

PROGETTO

del

SERVIZIO

Gruppo Appartamento
“FIORDALISO”



FIORDALISO

Via Asilo, 18
12030 Cavallermaggiore
Tel. 0172/381123

E-mail: fiordaliso@progettoemmaus.it

COOPERATIVA SOCIALE PROGETTO EMMAUS

Via Rattazzi 9
12051 – Alba (CN)
Tel e fax 0173 441784

e.mail: amministrazione@progettoemmaus.it
amministrazione.cavallermaggiore@progettoemmaus.it

pec: progettoemmaus@pec.confcooperative.it

PREMESSA

La Cooperativa Sociale "Progetto Emmaus" è una cooperativa sociale di tipo A, ente no profit, di servizi alla persona: nata nel 1995 ad Alba, diventa nel corso del 2020 anche cooperativa di tipo B di produzione lavoro.

La cooperativa inizia ad operare principalmente nel campo della psichiatria, della disabilità attraverso la gestione di strutture residenziali e di attività territoriali in convenzione con le varie ASL ed i Consorzi Socio-Assistenziali del Piemonte.

La sua nascita si colloca all'interno di un'esperienza iniziata negli anni '70 ad Alba e sviluppatasi partendo da un gruppo spontaneo di volontari - il Gruppo Spontaneo Handicappati - che sono poi stati i fondatori della cooperativa stessa e promotori negli anni di innumerevoli iniziative dal e per il territorio, non ultima la costituzione della Fondazione Emmaus per il territorio, Onlus che si occupa del "Dopo di Noi".

Nel tempo l'organizzazione ha investito molto sulla professionalità e sulla qualità del rapporto, anche a livello numerico, tra operatori, ospiti e utenti. Il personale della Cooperativa, sia singoli operatori sia gruppi di lavoro, si aggiorna continuamente attraverso programmi di formazione mirati alla condivisione dei modelli lavorativi e al miglioramento del servizio per gli utenti.

Dal primo dicembre 2023, dopo un lungo percorso interno di condivisione e confronto e attraverso un processo di fusione per incorporazione, Progetto Emmaus si unisce alla cooperativa sociale LABORATORIO di Cavallermaggiore.

Nata nel 1984 come cooperativa di lavoro con lo scopo di "perseguire la piena occupazione di persone in situazione di bisogno, in particolare giovani...", la Laboratorio ha delineato in modo sempre più chiaro la volontà di orientare l'impegno verso servizi ed attività in ambito sociale, prima con la Comunità Alloggio per persone con disabilità medio grave e grave "Strada Facendo" di Cardè e poi con tutti i successivi servizi educativi e socio-assistenziali, residenziali e non: il gruppo appartamento a media intensità (ex tipo A) "I Girasoli" e i tre gruppi appartamento a bassa intensità (ex tipo B) "Fiordaliso", "Orchidea", "Gli Incredibili" a Cavallermaggiore, progetti di domiciliarità assistita, servizi di assistenza alle autonomie e alla comunicazione per alunni con disabilità presso scuole di ogni ordine e grado e servizi integrativi scolastici (assistenza alunni in tempo mensa, post mensa, pre-orario e post orario, servizio educativo-animativo-assistenziali in ambito scolastico ed extrascolastico, servizi di doposcuola), nonché servizi educativi - animativi estivi.

Le due realtà sono confluite sotto il nome "Progetto Emmaus" che opera sul territorio della provincia di Cuneo attraverso la gestione di:

- strutture residenziali in convenzione con le varie ASL ed i Consorzi Socio-Assistenziali regionali;
- servizi territoriali, di educativa e di assistenza domiciliare;
- assistenza scolastica e servizi integrativi scolastici ed extra scolastici;
- assistenza presso terzi;
- gestione servizi per la prima infanzia;
- gestione di servizi turistici, di ristorazione e di housing sociale;
- commercializzazione del vino 8pari.

In breve i servizi ad oggi realizzati dalla cooperativa:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica Emmaus di livello 2.2 che ospita 10 persone con problemi di salute mentale supportati da educatori, oss, psicologo, infermiere e psichiatra;

- N. 3 Residenze Sanitarie Psichiatriche "Due Passi", "Ariete" e "Sipuofare" che ospitano tra le 4 e le 5 persone in alloggi con il supporto di educatori e oss;
- N. 2 convivenze ad Alba e Cavallermaggiore (servizio di autonomia – domiciliarità assistita "Tulipani") per la sperimentazione di autonomie abitative in collaborazione con i servizi territoriali di riferimento;
- N. 3 Comunità per persone con disabilità complessa: "Casa Maria Rosa", "Aurora" e "Strada Facendo" che ospitano tra le 8 e le 10 persone supportate da educatori, oss, infermieri fisioterapisti e altre figure professionali specialistiche;
- N. 8 Gruppi appartamento per persone con disabilità medio-lieve: "Sottosopra", "Pepe Nero", "Tetti Blu", "La Rocca", "Fiordaliso", "gli Incredibili", "I Girasoli", "Orchidea" che ospitano tra le 4 e le 6 persone supportate da educatori e oss per parte della giornata;
- Servizio di assistenza alle autonomie a favore di alunni disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado in vari comuni della provincia e con collaborazioni per l'erogazione di servizi integrativi in ambito scolastico ed extra scolastico (pre e post orari, assistenza mensa, dopo-scuola);
- Gestione di servizi assistenziali e educativi in ambiti extra scolastici (dopo scuola e servizi estivi);
- Gestione di servizi integrativi scolastici (pre e post orari, assistenza mensa e post mensa);
- Servizio Fasce Deboli: gestione di misure di protezione a favore di soggetti fragili sui territori di Alba e Bra per oltre 40 ore settimanali;
- Appartamenti di accoglienza per fasce deboli: n. 5 tra Alba e Bra seguiti e monitorati da operatori;
- Gestione della Scuola Materna "N.S. del Suffragio" a Mussotto d'Alba, servizi estivi di educativa e di animazione sul territorio;
- Educativa presso Case di Riposo del territorio: La Morra, Corneliano e Pocapaglia;
- Servizi territoriali a favore di persone con disabilità con il Consorzio Socio-Assistenziale Alba, Langhe e Roero e nell'ambito braidese per affiancamenti individuali, interventi di educativa, assistenza territoriale, domiciliare, accompagnamenti, monitoraggi, assistenza alla comunicazione;
- Servizi di Assistenza Domiciliare con il Consorzio Socio-Assistenziale Alba, Langhe e Roero per affiancamenti individuali, interventi di assistenza rivolti a persone anziane per prevenire il ricovero in casa di riposo.

Servizi attinenti all'Area B di cooperativa rivolti all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate:

- Colonia Marina di Laigueglia in gestione per il Comune di Bra dall'anno 2019;
- Vino 8Pari: progetto realizzato in collaborazione con cantine del territorio; permette il coinvolgimento attivo di persone con svantaggio che seguono la realizzazione del prodotto dalla vigna (come progetto ergo terapeutico) alla sua promozione e commercializzazione sul territorio (come impiego lavorativo);
- Viavai social housing: servizio di accoglienza rivolto a donne sole o con bambini sito ad Alba;
- Osteria Sociale Montebellina ad Alba: gestione di un'osteria come opportunità di inserimenti, tirocini esperienziali ed assunzioni di lavoratori svantaggiati oltre che dare la possibilità ad altri di sperimentarsi in percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro;
- Sala Convegni BPER Bra: gestione della sala convegni con supporto tecnico e logistico in occasione di convegni ed eventi e gestione dei servizi di coffee break e catering;
- MUDET Alba: servizi di accoglienza, pulizia e vigilanza presso il Museo del Tartufo di Alba;
- Servizi e affidamenti vari sul territorio in collaborazione con le amministrazioni locali con finalità di inclusione lavorativa delle persone svantaggiate.

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

I Gruppi Appartamento si pongono come proposta di progetto per sviluppare e promuovere l'autonomia a tutti i livelli delle persone con disabilità. Idea centrale è quella di promuovere e garantire lo sviluppo dell'autonomia, del benessere della persona e l'autodeterminazione degli ospiti e garantire lo sviluppo di forme di "gruppaltà" organizzata (scambio, cooperazione, aiuto ...) tra gli ospiti a vantaggio degli stessi.

Il servizio si propone di offrire una struttura che affronti il disagio di persone che, per condizioni di vita intellettuale, sociale e familiare possiedono una sufficiente acquisita autonomia che deve essere migliorata e consolidata al fine di utilizzare tutte le risorse potenziali effettivamente esistenti e favorire condizioni di benessere psicofisico. Il servizio, attraverso l'apporto degli operatori, che offrono un sostegno di tipo relazionale, assistenziale, sanitario ed educativo, vuole assicurare agli ospiti sia le prestazioni di assistenza, di cura ed igiene personale che un orientamento verso l'autonomia per l'organizzazione e la gestione della quotidianità.

L'integrazione sociale è una finalità del servizio che, mediante un supporto nelle relazioni interne ed esterne alla struttura, tende a consolidare i legami tra gli ospiti e la comunità locale ma altrettanto importante è il mantenimento e la cura dei rapporti con la famiglia di origine (....).

Il Gruppo Appartamento permette alle persone con disabilità di sperimentare una vita autonoma anche se assistita nell'ottica di ristabilire le condizioni per migliorare il rapporto con il contesto sociale.

L'accesso ai Gruppi Appartamento avviene con un programma di intervento personalizzato, concordato con i Servizi invianti e condiviso, dove possibile, con i familiari. Il tempo di permanenza nella struttura è variabile: il tipo di percorso che l'ospite farà nel servizio viene concordato al momento dell'ingresso in base alla situazione ed ai bisogni evidenziati in quel momento e può cambiare nel corso della sua permanenza nel servizio. Può accadere che molti inserimenti con previsione di temporaneità si trasformino in permanenti nel tempo per l'aggravarsi delle situazioni così come inserimenti di persone in età già avanzata si delineino definitivi sin da subito. I Gruppi Appartamento sono strutture aperte all'esterno e partecipano alle attività sociali del territorio in cui sono inseriti. Nei gruppi appartamento si attua, oltre ad un possibile intervento socio-sanitario, un prevalente intervento abilitativo e riabilitativo che ha, come fine ultimo, l'acquisizione della massima autonomia possibile per l'utente ed il suo inserimento anche graduale nel tessuto sociale e familiare su tempi medio lunghi.

