



Coop. sociale PROGETTO SOCIALE S.C. – ONLUS

CARTA dei SERVIZI ANZIANI

SERVIZIO di ASSISTENZA DOMICILIARE
SERVIZI IN PROPRIO
SERVIZI EDUCATIVI E DI PSICOMOTRICITA'



CANTU' (Como)

Via degli Arconi 73

tel. 031/71.53.10 - fax 031/71.51.60

info@progettosociale.it

www.progettosociale.it

Pagina Facebook ProgettoSocialeSCONLUS

**La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione in
data 28.12.2020 ed ha validità fino al 31 dicembre 2021**

Con la presente Carta dei Servizi intendiamo fornire una breve presentazione della Cooperativa sociale Progetto Sociale, in riferimento alla gestione dei Servizi per anziani in convenzione o regolati da gara d'appalto e dei Servizi gestiti in proprio.

INDICE

La Cooperativa Progetto Sociale

Storia della Cooperativa e struttura sociale	pag.	3
Organi statutari, scopo sociale e valori	pag.	4
Obiettivi e mission della Cooperativa	pag.	5
Esperienze gestionali	pag.	6
Struttura organizzativa, territorio, qualità, sede e contatti	pag.	7

Il Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Finalità e obiettivi del SAD	pag.	8
Destinatari, sedi del Servizio e funzionamento	pag.	9
Interventi e prestazioni	pag.	10
Servizi integrativi e costi	pag.	11
Modalità di erogazione del Servizio	pag.	12
Rilevazione della soddisfazione dell'utente	pag.	14

Servizi in proprio: Alois Caffè, lunedì e venerdì insieme

Finalità e obiettivi	pag.	15
Destinatari, sedi del Servizio, funzionamento e attività	pag.	16
Operatori, costi e modalità del servizio	Pag.	17

Servizi educativi e di psicomotricità presso RSA, CDI e RSA APERTA

Finalità e obiettivi	pag.	18
Metodologia	pag.	19
Destinatari, sedi del Servizio, funzionamento e attività	pag.	20
Prestazioni ai sensi DGR 2942/2014 e 7769/18 (RSA Aperta)	pag.	21

Emergenza sanitaria e Gestione dei reclami e disservizi	pag.	22
--	------	----

LA COOPERATIVA PROGETTO SOCIALE

Storia della Cooperativa:

Si è costituita nel 1979

- Inizia ad operare nel 1982 con un piccolo gruppo di soci lavoratori
- Dal 1984 gestisce servizi territoriali, in strutture diurne o residenziali a favore di minori, disabili e anziani.

Negli anni la Cooperativa ha avuto una notevole evoluzione che l'ha portata a incrementare progressivamente i Servizi gestiti, prevalentemente attraverso il convenzionamento con gli Enti Pubblici, **nelle aree:**

- ⇒ **minori,**
- ⇒ **disabili**
- ⇒ **anziani**

Dal 1994, considerati i bisogni del territorio, grazie all'esperienza pregressa ed alla volontà dei propri soci, la Cooperativa ha investito risorse economiche, professionali ed umane dando nuovo impulso alla **apertura di Servizi gestiti in proprio:**

- ⇒ Soggiorni estivi per persone disabili in località climatiche (in funzione dal 1988)
- ⇒ Servizio Tempo Libero per disabili (in funzione dal 1994)
- ⇒ Comunità per Alloggio Minori (in funzione dal 1994).
- ⇒ Servizio "AloisCaffè" – Spazio di aggregazione per malati di Alzheimer e loro familiari (2010)
- ⇒ Housing sociale "Insieme" (2012)
- ⇒ "Caffè del lunedì" e "Giovedì Insieme" – servizi per l'Alzheimer a Como (2013)

A conferma del proprio scopo sociale statutario e delle proprie attività il 23.06.1993, in ottemperanza alla Legge 381 dell'8.11.91, si è definita come **Cooperativa di Solidarietà Sociale**, avendo per oggetto le attività di cui all'art. 1, primo comma, punto a) della legge sopra citata, da conseguirsi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori col supporto del volontariato e di soci volontari.

Struttura sociale:

Alla data del 31.12.2020 la cooperativa "Progetto Sociale" risulta costituita complessivamente da n. 190 soci, di cui

Soci lavoratori	n. 154
Soci volontari	n. 9
Soci ordinari	n. 36

Secondo quanto previsto dall'Art. 1 della legge 142 del 03 aprile 2001, i Soci lavoratori di cooperativa:

- a. concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali e alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- b. partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;
- c. contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio di impresa, ai risultati economici ed alla decisione sulla loro destinazione;
- d. mettono a disposizione le proprie capacità professionali anche in relazione al tipo e allo stato dell'attività svolta, e alla quantità delle prestazioni di lavoro disponibili per la cooperativa stessa.

Organi statutari:

L'assemblea dei soci

E' l'organo sovrano della Cooperativa in sede ordinaria si riunisce almeno una volta all'anno per l'approvazione del bilancio, e ogni qualvolta il consiglio di amministrazione lo ritenga necessario. L'assemblea dei soci provvede alla nomina delle cariche sociali, approva o modifica i regolamenti interni, delibera sulle responsabilità degli amministratori e dei sindaci, delibera su tutti gli atti attinenti alla gestione sociale riservati alla sua competenza o sottoposti al suo esame dal Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione

Al vertice della struttura organizzativa opera il Consiglio di Amministrazione.

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo direttivo della Cooperativa cui competono compiti di indirizzo generale della cooperativa ad assolvimento del mandato assembleare.

Esso è composto attualmente da sei soci lavoratori della Cooperativa eletti dall'assemblea dei soci tra i quali, da anni, sono presenti anche i diversi responsabili di area. Esso si incontra generalmente a cadenza settimanale.

Il presidente

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione ha la rappresentanza e la firma sociale nonché tutti i poteri di ordinaria amministrazione. Attualmente, per delibera del Consiglio di Amministrazione, gli sono stati attribuiti specificatamente anche poteri di straordinaria amministrazione.

Il collegio sindacale

Il Collegio sindacale si compone di tre membri effettivi e due membri supplenti eletti dall'assemblea tra professionisti iscritti all'Albo Ufficiale dei revisori.

Scopo sociale:

La Cooperativa ha quale scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, primo comma punto a), della legge 8/11/1991 n. 381

La Cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta. attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, al soddisfacimento delle esigenze di persone in stato di bisogno, a interventi di prevenzione e promozione.

