

# CARTA DEI SERVIZI

A G G I O R N A T A A S E T T E M B R E 2 0 2 3

**CASA  
GIOELE**

COMUNITÀ  
RESIDENZIALE

Via 24 Maggio 6/C  
20851 Lissone (Mb)

TEL  
039.483021

EMAIL  
[info@cooperativagioele.it](mailto:info@cooperativagioele.it)

WEB  
[cooperativagioele.it](http://cooperativagioele.it)

**GIOELE**  
COOPERATIVA SOCIALE  
O N L U S

# INDICE

**CASA GIOELE..... 3**

**PREMESSE..... 4**

**PRASSI DI INSERIMENTO..... 5**

- RAPPORTO CON L'**OSPITE**, EVENTUALI FAMILIARI E VISITATORI
- ORIENTAMENTI PER LA **DIMISSIONE**
- LO **STAFF** DI LAVORO

**LA NOSTRA CASA..... 8**

- **GIORNATA TIPO**
- PHOTOGALLERY

**FINALITÀ E ORIENTAMENTI EDUCATIVI..... 12**

- IL **COORDINATORE** DELLA COMUNITÀ
- L'**ÉQUIPE** DEGLI OPERATORI

**PROGETTO PER LE PERSONE OSPITI..... 16**

- PREMESSA
- **PROGETTI INIZIALI** E ORIENTAMENTI EDUCATIVI
- PROGETTI E ORIENTAMENTI EDUCATIVI **IN ATTO**

**LA RETTA..... 20**

- VALUTARE LA **SODDISFAZIONE**
- GESTIONE **RECLAMI /** **SEGNALAZIONI**

CASA GIOELE COMUNITÀ RESIDENZIALE, è nata per accogliere persone adulte autosufficienti con disabilità psicofisiche medio-gravi

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

L'età prevista al momento dell'inserimento varia **da 18 a 65 anni circa**

La Comunità, autorizzata per 6 posti letto, ospita attualmente 6 persone

LA COMUNITÀ NON È MAI UN FINE, MA UN MEZZO  
PER **REALIZZARE UNA ESPERIENZA DI CONDIVISIONE  
E DI CRESCITA**: VIVERE INSIEME RICHIAMA  
UN ATTEGGIAMENTO EDUCATIVO CHE SIA ATTENTO  
IL PIU POSSIBILE **ALLA DIGNITÀ, ALL'UNICITÀ  
DELLA PERSONA E ALLA SUA LIBERTÀ  
DI ESSERE E DI ESPRIMERSI**

# PREMESSE

- La Comunità è gestita da un coordinatore di comunità - educatore coadiuvato da operatori socio assistenziali. Pulizie quotidiane ordinarie e straordinarie, sanificazione, riordino dei locali, operazioni di lavaggio biancheria, stireria, cambio lenzuola, sono garantiti dalla presenza giornaliera da lunedì a sabato di personale di servizio dedicato. La supervisione del Direttore e della pedagoga/psicologa del servizio completano l'organizzazione della Comunità. Infine, quest'ultima si avvale - in periodo non pandemico - del prezioso supporto di volontari che condividono con gli ospiti momenti di convivialità e socialità anche all'esterno di Casa Gioele
- La pedagoga/psicologa incontra l'équipe periodicamente nell'ambito delle attività di formazione previste nel Piano Annuale della Formazione o, qualora ve ne sia necessità, più volte al mese. Quando possibile, si garantisce anche uno spazio mensile di supervisione
- Il numero di operatori presenti varia in funzione delle esigenze delle persone ospiti. La presenza degli operatori avviene con turnistica diurna e notturna, compresi i giorni festivi
- Gli operatori prestano servizio con turni e riposi nel rispetto del Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e delle esigenze organizzative in Comunità
- In alcune ore della giornata, di solito è prevista la compresenza di due operatori, al fine di favorire attività diversificate più consone alle attitudini e per rispondere ai bisogni di ogni ospite
- Il coordinatore della Casa si occupa della gestione della Comunità, rileva eventuali bisogni formativi degli operatori e gestisce la turnistica del personale e degli educatori
- Per ogni ospite, è presente in Comunità una Cartella Sociale coi documenti personali e le relative relazioni inviate ai Comuni di appartenenza
- Ogni ospite possiede un'assicurazione nominale