Gli obiettivi del servizio mirano alla crescita dei soggetti e a favorire lo sviluppo delle capacità residue oltre che a mantenere le abilità acquisite.

Gli interventi educativi sono orientati in senso pedagogico per aiutare gli utenti a raggiungere un rapporto più adeguato con se stessi, con gli altri e con l'ambiente e a cercare di acquisire comportamenti e funzioni indispensabili alla vita di tutti i giorni.

La RETE dei GRUPPI APPARTAMENTO

La Cooperativa Sociale Progetto Emmaus gestisce nel comune di Cavallermaggiore quattro gruppi appartamento nati alla fine degli anni novanta per rispondere alle esigenze di residenzialità di adulti con disabilità che si presentavano sempre più importanti sul nostro territorio.

Nell'arco di pochi anni la realtà dei gruppi appartamento, nati e gestiti dalla Cooperativa Sociale Laboratorio, è stata oggetto di forte interessamento non solo da parte dei Servizi Sociali presenti sul territorio e delle AA.SS.LL. cuneesi di riferimento ma anche dei Servizi Sociali e delle Aziende Sanitarie di Torino, interessamento dettato soprattutto dalla particolare impronta gestionale che la Cooperativa Laboratorio ha, da subito, voluto dare a queste strutture dedicate alla disabilità adulta: la gestione in RETE dei servizi.

La scelta di far nascere queste strutture in un raggio di circa cento metri di distanza tra loro e l'eterogeneità delle strutture stesse (un gruppo appartamento a Media intensità "I Girasoli" con ospiti di ambo i sessi; un gruppo appartamento a Bassa intensità "Gli Incredibili" con utenza esclusivamente maschile; due gruppi appartamento sempre a Bassa intensità "Orchidea" e "Fiordaliso" con utenza femminile) hanno immediatamente permesso alla Cooperativa Soc. Laboratorio di elaborare un progetto di rete funzionale alle esigenze dei singoli presidi e dei singoli ospiti permettendo così di supplire anche ai limiti gestionali ed organizzativi, dettati dalla normativa di riferimento (soprattutto i minutaggi dei gruppi appartamento a Bassa intensità che portano ad avere delle fasce di scopertura assistenziale), di ogni singolo presidio visto in modo individuale e non pensato e collegato con gli altri.

L'idea della rete si è trasformata quasi immediatamente in una necessità sempre più rilevante ed evidente in conseguenza delle numerose e gravose situazioni legate alla patologia degli ospiti presenti, di quelli in ingresso e di quelli che si sono avvicinati nel corso degli anni.

Questa situazione ha richiesto una particolare attenzione soprattutto nella gestione dei gruppi appartamento a Bassa intensità dove si sono evidenziate importanti necessità assistenziali che hanno richiesto un intervento massiccio della figura dell'operatore socio assistenziale garantito attraverso un incremento del suo minutaggio rispetto a quello previsto dalla normativa di riferimento e con una conseguente diminuzione di quello educativo. Questo accorgimento, unito al fatto di poter contare sulla rete di cui sopra, ha consentito e consente di migliorare quotidianamente la gestione dei servizi (qualità di vita e benessere degli ospiti) andando a rafforzare tutti quegli aspetti riconducibili altrimenti ad una gestione classica di presidio singolo, non calato in un contesto di comunità allargata.

Il progetto di rete dei gruppi appartamento, che la Cooperativa Sociale Laboratorio ha fortemente voluto realizzare in Cavallermaggiore, si basa su quattro aspetti fondamentali della vita del singolo ospite e del presidio nel quale è inserito:

- Il benessere e la salute
- L'organizzazione della giornata ed il rapporto con gli operatori
- La gestione delle attività occupazionali: i progetti integrati
- La gestione delle emergenze.

Un lavoro di rete nasce e si concretizza grazie ad una capillare attenzione verso quello che è lo strumento fondamentale del nostro operare: la relazione.

In questo caso la relazione è uno strumento di lavoro utilizzato non solo nel canale comunicativo tra operatori ed utenti ma anche, e soprattutto, tra gli operatori dell'intera rete dei servizi. Settimanalmente e mensilmente le équipes degli operatori che intervengono e lavorano nei gruppi appartamento si confrontano in riunioni dedicate ai singoli presidi ed alla rete di tutte le strutture al fine di condividere la situazione di ogni presidio e di ogni singolo ospite visto, non solo in un'ottica di appartenenza al presidio nel quale è inserito, ma come un'utente che interagisce con tutti gli elementi caratterizzanti la rete stessa: coinvolgimento con gli ospiti di tutte le strutture e con gli operatori delle stesse. L'équipe della rete dei gruppi appartamento è quindi l'insieme delle singole micro équipes che, collegialmente, operano sulla base di un progetto comune di servizio e quindi di vita degli ospiti dei gruppi appartamento.

L'importanza e la necessità di questi momenti va letta in un contesto nel quale, come evidenziato più avanti, ogni ospite interagisce quotidianamente con il resto della rete e di qui deriva l'assoluta esigenza di far sì che ogni operatore abbia il costante monitoraggio della situazione di ognuno degli ospiti inseriti nei gruppi appartamento.

I progetti integrati, le attività strutturate comuni, i laboratori permanenti ed i momenti di condivisione del tempo libero, oltre che la gestione delle emergenze (soprattutto quelle sanitarie), sono situazioni che implicano la perfetta conoscenza delle condizioni generali di ogni singolo ospite da parte dell'intera équipe di lavoro dei gruppi appartamento.

Il lavoro in rete e la conoscenza condivisa dell'ospite permette quindi agli operatori di progettare attività "lavorative" che vedono l'interscambio degli ospiti in attività rivolte e gestite con le varie strutture della rete; permette di poter organizzare il tempo lavoro degli operatori in modo da gestire spazi ed attività comuni strutturate andando così ad aumentare le ore di monitoraggio degli ospiti stessi da parte degli operatori, non solo del proprio gruppo di appartenenza ma anche di quelli della rete tutta. Tale aspetto è particolarmente importante per i gruppi appartamento a Bassa intensità per i quali, grazie a questa modalità di gestione, si garantisce un minutaggio di intervento decisamente maggiore rispetto a quello standard e permette, inoltre, la gestione di particolari momenti ed attività con rapporto individuale tra operatore ed utente.

Questa particolare attenzione si sta dimostrando sempre più importante soprattutto per la gestione delle esigenze legate alla sfera sanitaria dei singoli ospiti (ed è qui che viene avvalorata ulteriormente la scelta di operare con un elevato minutaggio della figura dell'operatore OSS) che, in conseguenza del loro naturale invecchiamento e delle loro singole patologie, necessitano sempre più di intervento assistenziale-sanitario al fine di conseguire uno degli obiettivi fondamentali del progetto: il benessere della persona.

L'organizzazione di attività strutturate comuni e trasversali a tutti i servizi consente di offrire agli ospiti una gamma di attività decisamente più ampia, di aumentare la quantità di tempo occupato di ciascun ospite e di farlo in modo diversificato; il coinvolgimento degli ospiti avviene in modo personalizzato attraverso i singoli progetti individualizzati. Particolarmente

funzionali sono risultati i “progetti integrati” (che dettaglieremo più avanti) attivati nell’ambito della rete: si tratta di micro progetti di attività individuate nell’ambito delle necessità dei vari servizi, su aspetti di particolare interesse degli ospiti e sulla base delle loro capacità, progetti che hanno quindi assunto una valenza occupazionale permettendo di impegnare gli ospiti in processi lavorativi e di supplire alla difficoltà di inserimento in attività lavorative esterne.

Nell’ambito dell’organizzazione in rete dei gruppi appartamento assume un’importanza fondamentale la gestione dei “momenti liberi”, momenti che gli ospiti dei singoli presidi possono vivere, non solo attraverso una loro organizzazione interna, ma anche, e soprattutto, organizzandosi con gli ospiti degli altri presidi avendo la garanzia e la certezza di una costante presenza degli operatori del gruppo appartamento a Media intensità che possono essere contattati dagli ospiti dei presidi a Bassa intensità in tutti quei frangenti lasciati “scoperti” dal minutaggio operativo di questi ultimi dando loro tranquillità e sicurezza.

Ed è proprio in virtù della presenza del gruppo appartamento a Media intensità (operatori presenti 24h - 7/7) nella rete dei nostri gruppi appartamento che si è attivato un percorso di condivisione e di attuazione di una serie di “buone pratiche” per gli ospiti (in allegato al presente progetto) funzionali alla gestione delle emergenze e dei momenti di criticità per tutti gli ospiti dei gruppi appartamento a bassa intensità. Concretamente, nell’ambito di percorsi e laboratori specifici, gli ospiti di questi servizi sono stati informati ed addestrati per riuscire ad affrontare e gestire tutte le situazioni di difficoltà e di emergenza che possono verificarsi nella quotidianità in tutti quei frangenti in cui, in questi presidi, non è prevista la presenza dell’operatore.

La rete dei gruppi appartamento ha fatto sì che gli ospiti abbiano sviluppato un senso di appartenenza non solo riferito al proprio gruppo ma a tutta la realtà dei servizi. Con questo presupposto gli ospiti dei servizi a bassa intensità hanno la possibilità di trascorrere molti dei loro momenti di tempo libero, in assenza dei loro operatori, condividendo insieme pasti, passeggiate, attività ricreative in genere o semplicemente ricercando la compagnia degli altri per momenti di svago.

Si è quindi creata una forma di rete non solo strutturale ed organizzativa ma anche umana tra ospiti di presidi diversi, elemento che garantisce loro sicurezza e tranquillità rafforzato dal costante monitoraggio del personale operativo della Cooperativa.

TIPOLOGIA di SERVIZIO

“I gruppi appartamento per disabili intellettivi, inseriti in normali contesti abitativi, sono strutture residenziali socio-sanitarie atte ad assicurare una vita di relazione simile al modello familiare” (rif. D.G.R. 230/97).

Il servizio, oggetto del presente progetto, si configura come Gruppo Appartamento a bassa intensità (ex tipo B) e quindi come servizio residenziale adatto ad accogliere persone con disabilità intellettiva di grado lieve e medio-lieve cui si

accompagna una insufficiente autonomia nella gestione quotidiana ma non tale da rendere necessaria una istituzionalizzazione più contenitiva.

Si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni alla persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale e all'inserimento sociale.

