



PIA FONDAZIONE DI VALLE CAMONICA
ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

***CENTRO SOCIO EDUCATIVO
“IL BRUCO MILLEPIEDI”***

Principi Fondamentali e tutela dei diritti

Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS ha il fine di promuovere, realizzare, gestire e coordinare servizi sociali, psicologici, medici, pedagogici e della riabilitazione, allo scopo di rimuovere le situazioni di svantaggio, disadattamento e di emarginazione, attraverso interventi preventivi e di mantenimento, con tutte quelle iniziative che risultino idonee al recupero ed allo sviluppo di ogni potenzialità personale degli assistiti.

Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS si vuole porre come punto di riferimento per il territorio della Valle Camonica Onlus nel campo della RIABILITAZIONE nella rete dei Servizi Socio Sanitari. Intende, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali in base alla propria autonomia amministrativa, patrimoniale, gestionale e tecnica contribuire al miglioramento dello stato di salute della popolazione.

I principi fondamentali a cui si ispira la Pia Fondazione di Valle Camonica ONLUS nel suo operato sono: obiettività, imparzialità, uguaglianza, così come sanciti dalla legge fondamentale dello Stato e per quanto riguarda la sfera d'azione specifica dalla legge di riordino del SSN.

Assume come impegno primario il raggiungimento della soddisfazione dei bisogni dell'utente/cliente con il quale vuole costruire un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo che sanitario.

Vuole costruire un rapporto di corretta collaborazione con il personale, con l'obiettivo di raggiungere la massima valorizzazione delle risorse professionali di ogni operatore e garantire la crescita tecnica e la formazione continua ad ogni livello.

Si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico professionale e promuovere l'adozione di tecnologie d'avanguardia testate e sicure.

Ispira i propri comportamenti all'etica professionale e si impegna a garantire l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni.

Si fa obbligo di tutelare la dignità della persona e porre al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità della vita dei pazienti e dei loro familiari.

E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente la struttura sulla rinuncia a prestazioni programmate, per evitare sprechi di tempi e di risorse. La struttura a sua volta informerà l'utente dell'impossibilità di effettuare le prestazioni nelle date previste.

L'utente potrà esprimere le proprie valutazioni sul servizio attraverso apposito questionario anonimo da imbucare in apposita cassetta.

L'utente potrà esprimere reclami o segnalazioni attraverso apposito modulo a disposizione nell'ufficio accettazione.

La nostra sede e i riferimenti

Il Centro Socio educativo "Il Bruco Millepiedi trova la sua sede presso i locali della Pia Fondazione Di Vallecamonica in Via Lanico n. 2 – Malegno (BS)

Numero di telefono: 0364/340434

e-mail: info@piafondazione.it

La responsabile dei servizi è il Direttore, dott.ssa Rossella Zanotti – coadiuvata dal coordinatore dei Servizi, Marco Guarinoni, responsabile dell'organizzazione delle attività e del lavoro delle equipe, referente principale per i contatti con i Servizi e le famiglie, affiancata, nello specifico dei singoli casi, dagli operatori referenti dei Progetti Individuali, referente per visite guidate alla struttura.

Modelli teorici di riferimento

Nel contesto in cui opera un servizio come quello che andiamo descrivendo, il termine autonomia non è sinonimo di *indipendenza* o di *autosufficienza operativa*, neppure è una caratteristica riservata a chi ha piene abilità cognitive. Pensando ad un utente del nostro Progetto, autonomia è prendere l'autobus per raggiungere da solo il Servizio, ma soprattutto sapere che con quel mezzo si può andare al lavoro, si può decidere di recarsi al cinema, o a fare una passeggiata, e che lo si deve poter fare anche su una sedia a rotelle. Una persona che dipenda da altre in qualche misura, a causa di limitazioni cognitive, o debolezza fisica, o malattia, può sempre aspirare ad un livello di autonomia che sia compatibile con le proprie aspettative e con quelle del proprio ambiente. Certo l'autonomia così pensata di per sé non è sufficiente alla realizzazione di progetti di vita, quali l'integrazione sociale, la vita indipendente, l'inserimento nel mondo del lavoro. A questi concorrono necessariamente altri fattori sociali, quali l'accessibilità dell'ambiente in cui si vive, la disponibilità dei Servizi sul territorio e del personale che vi lavora, la cultura dell'integrazione, la tutela dei diritti di tutti i cittadini.

Su tutti appare tuttavia determinante la partecipazione della persona stessa, la sua *capacità di progettare*, almeno in parte, *la propria vita, di entrare in relazione con gli altri, e, sempre con gli altri, partecipare alla costruzione della società* (Consorzio Eustat, 1999)

In realtà, non sempre alle disabilità del comportamento e della comunicazione corrisponde una incapacità di espressione del desiderio, della volontà, della soddisfazione o dell'insoddisfazione.

Posto che ogni persona disabile debba poter aspirare all'autonomia, intesa come “ *una impostazione di vita che valorizzi al massimo le risorse funzionali ed intellettuali possedute e permetta, anche con l'aiuto di supporti tecnici, sociali e umani, di accedere il più possibile alle stesse opportunità rispetto alle persone normodotate*” (Andrich, 1996), credo che il compito dell'operatore di un servizio come “Il bruco” consista nell'accompagnare la persona alla soglia di tale autonomia, attraverso tutte le modalità attivabili nel rispetto della dignità della stessa.

La storia e le finalità del Servizio

Il “Progetto Bruco Millepiedi” nasce in un primo tempo come progetto sperimentale, con l'idea di creare ed implementare laboratori ergoterapici. Oggi è un Centro Socio Educativo, accreditato per n. 15 ospiti.

