le strutture corporee, la partecipazione sociale, i fattori ambientali, le relazioni familiari. Gli obiettivi, condivisi con l'utente stesso, i suoi familiari ed i referenti del servizio inviante, vengono monitorati e verificati a cadenza semestrale.</p>	Realizzazione dei progetti individualizzati per il 100% degli utenti.
<p>Costruire e consolidare la rete di rapporti col territorio. La conoscenza e l'utilizzo di tutte le risorse presenti sul territorio sono</p>	Almeno 2 partecipazioni all'anno ad eventi ed attività

<p>indispensabili per combattere l'esclusione e favorire un reale processo di inclusione.</p>	
<p>Garantire la presenza di attività laboratoriali differenziate, interne o esterne alla struttura. La possibilità di promuovere sempre nuove attività tenendo conto delle abilità e delle aspettative di ognuno, consente il coinvolgimento differenziato di tutti, efficace strumento contro l'istituzionalizzazione.</p>	<p>Almeno 5 attività laboratoriali proposte e realizzate per ogni anno</p>
<p>Favorire l'incontro dell'équipe con realtà di altri territori. Il confronto con altre realtà consente la riflessione sulle proprie modalità di lavoro e stimola il cambiamento necessario ad evitare pericolosi circuiti autoreferenziali.</p>	<p>Almeno 1 incontro all'anno con UNAC (progetto Visiting di Comunità Famiglia)</p>
<p>Valutare la soddisfazione dell'utente. La rilevazione della qualità percepita e del grado di soddisfazione del familiare/tutore dell'utente, prevista dalle normative di accreditamento e da tutti i sistemi di gestione della qualità, è parte integrante della gestione della Comunità Famiglia. Mossi da una logica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, la rilevazione della qualità percepita e della soddisfazione costituisce una pratica di evoluzione e sviluppo dell'intero sistema di erogazione del servizio attraverso il coinvolgimento di tutte le persone che lo compongono direttamente. Inoltre rappresenta uno strumento per introdurre innovazioni e cambiamenti organizzativi e relazionali rilevanti. Periodicamente viene sottoposto, in forma anonima, al familiare/tutore un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione delle cure percepite.</p>	<p>Rilevazione annuale della qualità percepita con somministrazione di un questionario ai familiari o caregiver</p>

Leggi e norme di riferimento

La storia della disabilità a livello legislativo e culturale è stata caratterizzata da cambiamenti significativi nel corso del tempo. In passato le persone con disabilità erano spesso emarginate e discriminate dalla società, considerate incapaci di contribuire in modo significativo alla vita sociale. Tuttavia nel corso del tempo sono state adottate leggi e politiche per proteggere i diritti e promuovere l'inclusione delle persone con disabilità. Uno dei primi passi significativi nella storia è stata la fondazione delle prime Istituzioni per persone con disabilità, tuttavia molte di esse erano caratterizzate da situazioni disumane e trattamenti crudeli. Durante il XX secolo si sono verificati importanti cambiamenti nella percezione e nel trattamento delle persone con disabilità. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità adottata nel 2006, ha svolto un ruolo chiave nel promuovere i diritti a livello internazionale. A livello legislativo molti paesi hanno adottato leggi per proteggere i diritti e garantire la piena partecipazione nella società. Da un punto di vista culturale c'è stata una maggiore consapevolezza e sensibilizzazione, Si sono sviluppate nuove rappresentazioni e narrazioni che promuovono l'inclusione e la diversità sfidando i pregiudizi e le discriminazioni.

In Italia le principali leggi sulla disabilità includono:

Legge 104/92, Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità.

Legge 68/99, questa legge stabilisce misure per favorire l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità: prevede quote di riserva nei posti di lavoro e promuove l'accesso a programmi di formazione e riqualificazione professionale.

Decreto Legislativo 66/2017: questo Decreto ha recepito la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità e ha introdotto nuove misure per promuovere l'inclusione sociale e la partecipazione attiva nella società.

Legge 112/2016: questa legge ha introdotto misure per favorire l'accessibilità e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici pubblici e privati, nonché nei trasporti pubblici.

Comunicazioni ed inoltro di reclami

Eventuali comunicazioni e/o reclami possono essere inoltrati per posta, fax o e-mail all'attenzione della Dr.ssa Tiziana Frellicca al seguente indirizzo:

Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio

Via Sette Martiri n.51/A 05018 Orvieto Scalo (TR) tel. 0763/301332 - fax 0763/393685

e-mail: info@coopquadrifoglio.net

coopquadrifoglio@pec.it

La Direzione della struttura riceve le osservazioni ed i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema insieme al Responsabile Qualità. Di tale risoluzione viene poi data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo.

Servizio Residenziale Comunità Famiglia “La Porta della Luna”
via Giosuè Carducci- Allerona 05011- (TR)
www.coopquadrifoglio.net

“Il Quadrifoglio” Società Cooperativa Sociale
Via Sette Martiri n. 51/A 05018 ORVIETO (TR)
Codice Fiscale e P. IVA 00474900552 Tel. 0763/301332 fax 0763/393685
info@coopquadrifoglio.net coopquadrifoglio@pec.it
www.coopquadrifoglio.net