Il progetto è nato a seguito di richieste emerse dal territorio per l'inserimento di soggetti con problematiche a livello di lieve insufficienza mentale e/o patologie psichiatriche e con alle spalle ambienti familiari non adeguati a sostenerne le difficoltà.

Le persone ospitate possono anche provenire da altre tipologie di strutture nelle quali hanno già fatto un percorso positivo di acquisizione di determinate autonomie parziali o totali e che hanno la possibilità di mantenere o potenziare ulteriormente particolari aspetti.

Il servizio si propone di raggiungere, per ogni ospite, la massima autonomia individuale possibile e recuperare la residua percentuale di autonomia personale (formulando e valutando per ogni caso precisi e specifici obiettivi) con il supporto costante della presenza degli operatori.

DESTINATARI del SERVIZIO

8

Il gruppo appartamento può ospitare, come da autorizzazione al funzionamento, fino a quattro utenti di sesso femminile con problematiche legate alla disabilità, e cioè con insufficienza mentale lieve e medio lieve a cui spesso si accompagnano a situazioni ambientali del nucleo familiare di provenienza così compromesse da non consentire alla persona una permanenza in famiglia.

L'età degli utenti può comprendere, come da normativa di riferimento, una fascia abbastanza ampia che va dai diciotto ai sessantacinque anni.

BISOGNI

STRUMENTI e METODI per la RILEVAZIONE dei BISOGNI

Nella fase di presa in carico dell'utente, viene compilata dagli operatori la scheda di '*rilevazione dell'autonomia di base*' che serve a tracciare il profilo della stessa facendo già emergere una parte dei bisogni legati alla sfera assistenziale, relazionale e della salute e dei quali si terrà conto sia per la definizione degli obiettivi del percorso progettuale e sia semplicemente per una adeguata gestione dell'ospite nella primissima fase di inserimento nel gruppo appartamento.

Sempre relativamente alla fase di ammissione e presa in carico viene compilata una scheda di *'raccolta informazioni utente'* dalla quale possono emergere alcuni primi riferimenti alla situazione personale e familiare dello stesso e sui quali verrà effettuato un approfondimento.

Ad inserimento avvenuto si apre un periodo di osservazione, coincidente con il primo periodo di convivenza dell'utente nel servizio, durante il quale gli operatori effettuano rilevazioni che vengono via via registrate su apposita *'scheda di osservazione'* e di raccolta di informazioni.

I dati raccolti provengono:

- dall'esame della documentazione socio-relazionale pervenuta al momento dell'ingresso e relativa a tutto il vissuto dell'utente fino a quel momento (relazioni mediche, sociali, educative anche provenienti da precedenti strutture ospitanti);
- dall'osservazione diretta sull'ospite per la rilevazione dei bisogni e delle necessità non espresse;
- da richieste e/o bisogni esplicitati dall'ospite stesso;
- da incontri e colloqui con i servizi di riferimento, con i familiari e con eventuali operatori di strutture se l'utente proviene da un inserimento precedente.

L'équipe degli operatori esamina le informazioni raccolte durante le riunioni per stabilire le prime strategie di intervento e definire gli obiettivi che confluiranno poi nel progetto educativo individualizzato.

9

Dopo la stesura del progetto individualizzato il monitoraggio costante sulla situazione dell'ospite rispetto agli obiettivi prefissati e la verifica periodica sul loro raggiungimento consente di assicurare il soddisfacimento dei bisogni e la rilevazione di quelli nuovi e non espressi. Tale monitoraggio viene effettuato non solo con l'osservazione costante di tutti i contesti nei quali agisce l'utente ma anche attraverso frequenti colloqui tra l'operatore e l'utente nell'ambito di spazi privilegiati di intervento individualizzato.

RISORSE

RISORSE UMANE

Le risorse umane sono costituite da:

- operatori della cooperativa in possesso delle qualifiche richieste
- figure esterne, professionali e non, che collaborano alla realizzazione del progetto del servizio o coinvolte nei singoli progetti individuali.

RISORSE dell'UTENZA

Capacità residue degli utenti e loro disponibilità alla collaborazione nella gestione degli aspetti della vita quotidiana e nella realizzazione del percorso progettuale.

RISORSE STRUTTURALI, STRUMENTALI e TECNICHE

Il gruppo appartamento è situato in un condominio fornito di ascensore ed è composto da cucina, soggiorno, due camere, un bagno, un ripostiglio, due balconi, pertinenze esterne (cantina e garage).

Il servizio è completamente arredato ed attrezzato per ospitare i quattro ospiti previsti a cui si possono aggiungere oggetti ed arredi personali che l'ospite desidera portare con sé.

L'immobile è ubicato nelle vicinanze del centro cittadino tutta la rete dei servizi generali, sociali, sanitari, educativi e ricreativo-culturali è facilmente e comodamente raggiungibile a piedi; in pochi minuti si raggiungono la piazza, i negozi, l'ufficio postale, la stazione ferroviaria, le banche, il servizio socio-sanitario e la sede legale-amministrativa della cooperativa.

Altre risorse strumentali e tecniche sono:

- Automezzi di proprietà della cooperativa a disposizione dei servizi per l'accompagnamento degli utenti e per uscite esterne di socializzazione
- Locali da utilizzare per i Laboratori permanenti (per le attività riabilitative, artistiche, ludiche, ricreative ecc.)
- Materiale vario didattico, ludico, ecc. per lo svolgimento delle varie attività strutturate (es. laboratori)
- Supporti informatici a disposizione degli operatori per la documentazione del servizio
- Sede operativa di Cavallermaggiore della Cooperativa (funzionale per le riunioni)

10

VINCOLI

Questi i principali vincoli individuati da considerare nella definizione e nella realizzazione degli obiettivi e delle azioni del progetto:

- ✓ Problemi legati alla patologia o alle problematiche personali (avanzare dell'età) degli utenti che possono ostacolare il raggiungimento degli obiettivi
- ✓ Interferenze da parte dei contesti familiari di provenienza per situazioni problematiche
- ✓ Difficoltà ad accettare le regole di convivenza del servizio
- ✓ Vincoli derivanti dalla dimensione del paese

- ✓ Problemi di convivenza con gli altri condomini

OBIETTIVI del SERVIZIO

OBIETTIVI GENERALI

L'inserimento nel Gruppo Appartamento ha come obiettivi generali:

1. Il benessere della persona
2. Abitare la propria casa
3. La vita sociale e relazionale

OBIETTIVI SPECIFICI

1. Il benessere della persona
 - ✓ Acquisizione e/o potenziamento di capacità legate alla cura della persona negli aspetti fisici (salute, sana alimentazione, forma fisica, autonomia nell'igiene personale, nel vestirsi e/o nel curare il proprio aspetto...)
 - ✓ Acquisizione e/o potenziamento di capacità legate alla cura della persona con particolare attenzione agli aspetti psicologici (controllo delle emozioni e dei sentimenti, auto accettazione e potenziamento della propria autostima, capacità di iniziativa, lavoro costante sulla riduzione e/o gestione dello stress e sulla gestione/convivenza con eventuali problemi psichiatrici, apprendimento di valori personali, di capacità di valutazione di ciò che è giusto e sbagliato, buono e cattivo, di elementi motivazionali funzionali ad un migliore percorso di vita, ...)
 - ✓ Acquisizione e/o potenziamento di abilità relative ad aspetti pratici e della gestione del quotidiano (gestione denaro, assunzione farmaci, utilizzo di strumenti per aumentare la propria autonomia, imparare ed acquisire competenze nuove e capacità di migliorarsi, capacità di adattamento ai cambiamenti della vita, capacità di risolvere problemi e sviluppare nuove idee, ...)
 - ✓ Partecipazione ad attività creative e ricreative per la qualificazione del tempo libero.
2. Abitare la propria casa

- ✓ Acquisizione di capacità nello svolgimento di attività legate alla gestione della casa (pulizia degli spazi personali e comuni, personalizzazione degli spazi, preparazione pasti, ...)
- ✓ Acquisizione e sperimentazione di capacità relazionali, in un contesto tutelato e protetto, funzionali ai rapporti interpersonali che caratterizzano la vita quotidiana di comunità e, nello specifico, una vita "familiare" (vita quotidiana, rapporto individualizzato ospite/operatore, riunioni ospiti/operatori...)
- ✓ Acquisizione e sperimentazione di "regole sociali" (condivisione e rispetto del regolamento interno, turnazione nella gestione delle attività domestiche, regole di convivenza....)

3. La vita sociale e relazionale

- ✓ Inserimento in attività occupazionali e in percorsi formativi e/o lavorativi esterni.
- ✓ Collaborazioni attive con associazioni di volontariato presenti sul territorio.
- ✓ Occupazione attraverso i progetti integrati proposti all'interno della rete dei Gruppi Appartamento.
- ✓ Conoscenza del contesto territoriale e capacità di rapportarsi in modo adeguato nei diversi ambienti di frequenza quotidiana.
- ✓ Miglioramento e incremento delle relazioni esterne.
- ✓ Acquisizione di interessi e competenze inerenti lo svolgimento di pratiche burocratiche personali (es. banca, posta, sindacato, inps, prenotazione visite mediche...).
- ✓ Adesione e partecipazione a proposte culturali, ludiche, ricreative fatte per divertimento e/o per passione.
- ✓ Mantenere, potenziare e/o recuperare i rapporti familiari in un contesto tutelato, protetto e monitorato.

REALIZZAZIONE del SERVIZIO

SERVIZI OFFERTI

EDUCATIVO

Il servizio educativo comprende la progettazione e l'attuazione di tutte le attività che riguardano la gestione di diversi aspetti: la quotidianità, le relazioni interne ed esterne al servizio, il tempo libero, il denaro, eventuali inserimenti socializzanti o lavorativi, i progetti integrati. Il servizio viene svolto dall'educatore professionale il quale opera in collaborazione con l'équipe degli operatori del servizio, con le figure esterne coinvolte nei singoli progetti degli ospiti e con tutta la rete di istituzioni e/o

persone private e/o pubbliche che interagiscono con la realtà del gruppo appartamento. L'educatore si occupa altresì di gestire la documentazione del servizio ed in particolare provvede alla stesura dei progetti educativi individualizzati e di relazioni sull'andamento delle attività; la compilazione del diario del servizio e di tutta la modulistica prevista viene effettuata da tutte le figure professionali ed organizzata e conservata nei vari dossier.