Valori:

I valori che ci ispirano nelle nostre attività sociali, possono essere così riassunti:

IL RICONOSCIMENTO DI OGNI PERSONA COME ESSERE UNICO E IRRIPETIBILE

In ogni intervento il denominatore comune è il riconoscimento **della centralità e globalità della persona, intesa come soggetto portatore di diritti.**

Questo principio si traduce più concretamente nell'attenzione e nel rispetto delle esigenze dell'utenza da una parte e nella valorizzazione e nel rispetto del socio lavoratore dall'altra.

In questa ottica, partendo dai reali bisogni del cittadino (persona), inserito in un nucleo familiare ed in un particolare contesto sociale, la Cooperativa si prefigge di modulare l'offerta e la potenzialità dei propri Servizi dotandoli di elasticità ed adattabilità affinché possano essere specifici e personalizzati.

LA RECIPROCIÀ

Il riconoscimento del valore di ogni persona si traduce nella consapevolezza che operatori e utenti sono costantemente impegnati in un rapporto di **scambio tra persone** dal quale ognuno può dare e attingere.

Per questo motivo è richiesto agli operatori una modalità operativa che sia *professionale, competente, responsabile e contemporaneamente empatica.*

LA QUALITÀ' DEL SERVIZIO OFFERTO

La Cooperativa Progetto Sociale ha sempre posto particolare attenzione alla **qualità**, all'**efficacia** e all'**efficienza** dei servizi offerti affinché risultino nel tempo sempre rispondenti alle esigenze dell'utenza, dei familiari e del territorio.

A tal fine la cooperativa ha individuato ordinari **strumenti di valutazione e di verifica** dei servizi offerti e di **formazione** dei propri operatori.

LA MUTUALITÀ'

I soci della cooperativa sono legati tra loro dal **vincolo della mutualità** e contribuiscono, in un'ottica di reciproca responsabilità e condivisione, con il proprio lavoro, le proprie capacità e le proprie risorse, alla gestione dei servizi e allo sviluppo della cooperativa.

Un obiettivo costante è cercare di diffondere e mantenere vivo il senso di mutualità all'interno della cooperativa e tra i soci. I valori della mutualità si estendono all'intera collettività sia attraverso i servizi offerti sia attraverso l'impegno di reinvestire nell'attività sociale i risultati positivi di gestione.

ETICA ECONOMICA

Le scelte economiche, gestionali e finanziarie dell'impresa cooperativa sono determinate dalla priorità data alle persone, operatori e utenti, ed ai loro bisogni fondamentali.

Obiettivi:

Gli obiettivi dell'impresa cooperativa possono essere sintetizzati nei seguenti livelli di attenzione:

- ⇒ **attenzione all'utente:** progetti individuali e modalità relazionali empatiche adeguate alle esigenze dei singoli anche attraverso uno scrupoloso abbinamento operatore/utente;
- ⇒ **attenzione al cliente:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità locale;
- ⇒ **attenzione alle risorse umane:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la determinazione condivisa delle scelte ed indirizzi della cooperativa;
- ⇒ **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie:
 - per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi con l'utenza;
 - per la valutazione del gradimento e soddisfazione dell'utenza;
 - per la valutazione del gradimento e soddisfazione degli operatori e dell'ente gestore.
- ⇒ **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo di tutte le risorse.

Mission della Cooperativa:

Abbiamo scelto come simbolo della nostra cooperativa il Tangram, antico gioco cinese dove ogni pezzo è parte di un disegno più grande; così la vita di ogni persona, anche la più fragile, è per noi risorsa per l'intera comunità. Vediamo bellezza e potenzialità in ogni cammino e crediamo che nessuno sia perduto se qualcuno non crede in lui. Pensiamo che non ci sia fine all'opportunità e vogliamo che ciascuno possa costruire il suo progetto di vita unico, che diventa sociale perché di valore anche per chi lo condivide.

Siamo nati nel 1979 e da allora affianchiamo bambini, ragazzi, persone con disabilità, famiglie e anziani e tutti coloro che si trovano a vivere situazioni di fragilità e bisogno nelle diverse fasi della vita. Li accompagniamo affinché possano immaginare un futuro diverso, più dignitoso, più ricco, più sereno. Siamo nati a Cantù ma abbiamo messo radici in altri comuni del Comasco e della Provincia di Monza Brianza.

Accogliamo ogni storia con empatia e la guardiamo come un caleidoscopio di risorse, colori e strumenti. Costruiamo con competenza percorsi di benessere, crescita e autonomia, stando accanto alle persone. Lavoriamo in équipe e in rete sul territorio con enti, servizi sociali e persone che fanno parte della comunità intera per prendersi cura insieme di chi è più fragile. I cambiamenti ci accompagnano nel nostro lavoro, guardiamo con ottimismo al futuro della nostra comunità perché nessuno sia lasciato solo.

Esperienze gestionali:

La Cooperativa gestisce, stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi, servizi a favore di minori, anziani e disabili

La cooperativa predispone la progettazione dei Servizi ed opera attraverso **l'organizzazione, l'attivazione e la gestione di:**

AREA MINORI TERRITORIALI (responsabile d'area: sig.ra Roberta Tosca)

- interventi educativi a domicilio
- supporto alla genitorialità
- centri estivi
- aiuto educativo e scolastico pomeridiano individuale e di gruppo
- doposcuola
- interventi di mediazione linguistica e culturale (L. 40/98)
- servizi di prescuola e doposcuola
- progetti di prevenzione e formazione
- interventi di assistenza educativa scolastica

AREA MINORI RESIDENZIALI (responsabile d'area: sig.ra Giuseppina Porro)

- comunità alloggio minori (**Ente Gestore è la cooperativa**)
- **C.A.Gi.V.A.** Comunità alloggio giovani verso l'autonomia (**Ente gestore è la Cooperativa**)

AREA FRAGILITA' e ADULTI (responsabile d'area: sig.ra Beatrice Ricci)