# PRASSI DI INSERIMENTO

- In presenza di una richiesta di inserimento, il coordinatore, insieme al Direttore, incontrerà gli operatori dei Servizi Sociali per un primo colloquio di conoscenza del caso
- L'équipe, con la presenza della psicologa, provvederà alla lettura della documentazione presentata dai Servizi Sociali, per giungere a una valutazione di compatibilità della richiesta
- Se la valutazione di cui sopra sarà positiva, si effettueranno dei colloqui conoscitivi con la persona da inserire, coi Servizi Sociali ed eventuali figure parentali di riferimento, con la possibilità di visitare la struttura, previo accordo con il responsabile della Comunità
- Se considerato idoneo, 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 già residenti, di fare e approfondire 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 e delle caratteristiche riscontrati. Il coordinatore della Comunità o il Direttore 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 o il coordinatore stesso, 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 varie visite mediche specialistiche necessarie

## RAPPORTO CON L'**OSPITE**, EVENTUALI FAMILIARI E VISITATORI

- Il coordinatore della Comunità, durante la fase di accoglienza e per tutto l'inserimento, incontrerà periodicamente la persona ospite ed eventuali familiari al fine di conoscere meglio la sua storia personale e quella della sua famiglia, con l'obiettivo di creare le condizioni ideali per affrontare con serenità la nuova esperienza
- Laddove esista il gruppo parentale, sarà molto importante dare la possibilità al nuovo ospite di continuare a intrattenere un dialogo, anche tramite videochiamate, coi familiari 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 operatori una volta alla settimana per verificare l'inserimento in atto

## ORIENTAMENTI PER LA **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 (per esempio: motivazione a rimanerci, aggressività perdurante verso i compagni e/o gli operatori, età massima raggiunta, ecc)

- Impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (per esempio: grave deterioramento dello stato di salute che richieda costante controllo medico-infermieristico e assistenza sanitaria). Al presentarsi di una di queste condizioni, viene effettuata una prima valutazione dall'équipe educativa interna, quindi vengono interessati i familiari e il servizio sociale inviante. La modalità e i tempi di dimissione dell'ospite vengono concordati coi soggetti coinvolti in base alla gravità della situazione
- Raggiunta l'età massima dell'ospite, anni 65, il coordinatore incontrerà l'ospite, l'operatore del Comune inviante e i familiari, per valutare insieme le modalità per individuare una nuova residenza funzionale alle esigenze e all'età della persona

## LO STAFF DI LAVORO

Da gennaio 2023, la Comunità può contare sulle seguenti figure professionali:

- **7 OPERATORI DI COMUNITÀ**, di cui 1 con funzioni di coordinamento ed educatore:
- **6 OPERATORI SOCIO SANITARI**, di cui 4 dipendenti e 2 in collaborazione (contratto a chiamata)
- **1 PEDAGOGISTA**, fino a giugno (risorsa esterna)
- **1 PSICOLOGA**, da giugno in poi (risorsa esterna)
- **1 ADDETTA AI SERVIZI DI PULIZIA**

# 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 300 mq ed è composto da:

- Ampio soggiorno, SALA DA PRANZO comunicante, con spaziosa CUCINA abitabile
  - Tre CAMERE DA LETTO, con due posti letto per ciascuna
  - Una camera da letto per l'educatore
  - SALONE per attività varie, locale guardaroba, stireria
  - Mini locale adibito a dispensa
  - Due BAGNI CON SERVIZI IGIENICI che rispondono agli standard regionali richiesti
  - Un servizio igienico per gli operatori
  - Tre ripostigli, di cui 1 FARMACIA
  - Due TERRAZZI grandi, tre BALCONI, un box doppio
1. Per raggiungere l'appartamento, l'entrata al condominio è protetta
  2. Il condominio è attrezzato di un ascensore
  3. La Comunità ha in dotazione, per i casi di emergenza, 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 è autonoma per gli spostamenti perché in possesso di due automezzi, uno dei quali con pedana sollevatore per le carrozzine





ESTERNO CASA



SALA DA PRANZO



SOGGIORNO



CUCINA



TERRAZZA



CAMERA DA LETTO

## GIORNATA TIPO

La giornata tipo (sotto descritta), in accordo con l'ospite, potrà variare a seconda delle esigenze della persona o delle esigenze gestionali della Comunità.

Per l'ospite, che per svariati motivi non frequenta un centro diurno, viene improntato un progetto personalizzato inerente alle sue reali necessità.