Per un dettaglio delle attività di competenza della figura dell'educatore si rimanda al mansionario del servizio.

ASSISTENZIALE

Il servizio di assistenza comprende tutte le attività che mirano ad acquisire e a potenziare l'autonomia delle ospiti con riferimento alla sfera dei bisogni relativi alla cura della persona (igiene personale, cura della persona, ...), del suo ambiente di vita (cura ed igiene degli spazi, spesa e preparazione pasti, ...) nonché di tutta la sfera della salute (visite, controlli medici, farmaci, ...). L'operatore socio sanitario è la figura che si occupa di gestire le attività assistenziali del servizio coinvolgendo e supportando gli ospiti in base a quanto previsto dagli obiettivi dei progetti educativi individualizzati. La sua presenza va a coprire una fascia ampia della giornata in quanto numerose sono le attività pensate e programmate per gli ospiti allo scopo di riuscire a rispondere in modo adeguato ai bisogni assistenziali sempre più rilevanti degli stessi.

Anche per ciò che riguarda l'operatore socio sanitario si rimanda al mansionario per un maggiore dettaglio delle attività di sua competenza.

SANITARIO

L'aspetto sanitario comprende il monitoraggio dello stato di salute dell'ospite, l'accompagnamento alle visite mediche e specialistiche, l'accompagnamento all'assunzione corretta delle terapie farmacologiche. La gestione di tutti gli aspetti che riguardano la salute degli ospiti è di particolare competenza dell'operatore socio sanitario che si occupa anche direttamente della documentazione prevista ed organizzata per tenere sotto controllo e dare evidenza delle attività svolte. Per ogni ospite è presente una "*cartella sanitaria*" con le informazioni più significative, una "*scheda terapia*" che riporta la terapia in corso sottoscritta dal medico e regolarmente aggiornata in caso di variazioni, una scheda "*visite mediche*" per la registrazione degli esiti delle stesse e per avere tracciato il percorso sanitario dell'ospite. Inoltre il servizio è dotato di un protocollo specifico con le indicazioni per la corretta gestione dei farmaci: prescrizione, approvvigionamento, registrazioni e controlli delle scadenze dei farmaci in giacenza, verifiche sulla corretta assunzione, ecc.

L'ospite viene coinvolta il più possibile nella gestione dell'aspetto della salute. Tale aspetto è parte integrante del percorso definito e strutturato nel progetto educativo individualizzato; questo non significa che lo faccia in completa autonomia ma viene comunque sempre supportata dall'operatore socio sanitario in misura più o meno rilevante in base alle proprie capacità.

(rif. Protocollo gestione farmaci gruppi appartamento a bassa intensità – ex tipo B)

ATTIVITA' del SERVIZIO

L'attuazione degli obiettivi del progetto avviene attraverso molteplici attività e, per molte di queste, la modalità di realizzazione è la stessa trattandosi di attività comuni a tutti i servizi. Il coinvolgimento degli ospiti è pensato e definito in base ai progetti individualizzati di ciascun ospite ed è diverso per ciascuno perché vari sono gli elementi che determinano il tipo di attività (bisogni, abilità e limiti, ecc.).

Nel progetto educativo individualizzato di ciascun ospite viene definito il percorso di vita dell'ospite nel gruppo appartamento individuando gli obiettivi che consentiranno di prendere in carico i bisogni rilevati. Gli obiettivi individuati per il singolo ospite si riconducono a quelli generali e specifici definiti nel presente progetto e, per gli stessi, vengono individuate le azioni più consone attraverso le quali troveranno realizzazione.

Al fine di dare maggiore efficacia alla realizzazione degli obiettivi è stata man mano pensata una gamma sempre più ampia di opportunità e di strumenti che, oltre a supportare l'attuazione dei progetti educativi individualizzati, consente anche di soddisfare aspetti organizzativi dei singoli servizi e della rete complessiva degli stessi. Si fa riferimento a:

- ✓ Progetti integrati di attività occupazionali
- ✓ Attività strutturate settimanali/mensili/annuali
- ✓ Buone pratiche per gli ospiti

14

I PROGETTI INTEGRATI

I progetti integrati nascono da un "volersi dare la possibilità" e dal tentativo di rispondere ad un contesto e periodo sfavorevoli al manifestarsi di opportunità di apertura del mondo del lavoro a favore delle persone svantaggiate. Ogni singolo progetto integrato viene pensato e progettato a partire dai bisogni degli ospiti, dall'individuazione di risorse, capacità/abilità individuali e, contemporaneamente, dall'analisi dei bisogni e delle risorse del contesto.

Tali progetti prevedono collaborazioni e scambi interni ai vari Gruppi Appartamento gestiti dalla Cooperativa offrendo un'occasione occupazionale agli ospiti, che li vede impegnati in attività esterne al proprio Gruppo Appartamento e che riconosce loro il ruolo di soggetto attivo e "produttivo". Il lavoro svolto dagli ospiti viene riconosciuto e validato non solo a livello di gratificazione personale, ma anche concretamente attraverso ricompense personalizzate quali regali specifici per il singolo, inviti a pranzo nel gruppo presso il quale viene svolta l'attività, o ancora regali in momenti calendarizzati durante l'anno, per esempio a Natale o Pasqua...

Nel corso del tempo si è cercato di favorire ed incrementare per la maggior parte degli ospiti queste occasioni di scambio; l'ospite è costantemente monitorato e supportato dalla presenza sia dell'operatore del proprio Gruppo di riferimento

sia dell'operatore del Gruppo Appartamento che accoglie e che riveste anche un ruolo di referente dell'attività svolta dall'ospite.

Il progetto integrato diventa uno degli strumenti che offrono la possibilità di incrementare l'autonomia personale dell'ospite ed uno strumento funzionale alla realizzazione di molti degli obiettivi del progetto educativo individualizzato.

Riportiamo qui di seguito una tabella che riassume tutti i progetti integrati attivi e riguardanti tutta la rete dei gruppi appartamento: il colore azzurro, che contraddistingue il Gruppo Appartamento "Fiordaliso", evidenzia e permette di individuare in quale attività e in quale servizio sono inseriti gli ospiti.

La tabella riporta nelle quattro colonne verticali i quattro Gruppi Appartamento con colori diversi: gli stessi colori sono utilizzati per i nomi degli ospiti appartenenti a ciascun gruppo.

Per ogni giorno della settimana, ed in corrispondenza del proprio gruppo, è indicato il nome dell'ospite che svolge un'attività, il tipo di attività, l'orario, altre informazioni sulla mansione ed il Gruppo presso il quale si svolge l'attività (alcune attività sono esterne alla rete dei servizi).

L'utilizzo dei colori diversi per ogni gruppo e per gli ospiti del gruppo di appartenenza serve a mettere in evidenza dove si intersecano gli interventi degli ospiti presso gruppi diversi.

	FIORDALISO	ORCHIDEA	GLI INCREDIBILI	I GIRASOLI
LUN	ANNA → 11.30 c/o Gap ORCHIDEA con MARIANNA per RECUPERO ACQUA alla CASETTA + si ferma a pranzo	CLAUDIA → 10 / 11 c/o Gap GLI INCREDIBILI per attività di SPESA + si ferma a pranzo ogni 15 giorni SILVANA → riporta la chiave in Comune utilizzata per aprire Sala Turcotto per l'Attività di Qi Gong.		
MAR		CLAUDIA → 11 / 14 c/o Gap GLI INCREDIBILI per attività varie nel servizio + si ferma a pranzo CLAUDIA → c/o UFFICIO della Cooperativa per attività di PULIZIA SILVANA → 10/ 12 c/o Gap I GIRASOLI per attività domestica con TUTTO il GAP + si ferma a pranzo MORENA → 10.30/14 c/o Gap FIORDALISO per attività con TUTTO il gruppo + si ferma a pranzo		
MER	ANNA → 11 / 11.30 c/o Gap ORCHIDEA con MARIANNA per RECUPERO ACQUA alla CASETTA	CLAUDIA → 10 / 11 c/o Gap I GIRASOLI per attività di SPESA	MASSIMO → mattina c/o Gap ORCHIDEA per attività di SMALTIMENTO DEL VETRO per TUTTO il GAP + si ferma a pranzo	ENZA → 10.30 / 14 1 volta al mese c/o Gap FIORDALISO attività di STIRO + si ferma a pranzo
	CATERINA → 10.30/12 1 e 3 del mese, c/o Gap ORCHIDEA con ALESSANDRA per RIORDINO ARMADI + si ferma a pranzo ogni tre volte circa	SILVANA → al mattino c/o Gap GLI INCREDIBILI per attività con TUTTO il Gap + si ferma a pranzo 14.30/15.30 c/o Gap I GIRASOLI per attività domestica per TUTTO il Gap	MASSIMO → intorno alle 14 1 volta al mese c/o UFFICIO della Cooperativa per attività di SMALTIMENTO RIFIUTI presso la discarica in collaborazione con operatrice del Gap FIORDALISO	MARCELLO → 14 / 15.30 attività di SMALTIMENTO RIFIUTI presso la discarica a rotazione, per TUTTI i GAPS + si ferma a PRANZO al Gap FIORDALISO il 1° mercoledì del mese
	ANNA MARIA → prepara e porta la tisana per tutti coloro che partecipano all'attività di giardinaggio.			LUCA → 14 / 15.30 16 attività di SMALTIMENTO RIFIUTI presso la discarica a rotazione, per TUTTI i GAP
GIO		ALESSANDRA → 10 / 11 c/o Gap I GIRASOLI per attività di SPESA si ferma a pranzo una volta al mese il lunedì CLAUDIA → 10.30 / 14 c/o Gap FIORDALISO per attività di SPESA e PULIZIE con CATERINA + si ferma a pranzo MORENA → 11/14 c/o Gap gli INCREDIBILI per attività con TUTTO il gruppo + si ferma a pranzo	LUIGI → con il Gap I GIRASOLI: recupera ad inizio mese il foglio ore lavoro del mese precedente di CARLA e lo porta ai Servizi Sociali	SONNY → 11 / 14 attività di "TOGLI RAGNATELE" presso TUTTI i GAP a rotazione + si ferma a PRANZO CARLA → 11 / 12 1 volta al mese c/o Gap GLI INCREDIBILI attività di STIRO
VEN	ANNA → 11 / 11.30 c/o Gap ORCHIDEA con MARIANNA per RECUPERO ACQUA alla CASETTA	ALESSANDRA → mattina c/o Gap GLI INCREDIBILI per attività di INFORMATICA con MASSIMO + si ferma a PRANZO	MARCO → 10.30/12 c/o Gap ORCHIDEA per attività di riordino + si ferma a pranzo	
	ANNA MARIA → Recupera la chiave in Comune per aprire Sala Turcotto per l'Attività di Qi Gong. Prepara e porta la tisana per tutti coloro che partecipano all'attività di Qi Gong.	CLAUDIA → 10 / 11 c/o Gap I GIRASOLI per attività di SPESA + si ferma a pranzo 1 volta al mese SILVANA → 10/ 12 c/o Gap I GIRASOLI per attività domestica con TUTTO il Gap	GIANNI → ATTIVITA' LUDICA con MARCELLO del Gap I GIRASOLI	
SAB	ADRIANA → Recupera ad inizio mese i prospetti dei km sui vari mezzi di servizio	CLAUDIA → 10 / 11 c/o Gap I GIRASOLI per attività di SPESA		MARCELLO → orario da concordare attività di SMALTIMENTO RIFIUTI "a chiamata" dei singoli Gap presso la discarica LUCA → orario da concordare attività di SMALTIMENTO RIFIUTI "a chiamata" dei singoli Gap presso la discarica

