

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

Via 24 Maggio,06/c Lissone tel. 039. 483021 Fax 039. 2458949

**" CASA GIOELE": Comunità Residenziale
a favore di persone adulte con disabilità psicofisiche , autosufficienti.**

**Autorizzazione Provincia di Milano: Disposizione Dirigenziale n.17272999 del 30.06.2000 -
Comunicazione Preventiva per l'esercizio delle strutture relative alle Unità di offerta della
rete sociale n° 936 del 31/03/2014 di cui all'art. 4 comma 2 della Legge Regionale n° 3/2008.**

La Comunità offre un servizio diurno e notturno per 365 giorni all'anno.

*" La Comunità non è un fine, ma un mezzo per realizzare un'esperienza di
condivisione e crescita di vita, pertanto, vivere insieme richiama un
atteggiamento educativo che sia attento il più possibile alla dignità della persona
e alla libertà di essere".*

L'età prevista al momento dell'inserimento varia dai 18 ai 60 anni circa.

- La Comunità (Autorizzata per n° 6 posti letto) ospita attualmente n.06 persone fisicamente autosufficienti o con ausilio di carrozzina con disabilità Psicofisiche medio-grave.
- La Comunità è gestita da un Coordinatore di comunità coadiuvato da Educatori professionali e Operatori socio assistenziali. Le pulizie, il riordino dei locali, operazioni di lavaggio, stileria, cambio lenzuola è garantito dalla presenza giornaliera dal lunedì al sabato da personale di servizio. La supervisione del Direttore e della Psicologa del servizio completano l'organizzazione della Comunità. Infine quest'ultima si avvale del prezioso supporto di n. 04 volontari che condividono con gli ospiti momenti di convivialità e socialità anche all'esterno di "Casa Gioele".
- La Psicologa, incontra l'équipe periodicamente una volta al mese nell'ambito delle attività di formazione previste nel Piano Annuale della Formazione o qualora lo necessiti più volte al mese.
- Il numero di Operatori presenti varierà in funzione delle esigenze delle persone ospiti. La presenza degli Operatori avverrà con turni diurni e notturni compresi i giorni festivi.
- Gli Operatori prestano servizio con turni e riposi nel rispetto del Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e dei bisogni riguardo il servizio della Comunità.
- In alcune ore della giornata è prevista la copresenza di due operatori di comunità al fine di favorire attività diversificate più consone alle attitudini e bisogni di ciascuna persona ospite.
- Il Coordinatore della Comunità si occupa della gestione della Comunità, rileva eventuali bisogni formativi degli Operatori e la turnistica del personale educativo e non.
- Per ogni persona ospite, è presente in Comunità una Cartella Sociale con Documenti personali e relative relazioni inviate ai Comuni di appartenenza.
- Ogni persona ospite possiede un'Assicurazione nominale.

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

PRASSI DI INSERIMENTO:

- In presenza di una richiesta di inserimento, Il Coordinatore, incontrerà gli operatori dei Servizi Sociali per un primo colloquio di conoscenza del caso.
- L'èquipe con la presenza della Psicologa, provvederà alla lettura della documentazione presentata dai Servizi Sociali, per giungere ad una valutazione di compatibilità della richiesta.
- Se la valutazione di cui sopra sarà positiva si effettueranno dei colloqui conoscitivi con la persona da inserire, con i servizi sociali, ed eventuali figure parentali di riferimento con la possibilità di visitare la struttura, previo accordo con il responsabile della comunità.
- Successivamente verrà avviato un percorso di avvicinamento con momenti di partecipazione alla vita della comunità nell'arco di uno o due mesi, per permettere alla persona da inserire di conoscere la realtà comunitaria, e ai membri della comunità di fare la sua conoscenza.
- Il buon esito del percorso di avvicinamento prelude all'inserimento vero e proprio in struttura che, prima di stabilizzarsi, passerà attraverso un periodo di prova di 3/6 mesi durante i quali verrà steso il progetto individuale sulla base dei bisogni riscontrati. Il Coordinatore della Comunità incontrerà gli operatori dei Servizi Sociali per un colloquio di restituzione e di aggiornamento relativo a questo primo periodo.
- L'Educatore referente, con la supervisione del Coordinatore della Comunità, informerà periodicamente, attraverso relazioni scritte, gli operatori dei Servizi Sociali del Comune di appartenenza della persona-ospite.
- I rapporti tra la Cooperativa e i Comuni invianti saranno regolamentati da Convenzioni e, nel caso in cui sia la famiglia a corrispondere la retta per intero, è predisposto un contratto ad hoc di assistenza alla persona che i contraenti sottoscriveranno in forma privata.
- È esclusa dalla retta l'assistenza in caso di ricovero ospedaliero mentre la struttura si fa carico dell'accompagnamento dell'ospite durante le visite mediche.