- servizio Tempo Libero per adulti e giovani (**Ente Gestore è la cooperativa**)
- Centro Diurno Disabili (**Ente Gestore è la cooperativa**)
- servizi di assistenza domiciliare educativa ed ausiliaria per adulti disabili
- servizi di assistenza domiciliare ausiliaria e assistenziale per anziani
- servizi di assistenza domiciliare ausiliaria specifica per persone affette da demenza
- dinamica psicomotoria all'interno di strutture residenziali e semiresidenziali (centri diurni)
- servizi educativi all'interno di strutture residenziali (rsa)
- interventi specifici e mirati alle demenze presso servizi residenziali e semiresidenziali (Nuclei Alzheimer e Centri Diurni Alzheimer)
- AloisCaffè, Caffè del lunedì e Giovedì Insieme, spazi di aggregazione per persone affette da demenza senile e loro familiari (**Ente Gestore è la Cooperativa**)
- Iniziative di sensibilizzazione e informazione aperte alla cittadinanza sulle tematiche della demenza senile e dell'invecchiamento patologico
- Sportello telefonico e servizi di tutoring, consulenza, colloqui informativi e orientamento rivolti a familiari e caregiver che si occupano di persone affette da demenza senile o altre patologie neurodegenerative (es. Parkinson)
- Housing sociale per adulti in situazione di fragilità temporanea
- Tutoring educativo ad adulti e nuclei familiari in situazione di fragilità collocati in alloggi protetti e progetti di housing del territorio

Territorio di intervento:

Ambiti distrettuali di Como, Cantù, Mariano, Erba, Lomazzo, Olgiate Comasco, Seregno, Monza/Brianza.

Struttura organizzativa:

Ciascuna delle aree di intervento fa riferimento ad un responsabile di area; per i servizi degli anziani che afferiscono all'area fragilità e adulti: signora Ricci Beatrice, educatrice professionale coadiuvata da un collaboratore d'area con ruolo di coordinatore del servizio di assistenza domiciliare SAD e SADH (signora Laura Longoni, assistente sociale).

Il Responsabile e il collaboratore d'area svolgono le seguenti funzioni:

- attuano azioni di coordinamento, monitoraggio e verifica sia con gli operatori sia con i referenti dei servizi;
- curano i rapporti con i diversi referenti esterni (Enti appaltanti, Servizi Sociali, Enti gestori, Fondazioni);
- sono garanti dell'attuazione dei progetti e del rispetto dei regolamenti;
- promuovono l'organizzazione di corsi formativi interni alla cooperativa e di percorsi di supervisione;
- attuano la selezione del personale;
- provvedono alla progettazione di nuovi Servizi;
- promuovono il contatto costante con gli utenti e i familiari verificando la soddisfazione del servizio, la rilevazione di bisogni ed eventuali criticità e individuando strumenti finalizzati al miglioramento del servizio stesso;
- promuovono i contatti con i diversi soggetti del territorio e organizzano iniziative aperte alla cittadinanza legate alla prevenzione, all'informazione e alla sensibilizzazione.

Qualità:

La cooperativa ha conseguito la certificazione di qualità ISO 9001:2015 al fine di condurre i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nella realizzazione del prodotto e nell'erogazione del servizio, ottenere ed incrementare la soddisfazione del cliente e dell'utente. E' presente un responsabile della qualità dei servizi, ovvero un esperto in progettazione e implementazione di Sistemi per la Gestione della Qualità nel terzo settore per la codifica e la definizione dei processi di gestione dei servizi al fine di migliorarne efficienza ed efficacia secondo standard riconosciuti internazionalmente.

Sede amministrativa dei servizi e Contatti:

La **sede amministrativa** è presso gli uffici amministrativi della Cooperativa Sociale PROGETTO SOCIALE a Cantù (Co), in via Arconi, 73.

Per l'attivazione e gestione del Servizio, **gli operatori dei servizi e gli utenti/familiari possono contattare la Cooperativa attraverso:**

- numero telefonico della sede della Cooperativa - 031 715310
attivo dalle ore 9 alle 17 dal lunedì al venerdì;
- numero telefonico di reperibilità – 348 5849195
in orario di chiusura degli uffici o per comunicazioni urgenti 24 ore/24, 365 giorni/anno;
- numero di fax: 031 71 51 60 - attivo 24 ore/24
- indirizzo di posta elettronica della cooperativa – info@progettosociale.it
- Indirizzo di posta certificata: progetto@pec.progettosociale.it
- presenza del Responsabile e Collaboratore dell'area fragilità presso la sede della Cooperativa (cui rivolgersi per qualsiasi informazione e per segnalare bisogni, problematiche, necessità): martedì e giovedì mattina dalle h. 8.30 alle h. 12.30 (responsabile); martedì, mercoledì e venerdì pomeriggio h. 14.30-17.30 (coordinatore)
- Sito: www.progettosociale.it
- Pagina Facebook [ProgettoSocialeSCONLUS](https://www.facebook.com/ProgettoSocialeSCONLUS)

IL SERVIZIO di ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.)

Il Servizio di assistenza domiciliare è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale offerte a domicilio ad anziani, disabili e a nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione e fragilità sociale.

La modalità di intervento prevede la presenza, presso il domicilio, di un operatore qualificato con compiti di assistenza alla persona.

Attualmente la cooperativa ha in gestione, tramite gara d'appalto, il SAD dei Comuni di Figino Serenza, Lurate Caccivio e Novedrate; è accreditata per l'erogazione del Servizio nel Comune di Como e su tutto il territorio distrettuale dell'ASCI di Lomazzo e organizza il Servizio anche in forma privata.

Finalità:

Nella logica di garantire i diritti della persona attraverso l'individuazione di risposte strettamente connesse al problema che la condizione contingente o la patologia pongono, le finalità del Servizio sono:

- * consentire al cittadino di mantenere l'autonomia di vita nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale
- * ridurre ricorsi impropri a strutture residenziali o protette, se non in casi strettamente necessari
- * favorire le dimissioni protette da ospedali o da altre strutture in un continuum assistenziale
- * favorire l'integrazione ed il collegamento fra servizi sanitari e socio-assistenziali in grado di concorrere all'autonomia della persona
- * favorire l'integrazione della persona nella comunità locale
- * rispondere ad una richiesta di intervento del cittadino
- * promuovere e favorire forme di sollievo e supporto ai familiari curanti e ai caregiver

Obiettivi:

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone i seguenti obiettivi:

1. favorire la conservazione, il sostegno ed il recupero dell'autonomia personale, al fine di evitare il ricorso a ricoveri impropri;
2. promuovere il miglioramento della qualità della vita nella sua quotidianità;
3. favorire il mantenimento, il sostegno e la ricostruzione della rete delle relazioni sociali e familiari, onde evitare l'isolamento della persona;
4. favorire il sostegno alle famiglie che si fanno carico direttamente della cura di un congiunto;
5. promuovere l'integrazione ed il rafforzamento dell'azione dei conviventi e dei familiari al fine di evitare il ricorso a strutture residenziali;
6. promuovere iniziative sul piano culturale sollecitando il cittadino e la collettività sui temi della solidarietà con funzione di prevenzione e supporto ai servizi sociali mirando alla crescita del volontariato.