LE ATTIVITA' STRUTTURATE

Le attività strutturate comuni alla rete dei Gruppi Appartamento sono pensate su un duplice livello: quello della dimensione del singolo ospite individuando attività sulla base di bisogni, desideri ed abilità nel progetto educativo individualizzato e quello della dimensione della rete dei gruppi appartamento con l'organizzazione di attività comuni che prevedono il coinvolgimento di singoli, piccoli gruppi e grande gruppo. Oltre alle attività pensate ed organizzate per tutta la rete dei servizi alcuni ospiti svolgono attività individuali di tipo sportivo, ricreativo occupazionale-socializzante.

Riportiamo, qui di seguito, le tabelle che illustrano le attività suddivise per cadenza settimanale, mensile ed annuale (le attività qui inserite sono indicative e possono variare e, conseguenza, periodicamente viene fatta una riprogrammazione ed un aggiornamento che tiene conto delle modifiche apportate).

Per il dettaglio di ogni singola attività si rimanda ai progetti specifici di ciascuna.

ATTIVITA' SETTIMANALI GRUPPI APPARTAMENTO		
	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDI'	PISCINA C/O LE CUPOLE LIDO NEI MESI ESTIVI (GIUGNO/SETTEMBRE)	- PISCINA C/O PISCINA COMUNALE DI SAVIGLIANO per gli iscritti al corso - CAMMINATE LIBERE
MARTEDI'	ORTO NELLA STAGIONE PRIMAVERA/ESTATE/AUTUNNO	- RIUNIONI OSPITI / OPERATORI - CAMMINATE LIBERE
MERCOLEDI'	GIARDINO NELLA STAGIONE PRIMAVERA/ESTATE/AUTUNNO	- DANZATERAPIA C/O CENTRO DIURNO ALAMBICCO DI RACCONIGI per gli iscritti al corso - LABORATORIO di CINEMA (ultimo mercoledì del mese), oppure alternato - LABORATORIO DI LETTURA (ultimo mercoledì del mese)
GIOVEDI'		- LABORATORIO ESPRESSIVO ARTIGIANALE oppure - LABORATORIO DI GIOCHI oppure - UN'ORA PER ME
VENERDI'	ORTO NELLA STAGIONE PRIMAVERA/ESTATE/AUTUNNO	- QI GONG oppure - BENESSERE E SALUTE oppure - LABORATORIO DI CUCINA (ultimo venerdì del mese), oppure alternato - DIDATTICA (ultimo venerdì del mese)
SABATO		CAMMINATE LIBERE
DOMENICA		CAMMINATE LIBERE

SETTIMANE	DATA	ATTIVITA' MENSILI GRUPPI APPARTAMENTO
PRIMA, SECONDA E TERZA SETTIMANA DEL MESE	LU	PISCINA a Savigliano (per gli iscritti al corso) nei mesi da OTTOBRE a MAGGIO PISCINA C/O CUPOLE LIDO a Cavallermaggiore nei mesi da GIUGNO a SETTEMBRE
		CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi)
		PALESTRA per le Ragazze del Gap I Girasoli
	MA	ORTO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		RIUNIONE CAMMINATE LIBERE
	ME	GIARDINAGGIO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		DANZATERAPIA c/o Centro Diurno Alambicco di Racconigi (per gli iscritti al corso)
	GIO	MUSICOTERAPIA per le Ragazze del Gap Orchidea
		LABORATORIO ESPRESSIVO ARTIGIANALE Oppure LABORATORIO di GIOCHI Oppure UN'ORA PER ME
	VE	ORTO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		QI GONG (per gli iscritti al corso) oppure BENESSERE E SALUTE
	SA	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)
	DO	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)
QUARTA SETTIMANA DEL MESE	LU	PISCINA a Savigliano (per gli iscritti al corso) nei mesi da OTTOBRE a MAGGIO PISCINA C/O CUPOLE LIDO a Cavallermaggiore nei mesi da GIUGNO a SETTEMBRE
		CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi durante l'ora di pranzo)
		PALESTRA per le Ragazze del Gap I Girasoli
	MA	ORTO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		RIUNIONE CAMMINATE LIBERE
	ME	GIARDINAGGIO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		LABORATORIO di CINEMA oppure LABORATORIO di LETTURA
	GIO	MUSICOTERAPIA per le Ragazze del Gap Orchidea
		LABORATORIO ESPRESSIVO ARTIGIANALE Oppure LABORATORIO di GIOCHI Oppure UN'ORA PER ME
	VE	LABORATORIO DI DIDATTICA oppure LABORATORIO di CUCINA ORTO al mattino (da aprile a ottobre)
	SA	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)
	DO	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)

	ATTIVITA' ANNUALI GRUPPI APPARTAMENTO	
GENNAIO	VISITA AI PRESEPI delle ZONE LIMITROFE	
FEBBRAIO	FESTA di CARNEVALE	
MARZO	FESTA di PRIMAVERA e della DONNA	
APRILE	PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE MESSER TULIPANO a PRALORNO o visita a qualche GIARDINO BOTANICO	
MAGGIO	PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE SPAVENTAPASSERI a CASTELLAR e successiva visita	PIC NIC ed ESCURSIONI NELLA NATURA
GIUGNO	SOGGIORNO ESTIVO MARINO	
LUGLIO	PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE COLLISIONI (attraverso un laboratorio di costruzione strumenti musicali con i bambini o Info Point)	
AGOSTO	FESTA del PAESE e partecipazione ai vari eventi cittadini	
SETTEMBRE	GITA AL MARE E/O IN MONTAGNA	
OTTOBRE	FESTA D'AUTUNNO	
NOVEMBRE	- FESTA di HALLOWEEN - COMMEMORAZIONE DEI DEFUNTI	
DICEMBRE	- MOSTRA DEL LIBRO di CAVALLERMAGGIORE (partecipazione con il mercatino) - FESTA di NATALE tutti insieme	

BUONE PRATICHE PER GLI OSPITI

Le buone pratiche sono indicazioni operative rivolte agli ospiti per affrontare le varie situazioni problematiche che si sono presentate nel corso degli anni.

Nascono, quindi, per dare una risposta tecnico-pratica adeguata e funzionale a gestire le varie criticità fornendo gli strumenti per poterle affrontare e gestire il più possibile in modo autonomo e/o nel contesto della rete dei gruppi appartamento.

Le buone pratiche sono state elaborate e condivise in un lavoro di équipe congiunto riferendosi alle teorie ed alle indicazioni più scientifiche (linee guida dei Ministeri, legislazione, letteratura relativa ai Gruppi Appartamento, ecc...) ma anche alle esperienze quotidiane vissute nei contesti di vita dei servizi. Le stesse vengono costantemente approfondite ed aggiornate sia nel lavoro di équipe e sia nei momenti di formazione. La trasmissione delle pratiche agli ospiti avviene attraverso dei laboratori specifici e durante le riunioni nei singoli gruppi tra operatori ed ospiti: oltre alla condivisione e al passaggio delle informazioni vengono effettuate delle vere e proprie esercitazioni pratiche simulando le diverse situazioni da affrontare.

Si riporta qui di seguito l'elenco di "Buone pratiche per gli Ospiti": per il dettaglio di ciascuna vedere il fascicolo allegato.

- Documenti da portare sempre con sé

- Incidenti domestici
- Regole domestiche
- Regolamento interno
- Emergenza Sanitaria
- Mancanza di corrente elettrica
- Rottura impianto idrico
- Incendio
- Terremoto
- Blocco ascensore
- Allontanamento o ritardo di un ospite in caso di assenza dell'operatore
- Malore dell'operatore in servizio
- Incidente con operatore
- Essere vittima di un incidente/malore
- Indicazioni per difendersi dal caldo
- Indicazioni per difendersi dal freddo

GIORNATA TIPO del SERVIZIO

FASCIA ORARIA Dalle ... alle ...	ATTIVITA'
7.00 – 8.30	Sveglia, igiene personale e colazione
8.30 – 12.30	Svolgimento delle attività domestiche nel proprio servizio (pulizie, spesa, preparazione pasto) e di quelle previste dai progetti integrati Eventuali inserimenti socializzanti o lavorativi esterni e progetti integrati
12.30 – 13.30	Pranzo
13.30 – 14.00	Attività domestiche di riordino e pulizie degli spazi
14.00 – 17.00	Attività strutturate interne alla rete dei servizi in base alla programmazione e/o attività esterne Attività ricreative e sportive individualizzate Eventuali inserimenti socializzanti o lavorativi esterni e progetti integrati
17.00 - 18.00	Attività libera
18.00 – 19.00	Preparazione cena
19.00 – 20.00	Cena e riordino cucina
20.00 – 23.00	Attività libere all'interno del gruppo Uscite programmate di gruppo, con la rete dei servizi o libere

MODALITA' di PRESA in CARICO

AMMISSIONI

La richiesta di ammissione nel Gruppo Appartamento viene generalmente presentata dall'Assistente Sociale che ha in carico la situazione dell'utente. Dopo aver effettuato con il Servizio Inviante una prima verifica rispetto alla fattibilità dell'inserimento, in base alle caratteristiche del caso rispetto alla tipologia di servizio, l'ammissione nel servizio è comunque subordinata alla valutazione e all'approvazione dell'U.M.V.D. competente per il territorio di provenienza dell'utente.