**7.30 • SVEGLIA**, CURA IGIENICA DELLA PERSONA, MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA CORPOREA, COLAZIONE, ECC

**8.30 • PER LE PERSONE CHE FREQUENTANO COOPERATIVE SOCIALI O CENTRI DIURNI, È ATTIVO UN MEZZO DI TRASPORTO PER RAGGIUNGERE LE VARIE DESTINAZIONI.** PER LORO, IL PRANZO AVVERRÀ NEI VARI SERVIZI DIURNI. PER CHI RIMANE IN CASA, VENGONO ORGANIZZATE ATTIVITÀ EDUCATIVE IN PRESENZA O COLLEGAMENTI IN REMOTO, IL PRANZO AVVERRÀ A CASA CON L'OSSERVAZIONE DI TUTTE LE DISPOSIZIONI DI SICUREZZA E PREVENZIONE COVID - 19, SECONDO LA NORMATIVA VIGENTE

**16.00 • RIENTRO IN COMUNITÀ**, MERENDA, IL TEMPO LIBERO VERRÀ GESTITO SECONDO I DESIDERI O LE ESIGENZE DELLA PERSONA: RIPOSO, MOMENTI RICREATIVI, USCITE ESTERNE (QUANDO POSSIBILI) CON EDUCATORI E OPERATORI. IN QUESTO PERIODO, STANNO RIPRENENDO LE VISITE DI AMICI E PARENTI, PIÙ SPESSO NEGLI SPAZI ESTERNI ALL'ALLOGGIO (TERRAZZE E GIARDINO)

**18.00 • DOCCIA** O CURA DELL'IGIENE PERSONALE, CON IL SUPPORTO DI UN OPERATORE OSS. MISURAZIONE DELLA TEMPERATURA CORPOREA. CHI LO DESIDERA, POTRÀ PARTECIPARE CON L'OPERATORE DI TURNO ALLA PREPARAZIONE DELLA CENA. È PREVISTA LA COMPRESA DI OPERATORI

**19.30 • CENA**

**20.30 • TEMPO LIBERO** DA DEFINIRE SECONDO LE ESIGENZE DELLA PERSONA: TELEVISIONE, GIOCHI, LETTURA, RIPOSO, USCITE (DI SOLITO ESTIVE E QUANDO POSSIBILI)

- L'orario del riposo notturno, per tutti gli ospiti, è programmato entro le ore 23.00 ad eccezione (solo quando consentito e in accordo con il coordinatore) di particolari eventi (concerti, spettacoli teatrali, anniversari, ecc), per i quali, su richiesta dell'ospite, verranno concordati orari diversi e idonei all'uscita

- Per le persone che possono uscire nelle ore serali, di solito con volontari o un operatore, il rientro in Comunità è previsto al massimo per le ore 24.00
- Sabato e domenica, l'orario e le uscite dalla Comunità verranno concordati per tempo con l'ospite, con l'educatore in turno e con il coordinatore della Comunità
- Ad esclusione del periodo pandemico, è 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 del Comune di residenza dell'ospite e, solo dopo l'assenso di questi ultimi, l'ospite potrà lasciare la Comunità
- La Cooperativa organizza, nel periodo estivo, almeno una settimana di vacanza assistita per tutti gli ospiti: in questi anni si svolge sempre in un luogo protetto e che comprova l'applicazione delle normative di sicurezza in atto

Il menù è periodicamente concordato con gli ospiti secondo le stagioni, valutandolo insieme per una corretta ed equilibrata alimentazione, tenendo conto di eventuali problemi di salute.

Qualora sia necessario, si prendono in considerazione anche diete o regimi alimentari particolari

# FINALITÀ E ORIENTAMENTI EDUCATIVI

Attraverso le realtà che ogni giorno incontriamo, abbiamo osservato che vi sono persone adulte con disabilità che non hanno un luogo che li possa accogliere dopo la separazione di lutti familiari o dopo l'aggravamento della salute dei genitori e l'avanzare della loro età; la Comunità "Casa Gioele" offre loro l'opportunità di vivere in un luogo protetto e familiare nel rispetto della loro soggettività e della loro storia personale.

- Le scelte educative e gestionali dell'équipe desiderano identificare la Comunità "Casa Gioele", struttura riconosciuta dagli enti pubblici, come un luogo che possa accogliere la persona nella sua integrità
- L'inserimento in Comunità è considerato un momento privilegiato e importante per la persona ospite che vivrà un primo approccio lontano 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, gli ospiti incontreranno figure educative di riferimento e operatori che con loro costruiranno rapporti relazionali per vivere la normalità della vita quotidiana
- L'équipe impronerà progetti personalizzati, tenendo presente la persona nel rispetto della sua storia d'origine. Inoltre, lo staff educativo si attiverà per offrire all'ospite 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, ma rispettando le esigenze di ognuno

e il diritto di essere se stessi

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

Per l'ospite, è fondamentale che l'educatore si metta in ascolto del suo vissuto, esigenze e desideri. Inoltre, tenendo presente alcuni obiettivi personali, riteniamo utile improntare per ciascun ospite un progetto personalizzato che chiede all'educatore di accogliere ciò che emerge dell'altro con rispetto e discrezione.