Destinatari:

I destinatari del Servizio di Assistenza Domiciliare socio-assistenziale sono persone anziane, disabili, adulti in difficoltà, minori, incluse persone e nuclei familiari in condizioni di fragilità, persone affette da patologia psichiatrica o affette da Malattia di Parkinson, Morbo di Alzheimer e patologie dementigene.

I cittadini destinatari del Servizio possono trovarsi in condizioni di difficoltà dovute a:

- CONDIZIONE DI SALUTE (malattie cronico degenerative, demenza senile, handicap psichico, neurosensoriale o fisico);
- CONDIZIONI SOCIO-ECONOMICHE (anziani soli, difficoltà economiche, difficoltà relazionali, emarginazione, nuclei familiari numerosi con minori in difficoltà o nuclei familiari che presentano soggetti con patologie psichiatrica o fragilità psichica);
- CONDIZIONI ABITATIVE (presenza di barriere architettoniche, abitazioni inadeguate e insufficienti per la composizione e le caratteristiche del nucleo familiare, difficoltà di organizzazione e pulizia dell'ambiente domestico).

Per avere accesso al Servizio il cittadino deve rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza (in caso di gara d'appalto e accreditamento); in caso di Servizio privato, rivolgersi direttamente alla Cooperativa.

Sedi del Servizio:

La **sede operativa del Servizio** è fissata presso il domicilio degli utenti.

La **sede amministrativa** è presso gli uffici amministrativi della Cooperativa Sociale PROGETTO SOCIALE a Cantù (Co), in via Arconi, 73.

Funzionamento del SAD

Il Servizio viene svolto di norma nei giorni feriali in una fascia oraria compresa tra le ore 7.30 e le 20.00 dal lunedì al sabato; possono essere previste estensioni orarie ed interventi straordinari festivi secondo le necessità esplicitate dall'utenza e autorizzate dal Servizio Sociale del Comune di residenza. Il S.A.D è funzionante tutto l'anno.

Nell'orario di funzionamento del Servizio rientrano gli interventi diretti presso l'utenza, le prestazioni complementari indicate dall'assistente sociale, le visite domiciliari, le riunioni di coordinamento, le riunioni di supervisione.

Interventi e prestazioni:

Elemento essenziale e fondante dell'azione di aiuto è la creazione di relazioni interpersonali capaci di favorire il benessere psico-fisico dell'utente.

Tali prestazioni sono svolte di norma presso il domicilio dell'utente dall'ASA (Ausiliario Socio Assistenziale) e/o OSS (Operatore Socio Sanitario) oppure, in caso di ricovero, presso strutture ospedaliere o di tipo assistenziale, dietro indicazione e richiesta dell'Assistente Sociale.

Sulla base delle indicazioni contenute nel Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), definito dall'Assistente Sociale di riferimento (presso i Servizi Sociali del proprio Comune di residenza) le attività che potranno essere effettuate sono:

cura della persona: igiene personale, compresa manicure e pedicure;
bagno assistito o doccia; aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione;
aiuto per la corretta deambulazione con l'utilizzo di appositi ausili;
movimentazione degli arti invalidi, aiuto nel corretto posizionamento degli arti, aiuto nell'assunzione di alimenti e bevande; aiuto al mantenimento di abilità specifiche; utilizzo di strumenti ed ausili che facilitino le attività della vita quotidiana; aiuto al mantenimento di abilità specifiche

assistenza e cura della persona di tipo igienico – sanitario di semplice attuazione:

mobilizzazione attiva e passiva dell'assistito a letto e prestazioni similari;
massaggi e frizioni per prevenire piaghe da decubito;
assistenza e collaborazione per la corretta assunzione della terapia;
misurazione della temperatura corporea;
aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici;
aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari;
rilevazione di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione; aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari

cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio: pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente; manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati; riordino del letto e cambio della biancheria; lavaggio e stiratura della biancheria; disbrigo di commissioni esterne; preparazione e cottura di alimenti o eventuale consegna pasti; lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate; raccolta e deposito al punto di raccolta dei rifiuti domestici con utilizzo di appositi contenitori.

eventuali **altre attività** vengono valutate sulla base di particolari bisogni o necessità.

Vigilanza - Compagnia e sostegno
Interventi di attivazione delle capacità residue
Accompagnamento e trasporto
Informazioni alla famiglia

Servizi integrativi al SAD

Sulla base di particolari esigenze, espresse dagli utenti o dai familiari nel corso dell'intervento, la Cooperativa può offrire alcuni servizi migliorativi, quali:

1. Spazio di ascolto e supporto per famiglie: sportello telefonico e colloqui (a cura del coordinatore, dell'assistente sociale e dello psicologo della cooperativa);
2. Indicazioni ed addestramento dei familiari per mantenimento e/o riattivazione delle capacità cognitive e sensoriali in persone anziane o affette da demenza (a cura dell'educatore);
3. Tutoraggio assistenti familiari (a cura dell'ausiliario socio assistenziale).

Operatori del Servizio:

Le figure professionali coinvolte che intervengono nella gestione del SAD sono:

- un **assistente sociale**: responsabile tecnico e referente dell'ente gestore;
- un **coordinatore** organizzativo, punto di riferimento per gli utenti e per i servizi sociali comunali;
- **Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA)** che effettuano l'intervento domiciliare;
- **Operatori Socio Sanitari (OSS)** che effettuano piccole medicazioni e misurazione di parametri;
- **Educatore professionale** specializzato nella cura e gestione di persone affette da demenza e malattia d'Alzheimer
- **Psicologo** per ascolto, supporto e orientamento
- un **Responsabile** di area

Costi:

1. Il costo a carico dell'utente beneficiario del voucher sociale previsto dal distretto di Lomazzo – Fino Mornasco è di **euro 20,48** (iva compresa) per ora/prestazione di 60 minuti di assistenza domiciliare; è previsto anche il prezzo di **0,41** (iva compresa) come rimborso chilometrico per eventuale trasporto inteso come servizio complementare.