Per una conoscenza approfondita del caso i Servizi Sociali o Sanitari del territorio devono possibilmente accompagnare la richiesta di ammissione con una relazione sociale aggiornata di presentazione del caso e da eventuali relazioni psicologiche o psichiatriche.

Le modalità di inserimento vengono concordate con i Servizi invianti e seguendo la procedura prevista dal sistema di gestione qualità della Cooperativa.

La presa in carico dell'ospite nel Gruppo Appartamento passa attraverso una successione di tappe:

- Fase di richiesta con relazione di presentazione del caso. Tale documento segnala agli operatori del Gruppo Appartamento alcune importanti informazioni: dati anagrafici, caratteristiche del nucleo familiare, tratti salienti della personalità e tipologia di disabilità, provenienza e rapporto con i servizi, percorsi precedenti in altre strutture o esperienze occupazionali;
- Contatti con gli operatori segnalanti il caso e colloqui d'incontro con i Servizi sociali e sanitari territoriali;
- Contatti con l'utente mirati a verificare la sua volontà di scegliere l'esperienza del Gruppo Appartamento. Gli operatori, contemporaneamente, fanno una prima conoscenza dell'utente.
- Presentazione del gruppo appartamento all'utente e ai familiari (ove ciò sia possibile) sia come spazio fisico sia come futuri compagni; questa fase può coincidere con la precedente;
- Fase operativa durante la quale gli operatori creano una rete di punti di riferimento informativi (ex-operatori, persone significative per l'utente, ecc.) per approfondire la conoscenza della situazione attraverso incontri con l'utente stesso, con le diverse figure professionali dei Servizi invianti, con eventuali figure di riferimento familiari. Si provvede contestualmente alla compilazione della modulistica prevista ('scheda di rilevazione dell'autonomia di base', 'scheda informazioni', ecc.);

- Al momento dell'ingresso viene compilata la "scheda di ammissione" sottoscritta dall'utente stesso, se ne ha le capacità, dai familiari, se presenti, e dai Servizi invianti: l'utente, al momento dell'ingresso, deve portare con sé tutta la documentazione richiesta dal servizio (personale, medica e sociale).

L'educatore professionale del servizio raccoglie tutta la documentazione e la organizza nelle cartelle personali intestate all'ospite e che verranno costantemente aggiornate.

A questo punto gli operatori iniziano il periodo di osservazione sull'ospite finalizzato all'elaborazione del progetto educativo individualizzato.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente dal servizio possono avvenire nei seguenti casi:

- richiesta della famiglia;
- richiesta dei servizi sociali di riferimento;
- proposta del servizio qualora ritenga che l'utente non è più idoneo a rimanere;
- su richiesta dell'ospite.

22

Anche la richiesta di dimissioni, come l'ammissione, deve essere sottoposta all'approvazione dell'UMVD competente.

Al momento delle dimissioni all'utente viene consegnata tutta la documentazione personale prodotta al momento dell'inserimento e durante la sua permanenza nel servizio, oltre alla biancheria e agli oggetti personali di sua proprietà. Inoltre si provvede alla compilazione della 'scheda di dimissioni'.

Al fine di garantire la continuità progettuale il servizio redige una relazione sul percorso effettuato dall'utente nel servizio che illustra gli obiettivi perseguiti ed i risultati ottenuti, e che viene consegnata ai servizi sociali di riferimento o per eventuali altre strutture in cui l'utente deve essere inserito.

In questo caso, inoltre, l'équipe del servizio rimane a disposizione per eventuali richieste di colloqui o trasmissione di informazioni o documentazione che necessitano al nuovo servizio per dare continuità al percorso fatto fino a quel momento e per consentire una presa in carico adeguata.

ORARI di APERTURA del SERVIZIO

Il gruppo appartamento è aperto nell'arco di tutto l'anno e non sono previsti periodi di chiusura, anche solo temporanea, del servizio.

Non è presente un orario di visita predefinito per familiari o conoscenti degli ospiti che possono fare visita con la sola avvertenza di concordare preventivamente tempi e modalità con gli operatori del servizio (rif. a “buone pratiche” per la gestione dei rapporti con le famiglie).

La METODOLOGIA UTILIZZATA

Il lavoro degli operatori prevede il massimo coinvolgimento possibile dell'utente sia nella definizione del progetto educativo individualizzato e sia nell'organizzazione quotidiana del gruppo appartamento.

Fin dall'inizio della procedura di inserimento dell'utente in Gruppo Appartamento si avviano rapporti di collaborazione con i Servizi Sociali e Sanitari di provenienza dell'ospite e con le varie agenzie territoriali che si occupano direttamente o indirettamente del caso. Queste collaborazioni costituiscono una risorsa importante durante la permanenza dell'ospite nel servizio e vengono mantenute e coinvolte il più possibile nel percorso progettuale dell'ospite anche per la gestione di aspetti particolari quale ad esempio i rapporti con la famiglia di origine.

Particolarmente utili ed efficaci sono le collaborazioni con figure professionali specialistiche appartenenti al Dipartimento di Salute Mentale quando hanno in carico alcuni degli ospiti: l'importanza di portare avanti il percorso progettuale dell'ospite con il supporto di queste figure è determinato dalla necessità di monitorare e modulare lo stato di salute psichica dello stesso in quanto elemento condizionante la possibilità di lavorare su determinati aspetti e, conseguentemente, di rendere attuabili molti degli obiettivi del progetto.

L'aspetto fondamentale dell'intervento nel servizio riguarda il lavoro per progetti che avviene su livelli diversi a partire dal progetto educativo individualizzato.

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO

Il progetto educativo individualizzato costituisce lo strumento fondamentale per la definizione e per la realizzazione del percorso che l'ospite farà nel gruppo appartamento.

Dal momento dell'inserimento dell'utente nel servizio si provvede alla pianificazione dell'attività di progettazione finalizzata alla redazione del progetto educativo individualizzato.

La fase iniziale è di fondamentale importanza perché prevede la raccolta di tutte le informazioni che riguardano l'ospite attraverso l'esame della documentazione esistente, il confronto con la famiglia e con i servizi di riferimento, l'osservazione diretta e il coinvolgimento attivo dell'utente stesso al fine di comprendere i suoi bisogni, i suoi desideri e le sue potenzialità.

Nello specifico i dati per la progettazione emergono da:

- Indicazioni derivanti da verbale di valutazione dell'U.M.V.D.
- Informazioni ed indicazioni emerse dalla documentazione personale dell'utente
- I bisogni e le necessità rilevate in fase di osservazione e/o espresse dall'utente.
- Informazioni emerse da colloqui con i familiari e/o con operatori dei servizi.
- Elementi derivanti dall'osservazione mirata dell'ospite nel primo periodo di permanenza nel servizio.

Al fine di dare evidenza a questa fase importantissima gli operatori utilizzano un modulo specifico per la raccolta di tutte le informazioni che costituiranno i dati di ingresso della prima progettazione ("*scheda di raccolta informazioni*").

Sulla base dei bisogni e delle richieste espresse vengono definiti gli obiettivi del progetto che comprendono:

- Obiettivi assistenziali
 - autonomia nell'igiene personale e nella cura della persona;
 - gestione dell'aspetto della salute.
 - Autonomia nella gestione delle attività domestiche e dell'utilizzo dello spazio abitativo.
- Obiettivi educativi
 - acquisizione e/o potenziamento e/o mantenimento di determinate capacità e competenze;
 - gestione delle relazioni interne ed esterne alla struttura;
 - graduale e consapevole assunzione di responsabilità circa la propria vita per un'integrazione positiva nella società;
 - attività creative e ricreative socializzanti.

24

Sia gli obiettivi assistenziali e sia gli obiettivi educativi sono pensati su due livelli di progettazione (progetto del servizio e individualizzato) e tra i due livelli deve esistere coerenza in quanto:

- esiste un rapporto tra il progetto educativo individualizzato ed il progetto del servizio che dichiara obiettivi più generali di riferimento e dai quali non è possibile prescindere perché discendono dalla mission del servizio;
- sono collegati ai bisogni del singolo ed alle sue necessità personali.

Le RISORSE UMANE

L'EQUIPE del SERVIZIO

Nei gruppi appartamento operano due tipologie di figure professionali: l'Educatore Professionale e l'Operatore Socio Sanitario presenti nel servizio sulla base del minutaggio previsto dalla normativa vigente (80 minuti pro die pro capite per l'educatore professionale e 40 minuti pro die pro capite per la figura dell'OSS). La messa in rete dei servizi permette di garantire la copertura su tutto l'arco della settimana, domenica compresa, anche per i gruppi appartamento a bassa soglia attraverso una turnazione di tutte le figure componenti l'équipe generale, in particolare degli operatori OSS: tale modalità organizzativa prevede un interscambio continuo delle risorse pur avendo ogni servizio delle figure specifiche di riferimento. Inoltre, la condivisione delle modalità operative e delle informazioni sui servizi durante i momenti di confronto dell'équipe di tutti gli operatori consente di avere sempre tutti gli operatori aggiornati sulle situazioni degli ospiti e dei servizi facilitando la sostituzione delle assenze, soprattutto di quelle improvvise ed impreviste.

Le due tipologie di figure professionali, garantendo sempre il monte ore settimanale stabilito dal minutaggio del servizio, possono anche intervenire con una certa flessibilità di orario per essere funzionali alle necessità degli ospiti e alle attività del gruppo appartamento, flessibilità che in alcune situazioni può anche consistere in una interscambiabilità tra le due figure rappresentando un ulteriore elemento di garanzia per dare continuità di copertura e di intervento.

La micro équipe del servizio si confronta quotidianamente rispetto alle necessità del servizio e sull'andamento delle varie attività dei progetti individualizzati; periodicamente vengono dedicati spazi di lavoro per la condivisione di tutti gli aspetti che riguardano le ospiti, per le verifiche sugli obiettivi dei progetti e per la produzione di documentazione per la quale sia importante l'apporto di tutte le figure professionali. Sono, inoltre, previste riunioni mensili tra operatori ed ospiti per affrontare problematiche che riguardano le relazioni di convivenza nel gruppo, la programmazione di attività o il semplice confronto su argomenti di particolare interesse espressi dalle ospiti. Sempre con cadenza mensile vengono organizzate riunioni collegiali dell'équipe allargata della rete dei gruppi appartamento alle quali partecipano tutti gli operatori di tutti i servizi.