- L'ospite verrà accompagnato a scoprire la quotidianità dell'altro attraverso gesti concreti, intrecciando momenti di vita e abitudini che ogni persona appartenente alla Comunità condividerà a tempo opportuno
- L'équipe, insieme al nostro coordinatore, si verificherà periodicamente con la supervisione di una pedagoga/psicologa 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 diurna. Qualora l'ospite avesse altre esigenze, si provvederà a una progettazione individuale riguardo alla sua presenza in Comunità durante il giorno con attività proposte sia in presenza sia da remoto, frequentabili con tablet e pc a disposizione della Comunità
- Le attività, all'interno del nucleo comunitario, offriranno quotidianamente stimoli riguardanti l'autonomia personale e un arricchimento socio-culturale
- Le attività esterne alla Comunità avverranno usufruendo di servizi all'esterno e di 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 dell'ospite, saranno improntati per le uscite ricreative, gite, vacanze estive e invernali
- La persona ospite potrà liberamente usufruire di uscite per incontrare i propri familiari e continuare a coltivare i propri legami affettivi e le relazioni esistenti

- Nella Comunità verranno valorizzati i parenti e gli amici per permettere alla persona ospite di continuare a vivere con loro i legami affettivi, offrendo - qualora sia possibile - momenti di incontro anche da remoto, cene o feste di compleanno con il responsabile o gli operatori della Comunità

## INTERVENTI DEL COORDINATORE DELLA COMUNITÀ

- 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 e sul rispetto dei bisogni che emergeranno durante il quotidiano
- Il coordinatore o il Direttore manterranno costante relazione verbale o scritta con gli operatori del Comune inviante
- Il coordinatore, con il Direttore, incontrerà gli operatori della Comunità una volta al mese in équipe per rielaborare l'organizzazione della Comunità e affrontare eventuali esigenze personali degli ospiti
- Il coordinatore, con il Direttore, parteciperà all'équipe di supervisione (di solito mensile) con la pedagoga o la psicologa e gli operatori per elaborare insieme le dinamiche relazionali e comportamentali delle persone ospiti e la formazione dell'approccio educativo
- È compito del coordinatore della Comunità coinvolgere gli ospiti nel tessuto sociale del territorio per dare la possibilità di nuove relazioni e per ampliare le proprie conoscenze culturali
- Il coordinatore dovrà formalmente e prontamente informare il Direttore qualora sorgessero problemi gravi riguardanti la gestione o delle criticità che riguardano l'ospite

## L'ÉQUIPE

- L'équipe si incontra periodicamente una volta al mese o più spesso, secondo necessità. L'équipe, dopo aver preso visione della storia e famiglia d'origine della persona ospite, si attiverà per offrirle un luogo consono alle sue esigenze personali, affettive, relazionali e sociali

- L'équipe, qualora l'ospite al momento dell'inserimento frequenti durante il giorno un centro diurno, si attiverà per dare l'opportunità di proseguire l'attività precedentemente scelta, anche da remoto, usufruendo della strumentazione idonea fornita dalla Cooperativa
- L'équipe lavorerà per una progettualità individualizzata, affinché la persona 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, dove possibile, si cercherà di accompagnare la persona verso un'autonomia personale, sociale e culturale sul territorio. L'équipe si attiverà per programmare uscite fondamentali, per permettere alla persona ospite di mantenere i legami affettivi, familiari, amicali e, qualora sia necessario e possibile, frequentare le strutture del territorio di appartenenza

# PROGETTO PER LE PERSONE OSPITI

## PREMESSA

L'équipe che opera presso la Comunità residenziale, dopo una progettazione individuale legata all'inserimento delle persone ospiti, si orienta elaborando le informazioni rilevate dai Servizi e dagli educatori per improntare progetti personalizzati.

## PROGETTI INIZIALI E ORIENTAMENTI EDUCATIVI

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

La persona ospite è accompagnata a sperimentare (se ancora possibile) il legame con il proprio nucleo familiare di origine, a vivere la relazione con gli altri ospiti della Casa e con le figure di riferimento amicali.