Costi di servizi integrativi:

2. sportello telefonico e colloqui: il servizio è gratuito
3. educatore specializzato: € 22,00/ora (+ iva al 5%)
4. interventi dello psicologo: € 35,00/ora (+ iva al 5%)

E' obiettivo prioritario della Cooperativa favorire l'accesso ai Servizi tramite la proposta di prezzi calmierati: la partecipazione periodica a bandi di finanziamento e l'ottenimento di contributi potrebbe ridurre notevolmente i costi dei servizi integrativi.

Modalità di erogazione del Servizio:

La modalità di erogazione del Servizio si articola secondo quattro procedure cronologiche:

1. presa in carico
2. intervento
3. monitoraggio
4. rendicontazione

1. L'assistente sociale (o il familiare in caso di SAD privato) contatta la Cooperativa, la quale avvia le procedure di presa in carico, attraverso l'accoglimento della domanda, la raccolta informazioni utili (dati anagrafici, anamnesi, composizione del nucleo familiare, ecc.); la lettura/conoscenza/condivisione del PAI predisposto dall'assistente sociale o, in caso di SAD privato, concordato direttamente con la famiglia: monte ore settimanale, numero di accessi settimanali, obiettivi dell'intervento, tipologia delle prestazioni, rinnovabilità.

Raccolte le diverse informazioni sull'utente e sul suo contesto sociale e familiare, si procede all'individuazione dell'operatore che seguirà l'intervento e alla predisposizione di:

1. **documentazione** ai sensi della normativa sulla privacy: informativa e consenso al trattamento dati sensibili, da far sottoscrivere all'utente;
2. la **cartella utente** composta da una serie di documenti: scheda utente con tutte le informazioni raccolte, il PAI e il programma operativo che si intende attuare.

2. A seguito della prima fase di conoscenza, il coordinatore avvia le procedure per l'attivazione dell'intervento:

Rispetto all'utente:

- ☞ visita domiciliare per conoscere l'utente ed il suo contesto familiare
- ☞ consegna della Carta dei Servizi, brochure informativa;
- ☞ presentazione, all'utente e alla famiglia, dell'operatore individuato per l'intervento;
- ☞ presentazione del piano di intervento (orari, giorni, prestazioni,...) che tenga conto dell'organizzazione familiare e degli eventuali altri servizi in atto;
- ☞ scambio di informazioni tra ASA e altri operatori (se l'utente ha già usufruito del SAD o di altri Servizi);
- ☞ sottoscrizione del PAI;
- ☞ attuazione dell'intervento attraverso le prestazioni assistenziali;
- ☞ compilazione della modulistica.

Rispetto al Servizio:

- pianificazione dell'attuazione del PAI;
- preparazione della modulistica;
- lettura della documentazione compilata dai diversi operatori e condivisione con l'ASA individuata;
- definizione dei giorni e degli orari delle prestazioni;
- programmazione settimanale e mensile degli interventi;
- comunicazione all'Assistente sociale comunale del nominativo dell'operatore individuato per l'intervento e della attivazione del servizio;
- definizione degli incontri d'équipe, supervisione e formazione.

3. Nel corso dell'attuazione degli interventi la Cooperativa adotta le seguenti procedure di monitoraggio dei casi presi in carico e del Servizio:

- incontri periodici con ASA e altri operatori (équipe mensili di coordinamento)
- aggiornamento e verifica degli obiettivi dei singoli PAI
- colloqui con i familiari
- visite domiciliari
- eventuali incontri di supervisione con gli operatori
- contatti con l'assistente sociale del Comune di appartenenza e con eventuali altri operatori che intervengono presso il medesimo utente per una rilettura dei bisogni dell'utente
- incontri / équipe concordate con l'assistente sociale o organizzati dal coordinatore presso la sede della cooperativa
- raccolta e valutazione dei reclami e/ segnalazioni, richieste, proposte pervenute
- raccolta e valutazione dei questionari di soddisfazione dell'utente e dei suoi familiari

4. Per la rendicontazione del Servizio erogato ai Servizi Sociali dei singoli Comuni di residenza degli utenti, si prevede di fornire:

- ✓ report mensile quantitativo del servizio erogato per ogni utente;
- ✓ schede mensili con firma dell'utente che attestino il servizio ricevuto;
- ✓ report mensile dei trasporti/accompagnamenti effettuati;
- ✓ report mensile delle segnalazioni/richieste/reclami pervenuti dall'utenza;
- ✓ relazione annuale circa il Servizio erogato;
- ✓ report periodico della tipologia delle prestazioni erogate (per singolo utente e complessive) per una lettura/valutazione/analisi della tipologia di aiuto prevalentemente richiesta dell'utenza;
- ✓ esito dei questionari di soddisfazione
- ✓ ogni altro tipo di documentazione richiesta dal Regolamento del Servizio.

Rilevazione della soddisfazione dell'utente:

L'attenzione alla qualità della vita e allo stato di benessere dell'utente e della sua famiglia è elemento di qualità del Servizio in quanto consente di individuare problemi soggettivi che possono sfuggire alla valutazione oggettiva. Inoltre, ogni variazione positiva della situazione dell'utente e del suo contesto familiare è indice di efficacia dell'assistenza.

La soddisfazione dell'utente e della famiglia per il servizio ricevuto è elemento di qualità in quanto consente di valutare se il servizio risponde adeguatamente ai suoi bisogni e in grado di modificarsi se intervengono situazioni nuove o bisogni emergenti.

Le metodologie utilizzate per rilevare il grado di soddisfazione sono:

- monitoraggio diretto (Contatti telefonici e visite domiciliari dell'assistente sociale, rilevazione mensile delle ASA tramite la modulistica, modulo per la rilevazione dei reclami e dei disservizi)
- questionario per la valutazione della soddisfazione dell'utente e/o della famiglia
- rilevazione dei bisogni-aspettative (questionario o scheda di rilevazione)

La partecipazione della famiglia, adeguatamente formata e supportata dagli operatori, alla presa in carico del familiare e nel corso dell'intervento, è elemento di qualità dell'assistenza in termini di efficacia ed efficienza della stessa.