RAPPORTO CON LA PERSONA OSPITE ED EVENTUALI FAMILIARI

- Il Coordinatore della Comunità durante la fase di accoglienza e per tutto il periodo di prova incontrerà periodicamente la persona ospite ed eventuali familiari al fine di conoscere meglio la persona, la sua storia personale e della sua famiglia con l'obiettivo di creare le condizioni per affrontare con serenità la nuova esperienza.

- Laddove esista il gruppo parentale sarà molto importante dare la possibilità al nuovo ospite di continuare ad intrattenere un dialogo con i famigliari proprio per limitare eventuali ripercussioni negative legate al distacco da una situazione precedente al soggiorno comunitario.
- Il Coordinatore della Comunità, durante il periodo di inserimento della persona ospite, incontrerà gli educatori una volta alla settimana per verificare l'inserimento in atto.

ORIENTAMENTI PER UNA DIMISSIONE

- Disposizione dell'ente inviante di rientro in famiglia o collocazione presso altra struttura idonea.
- Perdita da parte dell'ospite dei requisiti che permettono la sua permanenza in comunità (es: motivazione a rimanerci, aggressività perdurante verso i compagni e/o gli operatori, ecc...).
- Impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (es: grave deterioramento dello stato di salute che richieda costante controllo medico-infermieristico, ecc...)

Al presentarsi di una di queste condizioni, viene effettuata una prima valutazione dall'équipe educativa interna, quindi vengono interessati i familiari ed il servizio sociale dell'ente inviante.

La modalità ed i tempi di dimissione dell'ospite vengono concordati con i soggetti coinvolti in base alla gravità della situazione

- Raggiunta l'età massima dell'ospite, anni 65, il Coordinatore incontrerà la persona ospite, l'Operatore del Comune inviante e i familiari, per valutare insieme le modalità per individuare una nuova Residenza funzionale alle esigenze della persona ospite

LO STAFF DI LAVORO

Al 01 ottobre 2016 la comunità può contare sulle seguenti figure professionali:

- 5 Operatori di comunità di cui 1 con funzioni di coordinamento, 3 Operatori Socio Sanitari, 1 Ausiliario Socio Assistenziale, 1 Psicologa (Risorsa esterna), 1 addetta ai servizi.

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

LA NOSTRA CASA

La struttura è situata in un condominio con annesso un grande giardino privato di proprietà dei condomini.

L'appartamento è di circa mq. 300 ed è composto da:

- ampio soggiorno, sala da pranzo, comunicante con cucina abitabile,
 - n. 03 camere da letto con n.02 posti letto per camera,
 - n. 01 camera da letto per l'educatore.
 - salone per attività varie, locale guardaroba stireria,
 - un mini locale adibito a dispensa,
 - n. 02 bagni con servizi igienici che rispondono agli standard regionali richiesti,
 - n. 01 servizio igienico per gli operatori,
 - n. 03 ripostigli,
 - n. 02 terrazzi grandi, n. 03 balconi, n.01 box doppio.
1. Per raggiungere l'appartamento l'entrata al condominio è protetta.
 2. Il condominio è attrezzato di un ascensore.
 3. Inoltre, la comunità è attrezzata, in caso di emergenza di un "cingolato servo scala " a norma di legge.
 4. La comunità è attrezzata, , di una "sedia portantina" per eventuale trasporto della persona attraverso le scale in caso di emergenza straordinaria.
 5. La Comunità Casa Gioele è autonoma per gli spostamenti perché è in possesso di n. due automezzi uno dei quali con pedana sollevatore per carrozzine.



COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

GIORNATA TIPO

La giornata tipo sotto elencata, in accordo con la persona ospite, potrà variare a seconda delle esigenze della persona o delle esigenze gestionali della Comunità.

Per la persona che per svariati motivi non frequenta un Centro Diurno verrà improntato a tempo opportuno un progetto personalizzato inerente alle sue reali necessità.

- h 07.30 sveglia, cura igienica della propria persona, colazione ecc.
- h 08.30 per le persone che frequentano le Cooperative sociali o Centri Diurni, è attivo un mezzo di trasporto per raggiungere la destinazione.
Pranzo nelle varie Cooperative o Centri Diurni.
- h 16.00 rientro in Comunità, merenda, il tempo libero verrà gestito a secondo dei desideri o delle esigenze della persona ospite:
riposo, momenti ricreativi, uscite con amici o educatori a secondo delle loro esigenze.
- h 18.00 circa, doccia o igiene personale, con il supporto di un operatore OSS
- chi lo desidera potrà partecipare con l'operatore alla preparazione della cena. h 19.30 cena
- h 20.30 circa, tempo libero da definire a secondo delle esigenze della persona ospite, televisione, giochi, uscite per incontrare amici, cinema, teatro ecc.
- L'orario del riposo notturno per tutte le persone ospiti è programmato per le ore 23.30 ad eccezione di particolari eventi quali (concerti, spettacoli teatrali, anniversari ecc) per i quali verranno concordati orari diversi.
- Per le persone che usciranno nelle ore serali con gli amici il rientro in Comunità è previsto per le ore 24.00 circa.
- Il sabato e la domenica, l'orario e le uscite dalla Comunità, verranno concordate a tempo opportuno con la persona ospite e l'educatore in accordo con il Coordinatore della Comunità.
- E' data la possibilità ai nostri ospiti di trascorrere periodi di soggiorno, generalmente nella stagione estiva o durante le feste natalizie, presso le abitazioni di parenti o familiari. In questo caso la richiesta va inoltrata prima ai servizi sociali di residenza dell'ospite e, solo dopo l'assenso di questi ultimi, l'ospite potrà lasciare la Comunità.

Il menù, verrà concordato con le persone ospiti valutando insieme per una corretta ed equilibrata alimentazione. Qualora lo necessiti si prenderanno in considerazione diete particolari.

FINALITA' ED ORIENTAMENTI EDUCATIVI

Attraverso le realtà, che ogni giorno incontriamo, abbiamo osservato che vi sono persone adulte con disabilità che non hanno un luogo dove li possa accogliere dopo la separazione di tutti familiari; la Comunità autogestita " Casa Gioele" dà loro l'opportunità di vivere in un luogo protetto e familiare nel rispetto della loro soggettività e della loro storia.

- Le scelte educative e gestionali dell' équipe desiderano identificare la comunità "Casa Gioele", una struttura riconosciuta dagli Enti Pubblici, un luogo familiare che possa accogliere la persona nella sua globalità.
- L'inserimento in comunità è considerato un momento privilegiato e importante per la persona ospite che vivrà un primo approccio lontana dalla famiglia.
- L'importanza dell'accoglienza per un inserimento graduale è fondamentale, ed è nell'accoglienza che si realizza un percorso lungo e faticoso che permetterà poi alla persona di affrontare più serenamente un cambiamento di contesto di vita, di intrecciare nuove relazioni e di condividere luogo e abitudini con persone non appartenenti alla propria famiglia d'origine.
- In comunità, le persone ospiti incontreranno figure educative di riferimento e Operatori che con loro costruiranno rapporti relazionali, per vivere la normalità della vita quotidiana.
- L'équipe impronterà Progetti personalizzati tenendo presente la persona ospite nel rispetto della sua storia d'origine, inoltre si attiverà per offrirle a loro un luogo consono alle esigenze personali, affettive e relazionali.
- L'équipe lavorerà per un Progetto comunitario dove la relazione sarà caratterizzata: dall'ascolto reciproco, dal rispetto dell'altro e dal mantenimento della propria soggettività. Ciò permetterà di fare emergere l'identità originale della persona senza la pretesa di "costruire l'altro", rispettando le esigenze di ognuno e il diritto di essere se stessi.