L'ospite, con l'aiuto dell'educatore, è accompagnato a sostenere e rafforzare la relazione individuale e di gruppo, a conoscere il territorio circostante tenendo presenti possibili relazioni con i luoghi di origine della persona.

Le persone già ospiti, quando sono state inserite presso la Comunità, spesso avevano scarsa autonomia personale e sociale. Gli educatori hanno rilevato come la famiglia d'origine e i familiari abbiano servito e supportato in ogni necessità il proprio figlio o parente disabile, creando una dipendenza di aiuto e negandogli spesso di vivere o provare a vivere una possibile autonomia secondo le sue abilità.

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



L'équipe ha improntato, per un periodo a lungo termine, un progetto personalizzato per ogni persona, con obiettivi e metodologie d'intervento adeguati, tenendo presenti le caratteristiche e le esigenze individuali.

Pertanto, il progetto iniziale è stato orientato verso le seguenti principali autonomie personali:

- cura della propria persona, capacità di vestirsi e spogliarsi, saper scegliere con cura il proprio abbigliamento in base al meteo e alla stagione
- aiuto concreto nell'utilizzo delle stoviglie a tavola: usare le posate, scegliere e tagliare i cibi, imparare a versare l'acqua e bere in autonomia
- accompagnare la persona a collaborare con l'educatore e le altre persone ospiti a compiere gesti e azioni che prevedono: preparazione e disbrigo della tavola, riordino degli spazi comuni e partecipazione a scelte concrete quotidiane
- autonomia dell'igiene quotidiana: imparare a lavarsi i denti, la pulizia delle mani e la cura dell'igiene intima, ricordarsi di ripetere i gesti necessari e primari senza essere continuamente invitati o sollecitati dall'educatore o dall'operatore

## PROGETTI E ORIENTAMENTI EDUCATIVI IN ATTO

Nel susseguirsi degli anni, le persone già ospiti di 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 dall'ospite, che ha la possibilità di misurarsi di volta in volta rispetto alle sollecitazioni della vita quotidiana. Tali successi 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

L'educatore/operatore è attento a ciò che la persona ospite esprime in termini di desideri e interessi che gli corrispondono e valorizzano la sua soggettività.

Durante l'anno, a partire dalle proposte di ciascun 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 un'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 che consentono di sperimentare un periodo di vacanza in luoghi differenti da quelli abituali e di sperimentare l'autonomia personale e sociale.

Partecipando a questa esperienza, hanno la possibilità di vivere delle relazioni che spesso si trasformano in amicizie e relazioni significative che durano nel tempo.

Con gradualità, alcuni ospiti stanno affrontando l'autonomia sociale attraverso la conoscenza e la gestione dei propri soldi, della spesa o degli acquisti personali, ecc.

Inoltre, non in modo didattico ma con esempi e modalità concrete, gli educatori/operatori si sono attivati per far conoscere l'importanza dello smaltimento dei rifiuti nella raccolta differenziata e dell'inquinamento ambientale, per una collaborazione educativa sul mantenimento generale e sul benessere della casa in cui vivono.

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

Queste occasioni danno la possibilità agli ospiti di vivere come a casa propria e, inoltre, il loro coinvolgimento in prima persona offre stimoli concreti riguardo l'autonomia e la responsabilità di programmare e portare a termine l'organizzazione e la scelta fatta.

Vivendo queste esperienze, si desidera fornire loro la possibilità di sperimentare e concretizzare un insieme di momenti significativi come: pensare a chi proporre l'invito, cosa organizzare, preparare la lista della spesa e fare la spesa, preparare una tavola in festa, ecc.

Inoltre, affettivamente, la persona ospite vive il momento dell'attesa e avrà il ricordo di un bel momento condiviso da comunicare agli altri.

Con le proposte e le opportunità sopra descritte, l'operatore ha a disposizione molti elementi importanti per le verifiche con il gruppo e in seguito con l'équipe.

L'équipe di Casa Gioele, dopo attente verifiche, ha rilevato come il metodo sopra descritto metta a disposizione della persona ospite un accompagnamento più naturale e a misura d'uomo, per vivere nella normalità la quotidianità della vita, con l'obiettivo di offrire loro più serenità e benessere.

L'équipe continuerà a lavorare con gli educatori e gli operatori, sempre guidata e stimolata dalle esigenze e dai bisogni delle persone che Casa Gioele ospita.