SERVIZI IN PROPRIO
ALOISCAFFE', CAFFE' del LUNEDI' e GIOVEDI' INSIEME - SPAZI di AGGREGAZIONE per
PERSONE AFFETTE da DEMENZA SENILE e LORO FAMILIARI

La Cooperativa organizza, tramite gestione propria, nella città di Como e di Cantù, tre servizi pensati appositamente per persone affette da demenza senile e i familiari che li assistono quotidianamente. La modalità di intervento prevede la presenza, all'interno di uno spazio organizzato del territorio, di un operatore qualificato affiancato da uno o più volontari che propone attività specifiche individuali e di gruppo.

Associato al Servizio è attivo uno **sportello telefonico** finalizzato all'informazione sui servizi del territorio e all'ascolto e all'accoglienza di bisogni legati all'assistenza quotidiana della persona affetta da demenza senile. Lo sportello favorisce anche il contatto con la psicologa o l'educatrice professionale in caso di particolari necessità.

Finalità:

Per i malati: Offrire, in un contesto protetto, attività strutturate volte al mantenimento delle capacità personali, relazionali e sociali della persona affetta da demenza senile;

Per i familiari: offrire uno spazio di ascolto, di confronto e di mutuo aiuto promuovendo momenti informativi e formativi con personale specializzato nel trattamento della patologia.

Obiettivi:

Per i malati:

- Rispondere con professionalità e attenzione ai bisogni personali degli anziani;
- Contrastare vissuti di depressione, ansia, impotenza, isolamento, inutilità, apatia;
- Offrire uno spazio di accoglienza e ascolto;
- Offrire attività mirate e rispettose della storia personale e delle caratteristiche e peculiarità che gli anziani presentano;
- Stimolare e mantenere il più a lungo possibile le risorse ancora presenti;
- Riconoscere il diritto alla socializzazione, all'integrazione e all'inclusione sociale

Per i familiari:

- Orientare ai servizi del territorio
- Sostenere il familiare nel percorso di cura soprattutto nelle fasi più delicate della malattia (la diagnosi, i peggioramenti improvvisi, i disturbi comportamentali)
- Offrire sostegno e supporto psicologico
- Promuovere il confronto e il reciproco sostegno tra familiari
- Informare sulle normative e l'accesso ai servizi
- Supportare il familiare nella gestione quotidiana del malato attraverso la trasmissione di metodologie corrette di assistenza

Destinatari:

I destinatari del Servizio sono le persone affette da demenza presenile e senile *in qualsiasi fase della malattia*, i loro familiari e gli assistenti familiari. Il servizio non può accogliere persone affette da gravi disturbi comportamentali (aggressività fisica e verbale e tendenza alla fuga) e con significative compromissioni fisiche che necessitano di interventi di marcata natura sanitaria e assistenziale.

Sedi del Servizio:

Gli spazi aggregativi si trovano:

- ALOISCAFFE': a Mirabello (Frazione di Cantù) in via Tiziano, 5 presso i locali al piano terreno della Cooperativa Sociale di Mirabello;
- CAFFE' del LUNEDI': a Como, presso lo Yacht Club in viale Puecher n° 8;
- GIOVEDI' INSIEME a Como (Camerlata), presso gli spazi dell'Asylum in via Colonna, 7.

Funzionamento del Servizio:

- ALOISCAFFE': da settembre a luglio il sabato pomeriggio a cadenza quindicinale (viene fornito un calendario mensile agli utenti) dalle h. 14.30 alle h. 16.30;
- CAFFE' del LUNEDI': da settembre a giugno tutti i lunedì pomeriggio dalle h. 15.00 alle h. 17.00;
- GIOVEDI' INSIEME: da settembre a luglio tutti i giovedì pomeriggio dalle h. 15.00 alle h. 17.00.

Attività:

Le attività per i malati (generalmente di gruppo e micro gruppo) riguardano:

Stimolazione cognitiva e sensoriale
Giochi socializzanti
Attività manuali e occupazionali
Arteterapia

Animazione musicale
Conversazioni guidate
Psicomotricità
Pet Therapy

Ogni incontro è strutturato con momenti precisi che riguardano: l'accoglienza, la proposta dell'attività, la degustazione del tè e del caffè con il dolce, il congedo.

Attività di consulenza associate al Servizio:

- Valutazioni domiciliari da parte di educatore professionale
- Organizzazione di cicli di incontri di auto mutuo aiuto con la mediazione di uno psicologo
- Tutoring e addestramento familiari e assistenti familiari
- Incontri informativi per i familiari condotti da medici specialisti (neurologo, geriatra, alimentarista, ecc.)
- Filo diretto (consulenza telefonica): il primo e il terzo mercoledì del mese dalle h. 17.00 alle h. 19.00 consulenza psicologica individuale a cura della dottoressa L. Quaià contattando il numero 3485473297

Operatori del Servizio:

Le figure professionali coinvolte che intervengono sono:

- **Ausiliario Socio-Assistenziali (ASA)** specializzato nel trattamento della patologia;
- **Educatore professionale** specializzato che organizza e gestisce le attività e fa da riferimento ai familiari e agli operatori dei servizi;
- **Psicomotricista** che interviene periodicamente;
- **Psicologo** per ascolto, supporto, orientamento e conduzione dei gruppi di mutuo aiuto;
- **Medici specialisti** a cadenza periodica in occasione di incontri informativi;
- **Arteterapeuta** che organizza e gestisce cicli di incontri di arte terapia e mostre grafiche

Costi:

1. Il costo a carico dell'utente e del familiare è attualmente di 10 euro (comprensivo di Iva) ad incontro; il costo potrebbe ridursi in caso di contributi da bandi di finanziamento o donazioni private
2. Sportello telefonico e sportello familiari: il servizio è gratuito
3. Partecipazione ai gruppi di mutuo aiuto: solitamente si richiede una quota di iscrizione al ciclo di incontri che varia dai 20 ai 50 euro.
5. Colloqui individuali con lo psicologo: € 30,00/ora; possibilità di costo calmierato vincolato all'ottenimento da parte della Cooperativa di finanziamento o contributo specifico;
6. Valutazioni domiciliari da parte di educatore professionale: € 22,00/ora; possibilità di costo calmierato in base all'ottenimento da parte della Cooperativa di finanziamento e/o contributo specifico;
7. Tutoring e addestramento a familiari e assistenti familiari: € 22,00/ora (comprensivo di Iva) per l'educatore e 20,00/ora (comprensivo di Iva) per l'ausiliario; possibilità di costo calmierato vincolato all'ottenimento da parte della Cooperativa di finanziamento o contributo specifico;
8. Partecipazione agli incontri con i medici: viene richiesto un contributo di 10 euro.