INSERIMENTO di NUOVI OPERATORI

La cooperativa pone particolare attenzione alla selezione del personale al fine di garantire l'inserimento di operatori qualificati e provvisti di adeguate competenze secondo quanto richiesto dai diversi ruoli e mansioni di ogni servizio.

Pertanto viene seguita, al proprio interno, una specifica modalità di selezione che prevede:

- Ricerca di nominativi attingendo dalle domande di lavoro pervenute ed in possesso del titolo di studio o di formazione specifica richiesta dal ruolo e/o dalle mansioni da ricoprire e chiamata a colloquio dei nominativi individuati;

- Il colloquio è mirato a verificare la rispondenza di quanto dichiarato nel curriculum e le caratteristiche richieste dal servizio secondo quanto predefinito per ogni figura professionale e per ogni ruolo (rif. 'scheda competenze per figura professionale'). Sempre nel corso del colloquio, inoltre, viene compilata una scheda denominata 'colloqui di conoscenza' nel quale vengono rilevati dati significativi ai fini della selezione. Il colloquio viene tenuto dal responsabile del personale insieme al coordinatore/responsabile del servizio interessato.
- Con l'assunzione vengono espletate tutte le incombenze di tipo burocratico previste dalla normativa (trasmissione dei documenti richiesti al consulente del lavoro, stesura e firma del contratto, visita medica, programmazione della formazione obbligatoria, ecc.);
- Per il nuovo operatore assunto viene definito un periodo di prova durante il quale viene affiancato al personale operante nel servizio per espletare la fase di addestramento. Il periodo di prova viene monitorato per poter verificare l'idoneità al ruolo assunto e, se l'esito è positivo, viene confermata l'assunzione.
- Annualmente vengono effettuate valutazioni secondo una griglia contenente requisiti e aspetti importanti per il ruolo e la mansione assunti.

La SUPERVISIONE e la FORMAZIONE

26

Considerata l'importanza di mantenere adeguato il livello di preparazione degli operatori alle mansioni ricoperte vengono pianificate attività di formazione a partire dall'addestramento di nuovo personale inserito nel servizio.

In particolare la Cooperativa provvede alla stesura di un Piano di Formazione annuale che prevede attività formative e di supervisione, individuate per ogni servizio, valutate e definite sulla base di bisogni emersi e riferiti sia alla gestione dell'utenza e sia alle dinamiche di équipe.

Nello specifico il piano di formazione può prevedere:

- partecipazione a momenti di formazione obbligatoria in ottemperanza della normativa vigente (primo soccorso, antincendio, ...);
- proposte formative su aspetti specialistici e tecnici del proprio lavoro;
- momenti di supervisione mirata alle équipe dei servizi;
- formazione legata alla gestione del sistema qualità affinché il personale sia consapevole della rilevanza delle proprie attività in un'ottica di condivisione del raggiungimento degli obiettivi di qualità della Cooperativa.

E' prevista altresì la partecipazione a eventi formativi, seminari, convegni esterni su tematiche di interesse individuale o comune (gli eventi specifici non possono essere previsti nel piano di formazione che viene compilato all'inizio dell'anno ma vengono valutati al loro presentarsi).

Un contributo fondamentale alle opportunità formative e di supervisione offerte dalla Cooperativa è arrivato in questi ultimi anni dalla PNEI (PsicoNeuroEndocrinolImmunologia): in integrazione con la nuova branca dell'epigenetica la PNEI studia le variabili di salute e malattia del sistema psicologico, neurologico, immunitario ed endocrinologico attraverso l'interconnessione tra genetica, ambiente, psiche e rapporti sociali. Lo stress cronico, fisico o psico-sociale, rappresenta un rischio per la salute; situazioni di vita negative, ansia, isolamento sociale, richieste eccessive e protratte nel tempo rischiano di compromettere le funzioni fisiche, psichiche e comportamentali della persona sfociando in patologie conclamate. Su tali basi si basano i percorsi di supervisione (e di formazione) proposti agli operatori dei diversi servizi residenziali e non con i seguenti obiettivi:

- cura motivazionale del gruppo. Mantenendo o incrementando il senso di adeguatezza al proprio operato, mantenendo costante la consapevolezza e la validità degli strumenti terapeutici, assistenziali e relazionali del proprio ruolo professionale;
- cambiamento. Attraverso l'evoluzione del gruppo come "posto sicuro" è possibile utilizzare le riunioni come momenti di libera espressione, di pensieri riferiti al lavoro in modo da attivare una maggiore comprensione dell'utente, della sua famiglia e del suo contesto;
- effetti terapeutici all'interno del gruppo stesso. La supervisione permette un incremento delle capacità di elaborazione in ogni singolo membro. Ci si aspetta, di conseguenza, una maggiore integrazione con gli altri colleghi;

E finalizzati ad ottenere:

- un incremento della consapevolezza relazionale e della presa in carico dei pazienti con problematiche complesse all'interno di un paradigma relazionale e bio-psico-sociale e ambientale;
- diminuzione del carico di lavoro per gli operatori con conseguente riduzione dello stress e del burnout;
- incremento della qualità assistenziale e incremento della collaborazione tra le figure professionali.

BUONE PRATICHE per gli OPERATORI

Oltre ai mansionari che dettagliano le specifiche di ogni figura professionale in riferimento al ruolo svolto nel servizio Gruppi Appartamento, nell'ambito della rete, sono state messe a punto una serie di "buone pratiche per gli operatori" finalizzate a:

- Rendere disponibili informazioni importanti su: ospiti, servizi, riferimenti interni ed esterni alla Cooperativa, da utilizzare sia nella gestione normale sia in situazioni particolari e di emergenza;
- Descrivere e formalizzare piccole procedure e modalità da seguire nella quotidianità in un'ottica di uniformità di comportamento o semplicemente per "sapere cosa e come fare";
- Facilitare la modalità del lavorare in rete di tutti gli operatori con tutti i servizi;

- Facilitare i nuovi operatori nell'apprendere le modalità di comportamento nelle diverse situazioni e in relazione ad aspetti particolari dei servizi.

Le buone pratiche (schede informative, linee-guida, protocolli, istruzioni, ...) vengono condivise dall'équipe di tutti gli operatori sia nel caso in cui si renda necessario l'introduzione di una nuova pratica e sia nella periodica revisione di quelle in uso che, per essere funzionali al loro scopo, devono adattarsi ai cambiamenti che intervengono nella gestione dei servizi.

Per il dettaglio dei documenti si rimanda agli allegati al presente progetto.

I TEMPI

I tempi di realizzazione del progetto sono legati ai singoli progetti di servizio di ogni singolo gruppo appartamento e dipendono dalla realizzazione dei vari percorsi individuali degli ospiti inseriti.

Il presente progetto del servizio è soggetto a revisione periodica che, salvo diverse necessità, avviene in modo triennale.

Le VERIFICHE

Il servizio parte dal presupposto che la qualità del proprio operato ha come indicatori preferenziali, non solo il raggiungimento degli obiettivi dei progetti individuali degli ospiti, ma anche molti altri aspetti che possono riguardare l'organizzazione del servizio, la relazione con le famiglie di provenienza degli ospiti, le modalità di collaborazione che si instaurano con i Servizi di riferimento.

A tal fine, oltre alle verifiche già previste all'interno dei singoli progetti individuali, il servizio verifica periodicamente, attraverso riunioni nei servizi e momenti di confronto con la direzione amministrativa della Cooperativa, l'andamento dei singoli gruppi appartamento rilevando eventuali criticità od osservazioni relativamente all'utenza, agli operatori e alla struttura.

I risultati di tali rilevazioni diventano oggetto di analisi da parte della Direzione amministrativa della cooperativa che provvede ad individuare i soggetti responsabili della soluzione dei problemi e a mettere a disposizione le risorse necessarie per attuarle.

Il percorso di ogni ospite all'interno del servizio è monitorato e discusso nell'ambito delle riunioni di équipe e di micro équipe tra educatori professionali e D.S.S. dei singoli servizi; in tale sede vengono verificati gli obiettivi in corso di attuazione ma vengono anche valutate e proposte eventuali modifiche da apportare all'organizzazione del lavoro degli operatori e dei servizi in modo da attuare sempre un certo grado di flessibilità in funzione delle necessità degli utenti.

Inoltre, nell'ottica del coinvolgimento e della partecipazione attiva dell'utenza alla vita del gruppo appartamento, sono previste riunioni periodiche degli operatori con gli ospiti per verificare l'adeguatezza delle prestazioni erogate ai reali bisogni degli stessi, per discutere eventuali problematiche evidenziate e per raccogliere richieste e proposte di attività.

Per ciò che riguarda la verifica sui PEI gli operatori effettuano le verifiche sugli interventi educativi previsti dai progetti individualizzati secondo i tempi e le modalità in essi definiti.

Nella stesura del progetto educativo individualizzato l'educatore professionale, insieme all'O.S.S., definisce per ogni obiettivo generale o specifico le modalità di attuazione, i tempi, gli spazi, i tempi e le modalità di verifica.

Il progetto può prevedere verifiche in itinere qualora il tipo di obiettivo renda necessario tenere sotto controllo particolari criticità e una verifica finale al termine del tempo stabilito come congruo al raggiungimento dell'obiettivo.

Per la verifica l'educatore si avvale di griglie di rilevazione se è necessario effettuare una valutazione che richieda la raccolta di dati quantitativi oppure di osservazioni emerse da colloqui, diari, riunioni di équipe quando è necessario effettuare la valutazione su informazioni di tipo qualitativo.

La verifica è una fase importantissima del percorso progettuale e pertanto coinvolge in modo particolare tutti gli attori che in modo più o meno significativo concorrono all'attuazione del progetto. Nel percorso di progettazione sono coinvolti frequentemente figure esterne (famiglia, operatori dei servizi di riferimento, figure esterne facenti parte della rete attivata dal progetto, ecc.) che quindi partecipano anche ai momenti di verifica con gli operatori del servizio e con l'utente stesso.

La verifica, inoltre, è uno strumento che consente agli operatori di valutare l'andamento dell'inserimento e il livello di soddisfazione dell'utente soprattutto quando il livello di comprensione e di espressione dello stesso rende impossibile rilevarlo con altri strumenti (es. questionari).