L'équipe dopo una attenta valutazione riguardo l'inserimento graduale, indicherà agli educatori, orientamenti educativi diversificati a secondo delle esigenze della persona ospite; in particolare gli educatori accompagneranno la persona ospite a raggiungere un maggior livello di autonomia personale e sociale.

Per la persona ospite è molto importante che l'educatore si metta in ascolto del proprio vissuto, delle proprie esigenze e desideri, pertanto, pur tenendo presente qualora lo necessiti, alcuni obiettivi, non riteniamo opportuno improntare un Progetto personalizzato con finalità e metodologia, perché l'educatore che opera in una "Comunità Residenziale" deve affiancarsi alla

persona ospite senza la pretesa di educare o correggere le loro azioni o i loro pensieri, perché l'educatore deve accogliere ciò che emerge dell'altro con rispetto e discrezione.

- La persona ospite verrà accompagnata a scoprire la quotidianità dell'altro attraverso gesti concreti intrecciando momenti di vita e abitudini che ogni persona appartenente alla comunità metterà in comune a tempo opportuno.
- L'èquipe verificherà periodicamente con supervisione gli Educatori e Operatori per osservare e rielaborare le situazioni relazionali in atto.
- La persona ospite, nei limiti delle possibilità durante la settimana, sarà inserita in una struttura di una Cooperativa Sociale per alcune ore della giornata. Tenendo presente che se la persona ospite avesse altre esigenze si provvederà ad una progettazione individuale riguardo alla sua presenza in Comunità durante le ore del giorno.
- Le attività all'interno del nucleo comunitario offriranno quotidianamente stimoli riguardanti l'autonomia personale ed un arricchimento socio- culturale.
- Le attività esterne alla Comunità avverranno usufruendo, di servizi e spazi pubblici: palestra, biblioteca, piscina, teatro ecc. per mantenere e costruire rapporti con il territorio e per ampliare e rafforzare le proprie conoscenze socio-culturali e relazionali.
- Progetti personalizzati con il consenso della persona ospite saranno improntati per le uscite ricreative, gite, vacanze estive ed invernali.
- La persona ospite potrà liberamente usufruire di uscite per incontrare i familiari o amici per continuare i legami affettivi esistenti.
- Nella comunità verranno valorizzati i parenti e amici per permettere alla persona ospite di vivere con loro legami affettivi offrendo qualora è possibile momenti di incontro. Cene o feste con la Responsabile o gli Operatori della Comunità.

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

INTERVENTI DEL COORDINATORE DELLA COMUNITA'

- Il Coordinatore, in accordo con il Direttore della Cooperativa, sarà garante della gestione per il buon funzionamento della Comunità. Si coinvolgerà con le persone-ospiti, gli educatori e i volontari per vivere un'esperienza comunitaria basata sull'accoglienza ed il rispetto dei bisogni che emergeranno durante il quotidiano.
- Il Coordinatore terrà un collegamento verbale o con relazioni scritte con gli Operatori del Comune inviante.
- Il Coordinatore con il Direttore, incontrerà gli educatori e gli operatori della Comunità una volta al mese per supervisione o per rielaborare l'organizzazione della Comunità.
- Il Coordinatore con il Direttore, parteciperà all'èquipe una volta al mese o convocherà la Psicologa e gli operatori qualora risulti necessario fornire una chiave di lettura riguardante le dinamiche relazionali e comportamentali delle persone ospiti.
- È compito del Coordinatore della Comunità coinvolgere le persone-ospiti nel tessuto sociale del territorio per dare la possibilità di nuove relazioni e per ampliare le proprie conoscenze culturali.
- Il Coordinatore dovrà formalmente informare il Direttore qualora sorgessero problemi gravi riguardanti la gestione o problematiche riguardanti la persona ospite.