Modalità di erogazione del Servizio:

Trattandosi di uno spazio di aggregazione, l'accesso dell'utente e della famiglia al Servizio avviene spontaneamente o su invito/segnalazione di altri Servizi (SAD, CDI, ADI, ...). Una volta presentato il Servizio e le modalità di svolgimento delle attività, si concorda insieme al familiare un periodo di osservazione, per valutare la rispondenza dello spazio aggregativo ai bisogni dell'utente.

Qualora il Servizio fosse insufficiente alle richieste della famiglia o inadeguato per il progredire della malattia, il responsabile e gli operatori sono a disposizione per suggerire altre soluzioni ed accompagnare i familiari nella scelta della soluzione più idonea.

La frequenza al servizio è libera, non è necessaria iscrizione o documentazione specifica.

SERVIZI EDUCATIVI e di PSICOMOTRICITA' presso RSA (Residenze Sanitarie Assistenziali) e CDI (Centri Diurni Integrati) e RSA APERTA

Attualmente la Cooperativa progetta, organizza e gestisce, in regime di convenzione, i Servizi educativi e di psicomotricità presso la RSA e il CDI "Don Allievi" di Alzate Brianza e la RSA e due CDI (di cui uno specializzato nell'accoglienza di persone con malattia di Alzheimer e demenza senile) della Fondazione "G. Prina" di Erba.

Finalità:

Il servizio si pone come finalità generale la riduzione del disagio correlato alle diverse patologie che interessano l'utenza anziana, il mantenimento e il potenziamento del benessere psicofisico dell'ospite promuovendo una qualità della vita che sia dignitosa e gratificante per la persona malata e indirettamente per il nucleo familiare che lo assiste e/o lo accompagna nel percorso di cura in RSA.

Le finalità del Servizio educativo e di psicomotricità sono:

- promuovere e favorire con professionalità e rispetto la socializzazione, la partecipazione, la relazione e il mantenimento delle capacità personali degli ospiti;
- riconoscere, accogliere, valorizzare e mantenere il più a lungo nel tempo le capacità e le risorse personali degli ospiti che comunque permangono nonostante patologie invalidanti e patologie neurodegenerative;
- offrire un contesto accogliente e attento che promuova il benessere dell'anziano e riduca le manifestazioni più critiche legate all'invecchiamento patologico;
- accompagnare l'ospite e il familiare nel decorso della malattia caratterizzato da involuzioni e cambiamenti spesso improvvisi e problematici.

Obiettivi:

Gli obiettivi generali del Servizio sono i seguenti:

- ✓ favorire la relazione e l'integrazione fra ospiti;
- ✓ offrire agli ospiti momenti di divertimento e svago;
- ✓ introdurre un elemento di novità nella routine quotidiana del reparto e del centro diurno;
- ✓ favorire l'orientamento temporale e spaziale;
- ✓ favorire una partecipazione attiva degli ospiti;
- ✓ favorire e potenziare la comunicazione verbale;
- ✓ coinvolgere anche gli ospiti con maggiori disturbi comportamentali e compromissioni fisiche e cognitive;
- ✓ promuovere forme di collaborazione con i familiari;
- ✓ mantenere i rapporti con il territorio;
- ✓ favorire il rilassamento psico-fisico degli ospiti.

I bisogni degli ospiti maggiormente rilevati a cui si risponde con attività e interventi qualificati riguardano:

- l'accoglienza e un approccio comunicativo e relazionale adeguato e rispettoso;
- la socializzazione e la relazione con gli altri;
- il coinvolgimento e la partecipazione alle attività del reparto secondo le specifiche capacità e peculiarità di ogni singolo ospite;
- il contenimento e la riduzione delle problematiche comportamentali;
- il mantenimento delle autonomie personali e delle capacità cognitive;
- l'intervento mirato e personalizzato per gli ospiti maggiormente compromessi e che manifestano maggiori criticità;
- il monitoraggio e l'accompagnamento per alcune particolari autonomie (alimentazione, igiene);

Metodologia:

Gli operatori che operano all'interno delle Strutture, in collaborazione con il personale ausiliario e sanitario che li affianca e li supporta nelle diverse attività, esplicitano la loro professionalità attraverso:

- la capacità di leggere i bisogni reali di ciascun ospite e le domande espresse dagli stessi;
- la capacità di effettuare interventi che siano intenzionali e continuativi;
- l'osservazione e l'analisi puntuale dei bisogni e delle risorse al fine di gestire gli interventi educativi in un'ottica multidisciplinare;
- la cura delle capacità relazionali e di interazione di ciascun ospite;
- l'adozione di metodologie di intervento e relazione rispettose dei bisogni e delle caratteristiche degli ospiti.

La conoscenza delle patologie e delle caratteristiche e dei comportamenti spesso ricorrenti negli ospiti prevede una programmazione degli interventi con attività di accoglienza e training cognitivo al mattino (quando i livelli di attenzione risultano più elevati) e attività motorie, occupazionali e socializzanti nel pomeriggio.

La scelta dello spazio delle attività e della formazione del gruppo è determinata dalla valutazione dell'umore, del benessere fisico e del bisogno specifico di ciascun ospite condotta dall'operatore che propone l'attività.

La composizione del gruppo prevede il coinvolgimento anche degli ospiti più compromessi, nella consapevolezza che, anche se come osservatori, potranno comunque beneficiare dei diversi stimoli derivanti dai materiali e dai contenuti proposti.

Gli ospiti vengono raggruppati con modalità a cerchio sia intorno ai tavoli sia utilizzando le poltrone per l'attività motoria e psicomotoria.

Le modalità di conduzione delle attività prevedono la semplicità e chiarezza della consegna, supportata da imitazione e rinforzo verbale.

Destinatari:

I destinatari del Servizio sono prevalentemente persone anziane affette da malattie invalidanti, demenza senile di varia eziologia, patologie psichiatriche o che presentano situazioni socio economiche tali da impedire la normale permanenza presso il proprio domicilio. Gli anziani provengono principalmente dal Comune di Alzate Brianza e di Erba e dai Comuni afferenti all'ambito distrettuale erbese e canturino.

Sedi del Servizio:

Tutte le attività educative e psicomotorie si svolgono presso:
Fondazione "G. PRINA": a Erba in Piazza Prina, 1.
Azienda Speciale "DON ALLIEVI": ad Alzate Brianza in Via Anzani, 1.