Il progetto educativo dell'ospite viene condiviso con i Servizi Inviati e con gli stessi, quando possibile, vengono anche effettuate le verifiche soprattutto quando è importante il monitoraggio di obiettivi particolari.

Riassumendo possiamo avere:

- verifiche quantitative riferite agli obiettivi dei progetti mediante strumenti di rilevazione statistica (es. griglie);
- verifiche qualitative attraverso la stesura e la rilettura delle osservazioni riportate sui diari giornalieri;
- verifiche periodiche con figure esterne al servizio che a vario titolo si occupano del benessere degli Ospiti (es. familiari, operatori dei servizi di riferimento, figure specialistiche,...) attraverso colloqui che vengono riportati su apposite schede che vanno a costituire documentazione di appoggio al progetto;
- verifiche mensili tra gli operatori e relative ad aspetti particolari del servizio (verbali);
- supporto della supervisione come momento di confronto rispetto al proprio ruolo e alla relazione con l'utente.

LA MISURAZIONE della QUALITA'

RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE sul SERVIZIO

La Cooperativa promuove annualmente la rilevazione della soddisfazione della committenza sull'erogazione dei servizi attraverso la somministrazione di questionari al fine di ottenere rimandi circa la qualità percepita. I questionari vengono inviati agli operatori di riferimento degli ospiti dei Servizi invianti ai quali viene richiesto di esprimere un giudizio su una serie di aspetti individuati come significativi e dai quali comprendere la bontà o meno degli interventi effettuati. Considerati i limiti che sono insiti in un questionario di soddisfazione, e al fine di avere un rimando più ampio ed esauriente, anche i momenti di incontro e di verifica che gli operatori del gruppo appartamento hanno con i Servizi Inviante o con le famiglie diventano occasione e strumento di rilevazione della soddisfazione: gli elementi emersi vanno ad integrare i risultati dei questionari ma soprattutto rappresentano l'opportunità per poter approfondire aspetti particolari cosa non fattibile in modo adeguato con il questionario.

Diverso è l'approccio verso l'ospite. Effettivamente è presente un'attività "diffusa di monitoraggio" della qualità percepita da parte dell'utente, esercitata dall'operatore, non attraverso situazioni predefinite o strumenti formalizzabili, bensì attraverso l'allestimento di relazioni con l'utenza fondate su criteri professionali educativi.

Infatti, non potendo utilizzare in modo generalizzato uno strumento complesso come può essere un questionario considerato il grado di disabilità dell'utenza il monitoraggio della qualità percepita dagli ospiti emerge da colloqui mirati con lo stesso, nelle osservazioni, nelle relazioni sulle attività, nei progetti, nel diario quotidiano del servizio, nei verbali di riunione, ecc.

Il lavoro educativo, attraverso uno degli strumenti fondamentali che è l'osservazione, si fonda su una lettura attenta e costante dei bisogni dell'utente, sia di quelli espressi verbalmente, quando ciò avviene ed in modo adeguato, e sia di quelli che vengono comunicati attraverso altre forme di linguaggio non verbale. L'osservazione, inoltre, non è circoscritta alla fase di attuazione del progetto ma è estesa a tutto il periodo di permanenza dell'utente nel servizio. Tutto ciò consente di individuare i bisogni e di provvedere al loro soddisfacimento nel modo più consono concorrendo alla realizzazione dell'obiettivo fondamentale del servizio che è il raggiungimento del benessere globale dell'utente e il miglioramento qualitativo della sua esistenza.

Il Sistema gestione qualità della Cooperativa prevede, inoltre, che vengano presi in carico e trattati anche eventuali reclami ed osservazioni che diventano oggetto di analisi e valutazione sempre in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

MEZZI di CONTROLLO e PROTEZIONE

Riportiamo una serie di strumenti implementati a garanzia degli ospiti ed allo scopo di abbassare il più possibile il livello di rischio rispetto a criticità ed eventi che, in caso di loro accadimento, possono ripercuotersi negativamente.

TUTELA della PRIVACY

La Cooperativa, nel dare attuazione a quanto previsto dal manuale programmatico sulla Privacy, realizza percorsi formativi specifici per gli operatori e ha dotato i servizi di tutte le misure necessarie per salvaguardare e proteggere i dati sensibili. Concretamente sono state valutate e previste modalità particolari per la conservazione dei dati, delle informazioni e della documentazione che riguarda gli ospiti così come sono state stabilite modalità di comportamento per gli operatori, tutto ciò allo scopo di preservare e garantire la riservatezza.

GESTIONE del PRONTO INTERVENTO

Sono state individuate diverse tipologie di emergenze per le quali sono state definite diversi tipi di soluzioni.

Per ciò che riguarda gli eventi di tipo sanitario è stato definito, redatto e condiviso un protocollo per la Gestione del Pronto Intervento al quale gli operatori devono fare riferimento al verificarsi di situazioni di emergenza sanitaria riguardanti gli ospiti. Il protocollo descrive in modo dettagliato le fasi da percorrere per riuscire a gestire al meglio questi momenti di criticità.

Per i gruppi appartamento a bassa intensità, in caso di assenza dell'operatore, è stato realizzato un percorso educativo con gli Ospiti finalizzato a far loro acquisire informazioni e modalità di comportamento, formalizzate poi in protocolli scritti e condivisi, affinché gli stessi possano affrontare in modo adeguato situazioni di emergenza non solo legate alla salute ma anche ad altre tipologie di eventi che man mano si sono presentate negli anni.

La Cooperativa, inoltre, applica nella gestione dei propri servizi quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs 81/08) formando ed addestrando i propri operatori alla gestione di situazioni di emergenza.

GESTIONE del DENARO degli OSPITI

Nel Gruppo Appartamento gli ospiti hanno spesso di denaro da utilizzare per le spese personali. Anche se la gestione del denaro può rientrare tra gli obiettivi dei progetti educativi individualizzati è comunque opportuno effettuare un'attività di monitoraggio e controllo, diversa in base al livello di autonomia dell'ospite. Nei servizi viene applicato un protocollo specifico che consente di garantire la puntuale e corretta rendicontazione delle spese effettuate a familiari o tutori. Il protocollo viene

utilizzato sia nel caso in cui l'ospite non sia nelle condizioni di provvedere autonomamente alla gestione del proprio denaro e sia nel caso in cui possa farlo: in questo caso la sua applicazione viene fatta con la collaborazione dell'ospite stesso.

SOMMINISTRAZIONE FARMACI

Nel gruppo appartamento la gestione dell'aspetto dei farmaci viene effettuata attraverso l'applicazione di due protocolli diversi per le due tipologie di servizi, a bassa e media intensità. Nei vari servizi è l'operatore socio sanitario che si occupa di supportare gli ospiti nell'assunzione dei farmaci ma, mentre nel gruppo appartamento a media intensità la presenza costante di questa figura professionale consente una gestione più ampia di tale aspetto, nel gruppo appartamento a bassa intensità le modalità sono diverse: l'organizzazione del servizio a bassa intensità è molto differente da quella di tipo A e, inoltre, l'aspetto dei farmaci rientra tra gli obiettivi di autonomia degli ospiti.

DIETE PERSONALIZZATE

In presenza di situazioni particolari e su prescrizione specifica è previsto che vengano seguite diete personalizzate. Anche se non sarebbe richiesto ogni servizio stila un menu di riferimento con la collaborazione degli utenti anche tenendo conto delle preferenze di ciascuno. Attraverso un percorso mirato ed effettuato con il Servizio di Igiene degli alimenti e della nutrizione dell'ASL CN1 gli ospiti dei gruppi appartamento hanno acquisito conoscenze e linee guida per una corretta gestione alimentare anche in un'ottica di prevenzione della salute.

32

REGOLAMENTO INTERNO

Ciascun gruppo appartamento è dotato di un regolamento interno degli operatori e di un regolamento per gli ospiti che prevede regole di comportamento e di convivenza definite, condivise e periodicamente ridiscusse con gli ospiti stessi. Quest'ultimo ha la funzione di dettare norme di comportamento a salvaguardia di una serena convivenza.

PROTOCOLLI INTERNI

I servizi fanno riferimento a protocolli che hanno lo scopo di prevenire l'insorgere di criticità o che siano funzionali ad affrontarle in modo adeguato nel momento in cui dovessero verificarsi.

- protocollo per la gestione della biancheria sporca
- protocollo per la prevenzione e cura della scabbia
- protocollo per la prevenzione e infezioni e parassitosi
- protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- protocollo per la pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli ausili, presidi e strumentario chirurgico
- protocollo per lo smaltimento dei rifiuti sanitari prodotti nelle strutture

A questi si aggiungono quelli già citati in precedenza per la gestione di aspetti particolari:

- protocollo per la gestione dei farmaci (gr. app. a bassa intensità)
- protocollo per la gestione del pronto intervento
- protocollo per la gestione della cassa ospiti
- protocollo per il ricovero ospedaliero

ALLEGATI e DOCUMENTI di RIFERIMENTO del PROGETTO

- Verbale di Autorizzazione al funzionamento del servizio.
- Determina di accreditamento del servizio ASL CN1
- Contratto per la gestione del servizio (ASL CN1 e Consorzio Monviso Solidale)
- Accordo con Comune di Torino e ASL Città di Torino – Iscrizione Albo Prestatori Servizio socio sanitari.
- Carta del Servizio
- Mansionario operatori del servizio.
- Regolamento operatori.
- Buone pratiche per gli ospiti;
- Buone pratiche per gli operatori;
- Progetti integrati: modello di progetto;
- Progetti attività.

34

Schede per la documentazione del servizio:

- 'Scheda di ammissione' (DRQ801)
- 'Scheda di rilevazione dell'autonomia di base' (DRQ802)
- 'Elenco documentazione necessaria per l'inserimento' (DRQ803)
- 'Scheda raccolta informazioni' (DRQ804)
- 'Scheda di osservazione' (DRQ157)
- 'Progetto Educativo Individualizzato' (DRQ820)
- 'Scheda attività creative' (DRQ821)
- 'Scheda di dimissione' (DRQ805)
- 'Scheda sanitaria' (DRQ806)
- 'Scheda terapia' (DRQ121)
- 'Preparazione e somministrazione terapia' (DRQ123)
- 'Contenuto cartella utente' (DRQ809)
- 'Diario consegne' (DRQ810)
- 'Scheda visite' (DRQ816)