L'EQUIPE:

L'èquipe si incontra periodicamente una volta al mese o qualora lo necessiti più volte al mese.

- L'èquipe dopo aver preso visione della storia e famiglia d'origine della persona ospite, si attiverà per offrirle, un luogo consone alle sue esigenze personali, affettive, relazionali e sociali.
- L'èquipe, qualora la persona ospite, al momento dell'inserimento, frequenti durante il giorno un Centro Diurno, si attiverà per dare l'opportunità di proseguire l'attività precedentemente scelta.
- L'èquipe lavorerà per una progettualità individualizzata, affinché la persona ospite possa sperimentare e vivere un'esperienza comunitaria, dove la relazione sarà caratterizzata, dall'ascolto reciproco, dal rispetto dell'altro e dal mantenimento della propria soggettività, inoltre lavorerà, dove è possibile, per accompagnare la persona ad un'autonomia personale e sociale del territorio. L'èquipe si attiverà per programmare uscite fondamentali, per permettere di mantenere alla persona ospite i legami affettivi famigliari e amicali e qualora lo necessiti frequentare le strutture del territorio di appartenenza.

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

PROGETTO PER LE PERSONE OSPITI

PREMESSA

L'Equipe che opera presso la Comunità Residenziale, dopo una progettazione individuale riguardo l'inserimento delle persone ospiti, si orienta, dai dati rilevati dagli Educatori, per improntare Progetti personalizzati.

PROGETTI INIZIALI E ORIENTAMENTI EDUCATIVI

Ogni persona ospite si è inserita a Casa Gioele con la propria storia, con le proprie caratteristiche, con le proprie potenzialità e fragilità.

La persona ospite è stata accompagnata a sperimentare il legame con il proprio nucleo familiare di origine, a vivere la relazione con le altre persone ospiti della casa e con le figure di riferimento amicali.

La persona ospite con l'aiuto dell'educatore è stata accompagnata a sostenere e rafforzare la relazione individuale e di gruppo, inoltre a conoscere il territorio circostante tenendo presente il collegamento con i luoghi di provenienza della persona.

Le persone ospiti quando sono state inserite presso la Comunità erano molto carenti rispetto all'autonomia personale e sociale. Gli educatori hanno rilevato come la famiglia d'origine "per Amore" ha servito in ogni cosa il proprio figlio disabile, creando una dipendenza, negando loro, a volte, di vivere una possibile autonomia.

Nel rispetto della loro soggettività, l'educatore ha rilevato come, se ben accompagnata, la persona ospite era in grado di sperimentare queste nuove modalità di gesti e di azioni quotidiane, permettendo di ritrovare un'immagine positiva di sé.

L'Equipe ha improntato per un periodo a lungo termine, un Progetto personalizzato per ogni persona ospite, con obiettivi e metodologia d'intervento adeguati ad ogni persona, tenendo presente le caratteristiche e le esigenze individuali.

Pertanto, il Progetto iniziale è stato orientato verso le autonomie personali:

- cura della propria persona, capacità di vestirsi e spogliarsi, saper scegliere con cura il proprio abbigliamento ecc.
- Aiuto concreto nell'utilizzo delle stoviglie a tavola: usare le posate, tagliare la carne, imparare a versare l'acqua e a bere in autonomia.

- Accompagnare la persona a collaborare con l'educatore e con le altre persone ospiti a compiere gesti e azioni che prevedono: apparecchiatura e sparecchiatura della tavola, riordino degli spazi comuni o scelte concrete quotidiane.
- Autonomia dell'igiene: imparare a lavarsi i denti, pulizia delle mani e cura dell'igiene intima, ricordarsi di ripetere i gesti senza essere sollecitato dall'educatore ecc.