Il responsabile desidera essere garante della programmazione in atto, attento a una favorevole organizzazione e al coordinamento degli operatori e degli educatori. L'obiettivo condiviso è soddisfare e accompagnare le esigenze degli ospiti per realizzare una Comunità di persone che costruisce insieme il bene comune.

# RETTA PER L'INSERIMENTO PER UNA PERSONA DISABILE MEDIO-GRAVE AUTOSUFFICIENTE PRESSO LA COMUNITÀ RESIDENZIALE CASA GIOELE

La retta potrà essere diversificata secondo le esigenze della persona ospite, in accordo con i Servizi del Comune inviante e i familiari o con l'amministratore di sostegno/tutore.

La retta comprende:

- ospitalità diurna e notturna con la presenza di educatori professionali e operatori OSS
- assicurazione permanente
- stipendi personale: pedagogo, psicologo, educatori professionali, operatori OSS, personale addetto alle pulizie, coordinatore educativo responsabile
- spese di gestione, impiegata amministrativa, commercialista, RSPP e revisioni per la sicurezza ambientale
- spese di gestione: affitto, luce, gas, riscaldamento, telefono e wi-fi, manutenzione, carburante, pulmini per trasporti vari
- acquisto indumenti e oggetti personali
- acquisto materiale e attrezzature varie necessarie, strumentazioni informatiche
- uscite ricreative, gite culturali e sociali
- trasporto a/r nei Centri o nelle cooperative che la persona ospite frequenta

La retta viene valutata ed eventualmente modificata dal Direttore, avallata dal Consiglio di Amministrazione, considerando le reali necessità dei richiedenti e dei loro bisogni effettivi.

Sulla base di questi parametri e di altri fattori sociali, familiari e personali, che vengono esposti e calcolati in fase di definizione della retta, il costo annuo può variare da circa 30.000 euro a 43.000 euro a persona.

Il Comune di appartenenza o il familiare/ads dell'ospite riceverà la fattura relativa alla retta inerente al servizio effettuato nel mese precedente.

La modalità del pagamento è a trenta giorni dalla data della fattura.

Il responsabile o l'educatore referente produrrà periodicamente o su richiesta al Comune inviante puntuali relazioni scritte riguardanti il progetto in atto con verifiche, orientamenti e finalità.

## VALUTARE LA **SODDISFAZIONE** (CUSTOMER SATISFACTION)

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

Il questionario viene consegnato ai familiari o all'amministratore di sostegno, uno per ogni utente, una volta all'anno. I familiari lo potranno restituire, entro sette giorni dalla consegna, in busta chiusa e in forma anonima.

Il Direttore raccoglie i dati che successivamente verranno letti, elaborati e presentati al Consiglio di Amministrazione e all'équipe degli operatori, per poter condividere 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 e informando, durante gli incontri annuali, le famiglie e i propri soci.

Il questionario è allegato alla Carta dei Servizi (allegato 1).

## GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI

Si ritiene importante che gli utenti e i loro familiari possano esprimere proposte e/o eventuali criticità avvertite nell'usufruire dei servizi offerti. La valutazione delle segnalazioni pervenute sarà oggetto di studio per un costante miglioramento del servizio.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati tramite: comunicazione telefonica o lettera formale; richiesta di colloquio con educatore/operatore insieme a coordinatore e /o Direttore; compilando e inoltrando alla Direzione il modulo 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 alla Direzione. Nel caso di reclami significativi e/o complessi, essi 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 giorni.

Il segnalante ha diritto di essere informato in merito alle decisioni prese e alle azioni svolte, per la risoluzione del problema.

La scheda Segnalazioni/Reclami è allegata alla Carta dei Servizi (allegato 2)

LISSONE, SETTEMBRE 2023

La Direzione  
GIOELE  
COOPERATIVA  
SOCIALE  
ONLUS

( compresi aggiornamenti D.G.R. n° 5181 del 06.09.21 atti di indirizzo per unità di offerta residenziali socio-assistenziali )

**SEDE LEGALE / CSE**

Via B. Buozzi 19/A - 20851 Lissone (Mb)  
039.2458949

**SFA / SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA**

Via A. Righi 13 - 20851 Lissone (Mb)  
039.2450552

**CASA GIOELE COMUNITÀ**

Via XXIV Maggio 6/C - 20851 Lissone (Mb)  
039.483021

**E M A I L**

[info@cooperativagioele.it](mailto:info@cooperativagioele.it)

**W E B**

[cooperativagioele.it](http://cooperativagioele.it)