L'equipe degli operatori impegnati sul Servizio afferisce alla Cooperativa Sociale Progetto Sociale a Cantù (Co).

Funzionamento del Servizio:

Gli operatori intervengono secondo fasce orarie e giorni stabiliti in sede di convenzione con le rispettive direzioni e responsabili delle RSA.

Attività:

Le attività svolte dagli operatori riguardano le seguenti aree di intervento:

- area motoria: psicomotricità e attività motoria;
- area della socializzazione: feste periodiche, giochi socializzanti, cineforum e proiezioni, lettura, attività ricreative di grande gruppo;
- area cognitivo-sensoriale: attività di stimolazione cognitiva per anziani affetti da demenza senile, giochi enigmistici, quiz, giochi di parole, giochi di abilità cognitiva e mnestica;
- area occupazionale: giardinaggio, attività di cucina (preparazione di torte o semplici ricette, caffè);
- area musicale: attività di ascolto e canto, musicoterapia, spettacoli musicali, coro;
- area della manualità: laboratori (cucito, pittura, ritaglio, cucina, giardinaggio)

Operatori del Servizio:

Le figure professionali coinvolte che intervengono sono:

- **educatore professionale** specializzato che organizza e gestisce le attività, cura i rapporti con i familiari, gli altri operatori presenti in RSA e il territorio;
- **psicomotricista** che si occupa delle attività legate all'area motoria e musicale.

Attualmente l'equipe è composta da cinque educatori e due psicomotricisti.

Costi:

Il costo a carico dell'utente e del familiare è fissato da ciascuna RSA e si differenzia sulla base dell'offerta di un Servizio semiresidenziale a cui viene garantito anche l'eventuale trasporto e il ricovero definitivo nella struttura residenziale (Nucleo Alzheimer, reparto di RSA).

Prestazioni e attività educative relative alla misura regionale DGR 2942/14 e successiva DGR 7769/18

Da gennaio 2016 la Cooperativa, in convenzione con la Fondazione “G. Prina” di Erba e la RSA “Don Allievi” di Alzate Brianza, definisce, progetta e attua gli interventi e le prestazioni educative previste dalla misura regionale definita “RSA APERTA” della DGR 2942/14 che prevede interventi flessibili erogati dalla RSA a sostegno della domiciliarità, per la durata massima di un anno sulla base di un progetto individuale definito dall’equipe multidisciplinare della struttura.

Destinatari:

Persone affette da demenza certificata da unità specialistica UVA o neurologo/geriatra oppure non auto sufficienti di età superiore ai 75 anni sottoposte a valutazione multidimensionale da parte dell’ATS.

Modalità di presentazione della domanda:

La domanda per l’accesso alla misura RSA APERTA può essere presentata dall’interessato, dal coniuge o figlio o dal tutore, curatore o amministratore di sostegno.

Occorre telefonare alla struttura scelta (l’elenco delle strutture accreditate è consultabile sul sito dell’ASST LARIANA) e presentare la documentazione sanitaria necessaria; una volta effettuata la valutazione dei requisiti di accesso, medico geriatra e assistente sociale della Rsa effettuano una visita domiciliare. Viene quindi predisposto il Progetto Individuale (PI) che deve contenere gli obiettivi, le prestazioni più adeguate al bisogno e l’operatore che effettuerà l’intervento, il valore del voucher commisurato al bisogno, la durata del progetto.

Cosa offre la Cooperativa Progetto Sociale:

A seguito della segnalazione di richiesta di voucher da parte della Fondazione “G. Prina” o della Rsa “Don Allievi”, entro 5 giorni lavorativi, l’equipe della Cooperativa, in collaborazione con il medico geriatra della struttura, redige un Progetto Individuale (PI) e definisce giorni e orari di accesso.

Le attività previste nel PI vengono svolte da un educatore professionale appositamente formato e preparato e riguardano:

- Interventi qualificati di accompagnamento: dialogo e arricchimento del tempo, conversazioni guidate, uscite sul territorio per mantenere relazioni e favorire l’autonomia;
- Adattamento degli ambienti: analisi degli ambienti domestici in relazione alla specificità della situazione della persona e della famiglia e proposta di interventi e soluzioni;
- Stimolazione cognitiva e sensoriale: esercizi e attività volti al mantenimento delle capacità cognitive (comunicazione verbale, memoria, associazione, classificazione, denominazione, reminiscenza, rievocazione, calcolo);
- Counseling: colloqui volti a favorire lo sviluppo di potenzialità delle risorse della persona e del nucleo familiare;
- Terapia occupazionale: attività manuali e pratiche volte allo stimolo e al mantenimento delle capacità manuali, della motricità fine e della memoria procedurale.

EMERGENZA SANITARIA da Virus SARS COV2

La Cooperativa ha provveduto a definire un protocollo interno per incrementare, negli ambienti di lavoro, l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19. Per tutta la durata dell'emergenza sanitaria da Covid 19 ogni servizio descritto nella carta è regolato da specifico protocollo anti-contagio al cui interno sono indicate tutte le misure necessarie e che dovranno essere adottate e rispettate da operatori e utenti al fine di prevenire e contrastare la diffusione dell'infezione.

GESTIONE DEI RECLAMI E DISSERVIZI

Si intende per reclamo qualunque comunicazione inerente lo svolgimento dell'attività della cooperativa PROGETTO SOCIALE attraverso il personale da lei gestito (ausiliari, educatori, coordinatore, responsabile, operatori dell'area amministrativa).

Eventuali reclami, disservizi o suggerimenti possono essere indirizzati alla Responsabile del sistema di Gestione della Qualità (SGQ) ai seguenti contatti:

roberta.tosca@progettosociale.it oppure presso la sede della cooperativa, via degli Arconi 73 – Cantù nella apposita cassetta o telefonando allo 031/715310 chiedendo di Roberta Tosca, indicando (o specificando su apposito modulo consegnato al momento della scelta):

- nome e cognome del segnalante
- descrizione dell'accaduto e motivo della segnalazione (es. ritardo dell'operatore, ...)
- giorno ed orario (se specifico)
- chi ha coinvolto (operatore, coordinatore, altri)

Si precisa inoltre che reclami e comunicazioni di disservizi che perverranno in cooperativa in forma anonima, non verranno presi in considerazione.