PROGETTO E ORIENTAMENTI EDUCATIVI IN ATTO

Nel susseguirsi degli anni, le persone ospiti della Casa Gioele hanno acquisito dopo un lungo percorso, una buona capacità di autonomia riguardo la propria persona, l'igiene personale, l'autonomia nel riordinare il proprio guardaroba e gli oggetti personali.

Tali acquisizioni sono continuamente sperimentate e messe in atto dalla persona ospite, che ha la possibilità di misurarsi di volta in volta rispetto alle sollecitazioni della vita quotidiana. Tali guadagni costituiscono degli obiettivi a lungo termine che sono individuati dagli operatori come importanti e necessari per il benessere della persona.

Particolare attenzione è riservata alla cura della socialità di ciascuna persona ospite.

. L'educatore è attento a ciò che la persona ospite esprime in termini di desideri, di interessi che rispondono e danno valore alla sua soggettività.

Durante l'anno, a partire dalle proposte di ciascuna persona ospite, l'educatore collabora, con modalità semplici a "costruire" una possibile uscita o una gita o un incontro che nasce dal desiderio della persona di vivere dei rapporti interpersonali. Tali incontri interessano in primis la persona ospite che è soggetto e protagonista della relazione e vive l'esperienza di amicizia, senza la presenza dell'educatore.

A volte, in occasioni particolari, le persone della comunità, in collaborazione con gli educatori organizzano dei soggiorni in località di villeggiatura presso strutture per persone normodotate che consentono di sperimentare un periodo di vacanza in luoghi differenti da quelli abituali e di sperimentare l'autonomia personale e sociale.

In particolare, un soggiorno estivo è organizzato in collaborazione con un Ente del territorio in cui alcune persone giovani offrono il loro tempo come volontari. La persona che partecipa a questa esperienza ha la possibilità di vivere delle relazioni che spesso si trasformano in amicizie significative.

Con gradualità alcune persone ospiti stanno affrontando l'autonomia sociale attraverso la conoscenza e la gestione dei propri soldi, la spesa o compere personali ecc.

Inoltre, non a modo lezione, ma con esempi e modalità concrete gli educatori si sono attivati per far conoscere: l'importanza dello smaltimento dei rifiuti differenziati, e sull'inquinamento ambientale.

Nel rispetto della loro soggettività, l'educatore accompagna la persona ospite, a programmare momenti ricreativi o momenti di festa per alcune ricorrenze particolari, invitando amici e parenti a cena, l'interessato in prima persona si coinvolge per scegliere e preparare, la cena o il momento di festa.

Questi momenti danno la possibilità alla persona ospite di vivere come a casa propria e inoltre il coinvolgimento in prima persona danno stimoli concreti riguardo l'autonomia e la responsabilità di programmare e portare a termine la scelta fatta.

Vivendo queste esperienze si dà a loro la possibilità di sperimentare e concretizzare un insieme di momenti significativi come: pensare a chi proporre l'invito, come organizzare.....preparare la lista della spesa e fare la spesa, preparare una tavola in festa.....inoltre affettivamente la persona ospite vive il momento dell'attesa e il ricordo di una bella serata da comunicare.

Con quanto sopra scritto l'educatore può avere l'occasione di avere dati importanti per verifiche con il gruppo ed in seguito con l'Equipe.

L'Equipe della Casa Gioele dopo attente verifiche ha rilevato come il metodo sopra descritto dà alla persona ospite un accompagnamento più naturale a "misura d'uomo" per vivere nella normalità la quotidianità della vita, nella speranza di dare a loro un po' di serenità.

L'Equipe continuerà a lavorare con gli educatori e operatori prendendo sempre lo spunto dalle esigenze e bisogni delle persone che la casa Gioele ospita.

La Responsabile desidera essere garante della programmazione in atto inoltre attenta ad una buona organizzazione degli operatori ed educatori per soddisfare le persone ospiti nelle loro esigenze e per un coordinamento degli operatori per realizzazione una Comunità di persone che lavorano per un bene comune.

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

RETTA PER L'INSERIMENTO PER UNA PERSONA DISABILE MEDIO -GRAVE AUTOSUFFICIENTE PRESSO LA COMUNITA' RESIDENZIALE "CASA GIOELE".

La retta potrà essere diversificata a secondo delle esigenze della persona ospite, in accordo con i Servizi del Comune inviante e con i familiari.

La retta comprende:

- ospitalità diurna e notturna con la presenza di Educatori professionali e Operatori OSS,
- assicurazione permanente,
- stipendi personale: Psicologa, Educatori professionali, Operatore OSS. personale addetto alle pulizie,
- spese di gestione, impiegata, commercialista, revisioni per la sicurezza ambientale,
- spese di gestione: affitto, luce, gas, riscaldamento, telefono, manutenzione, benzina
- acquisto indumenti e oggetti personali,
- acquisto materiale e attrezzature varie,
- qualora lo necessiti, palestra e piscina,
- uscite ricreative, gite culturali e sociali,
- vacanze estive e invernali,
- trasporti nei Centri o Cooperative che la persona ospite frequenta.

La retta viene valutata ed eventualmente modificata dal Consiglio di Amministrazione. sulla base delle reali necessità dei richiedenti e dei loro bisogni.. Sulla base di questi parametri e di altri fattori sociali, familiari e personali , che vengono esposti in fase di definizione della retta, il costo annuo può variare dai 28.000 euro ai 43.000 euro.

Il Comune di appartenenza o l'eventuale familiare della persona ospite, riceverà la fattura relativa alla retta inerente al servizio effettuato nel mese precedente.

La modalità del pagamento sarà a trenta giorni data fattura.

La Responsabile o l'educatore referente si premurerà di inviare periodicamente al Comune inviante relazioni scritte riguardante il Progetto in atto con verifiche, orientamenti e finalità.

COMUNITA' RESIDENZIALE

"CASA GIOELE"

Valutare la soddisfazione (Customer satisfaction)

La cooperativa attraverso l'utilizzo di uno specifico questionario indirizzato alla famiglie degli utenti, verifica il grado di soddisfazione da loro rilevato rispetto alla qualità dei servizi offerti.

Il questionario viene consegnato ai familiari, uno per ogni utente, una volta all'anno nel mese di maggio i quali lo potranno restituire, entro sette giorni dalla consegna, in busta chiusa e in forma anonima.

Il Dirigente raccoglie i dati che successivamente verranno letti, elaborati, e presentati al Consiglio di Amministrazione, per poter assieme evidenziare i punti di forza dei singoli servizi o per far emergere le possibili aree di miglioramento, oggetto di eventuale riorganizzazione del servizio.

La Cooperativa Gioele si impegna a divulgare i risultati del questionario pubblicandoli: nel proprio bilancio sociale, informando le famiglie durante gli incontri annuali e ai propri soci.

Il questionario è allegato alla “Carta dei Servizi” (Allegato n° 1)

Gestione reclami - Segnalazioni

Si ritiene importante che gli utenti e i loro famigliari possano esprimere proprie proposte e/o disagi, che hanno avvertito nell’usufruire dei servizi offerti. La valutazione delle segnalazioni pervenute sarà oggetto di studio, per un costante miglioramento del servizio.

I reclami/segnalazioni possono essere presentati tramite:

Comunicazione telefonica o lettera

Richiesta di colloquio con: Educatore, Coordinatore e /o Dirigente

Compilando la scheda dei reclami.

Nel caso di reclami, di lieve entità, segnalati direttamente all’Educatore referente e/o al Coordinatore, gli stessi si attiveranno per risolvere il problema nel minor tempo possibile, previa informazione della Direzione. Nel caso di reclami significativi e/o complessi, vengono portati alla conoscenza del Direttore che eserciterà funzioni di supervisione e controllo sulla corretta gestione dello stesso, fino a chiusura della pratica che deve avvenire entro 30 gg.. Il segnalante ha il diritto di essere informato in merito alle decisioni prese e le azioni svolte, per il superamento del problema.

La scheda Segnalazioni è allegata alla “Carta dei Servizi” (Allegato 2)

Lissone, 01 OTTOBRE 2017

LA DIREZIONE

FLAVIO MANZOLI