I laboratori nati con la sperimentazione, oggi divenuti attività educative sono i seguenti:

- Laboratorio produzione piante e fiori in serra
- Laboratorio produzione piccoli frutti
- Laboratorio produzione oggettistica in creta

Questi laboratori di produzione si inseriscono oggi all'interno di un più vasto servizio, il Centro socio Educativo, autorizzato al funzionamento, rivolto a persone disabili con discrete capacità relazionali, comunicative ed adattive che ha come obiettivo, realizzato mediante un processo di apprendimento e di crescita, lo sviluppo delle capacità di auto-determinazione della persona disabile relativamente alla propria esistenza.

L'aspetto interessante del Servizio è l'attenzione allo sviluppo e al potenziamento delle autonomie sociali del disabile.

In dettaglio tale modalità d'intervento:

- Si connota come servizio inteso quale progetto in grado di svilupparsi e concretizzarsi anche in luoghi destrutturati ed in grado di rispondere ai bisogni ed ai desideri della persona;
- Utilizza la formazione quale processo formativo che si costruisce su:
 - ✓ Informazione ➤ aumento delle conoscenze
 - ✓ Sensibilizzazione ➤ aumento delle consapevolezza in funzione dell'essere
 - ✓ Addestramento ➤ aumento del sapere e dei repertori utili al fare
 - ✓ Supervisione ➤ supporto-aiuto alla persona nel leggere e capire cosa sta avvenendo in lui e nel suo processo formativo

- ✓ Trasformazione ➤ osservazione sui cambiamenti e verifica se i risultati ottenuti sono quelli desiderati.

Chi ne ha diritto

Il Servizio si rivolge a persone con disabilità lieve o medio-lieve, non inscrivibili nello strumento di classificazione del livello di fragilità - Scheda di Rilevazione SIDi di età compresa fra i 18 e i 65 anni.

Si riferisce a persone:

- che sono in grado di svolgere un'attività ergoterapica od occupazione in termini di autonomia o supervisionati/aiutati dal personale educativo e animativo;
- che necessitano, primariamente o a completamento di altri interventi, di un'azione assistenziale ed educativa
- la cui famiglia non costituendo un sistema sociale significativo di riferimento, sia in termini sociali che assistenziali, abbisogna del servizio come elemento forte di accoglienza.

Il Servizio accoglie quindi persone con alcune limitazioni nell'autonomia funzionale, che necessitano di un supporto socio-assistenziale ed educativo specifico.

Il Centro è autorizzato e accreditato all'inserimento fino a 15 persone.

Come si ottiene il Servizio – Modalità di accesso

L'ammissione al servizio avviene a seguito di richiesta da parte della famiglia del disabile al Comune di riferimento e all'Ente gestore.

Il Responsabile del Servizio Territoriale trasmette al servizio l'impegnativa di ammissione dei soggetti, fornendo le necessarie informazioni circa le capacità e i limiti del disabile anche attraverso relazione scritta.

Questa prima fase di contatto può prevedere alcune riunioni di reciproca conoscenza, qualche invito a pranzo al Centro e la partecipazione ad alcuni momenti della vita del Servizio, così come la possibilità per gli operatori del centro di osservare il futuro ospite.

Dopo tale approccio viene formalizzato l'inserimento in C.S.E., prevedendo un periodo di osservazione durante il quale viene stilato un Progetto Individualizzato (PI) che rileva i primi obiettivi su cui intervenire e il quadro generale delle risorse e dei limiti all'interno del quale ci si muove. L'inserimento nel Servizio può essere a tempo pieno o part-time secondo un accordo fra famiglia- assistente sociale – Ente erogatore.

Orario di funzionamento e costo

Il Servizio funziona dal lunedì al giovedì con i seguenti orari:

08 – 15.30 (1° gruppo) 09- 16.30 (2° gruppo)

Il venerdì: 8-13.30 e 9 – 14.30.

Il servizio socio-educativo che eroghiamo ammonta a €45,00 giornalieri per la frequenza tempo pieno, € 27,70 giornalieri per la frequenza part time. Il Servizio è aperto 47 settimane all'anno per 235 giorni.

Caratteristiche del servizio

La progettualità sulla singola persona che usufruisce del servizio si basa su:

- Una programmazione individualizzata con partecipazione attiva della persona e della sua famiglia in tutte le sue fasi;
- La formazione e la relativa generalizzazione degli apprendimenti in ambiti e situazioni reali diversificate;
- La qualità di vita intesa come senso di soddisfazione personale del disabile;

- Il territorio come luogo di sperimentazione, d'insegnamento diretto e la comunità quale parte attiva nel progetto educativo, disponibile all'accoglienza delle diversità;
- L'identificazione di un luogo privilegiato di riferimento organizzativo, osservativo, relazionale, di crescita e di confronto esperienziale,
- La presenza di personale educativo qualificato che sia in grado di formare e promuovere la crescita della persona verso un ruolo adulto ed il più possibile autonomo, ma anche che sia in grado di muoversi e reperire ambienti e risorse di vita presenti sul territorio;
- L'essere e sentirsi modalità d'intervento che fa parte di un sistema a rete;
- La consapevolezza che ogni elemento che partecipa al progetto gioca il doppio ruolo di cliente e fornitore: agisce da cliente quando riceve ed è fornitore quando trasmette.
- Fornitura di prestazioni polifunzionali definite all'interno di progetti mirati e personalizzati per ciascun ospite, attraverso il concorso di tutte le figure professionali operanti nel Centro

Programmazione delle attività:

Le attività sono programmate ed attuate con misura e modalità definite:

- Nel piano annuale degli interventi
- Nel programma settimanale delle attività di residenza
- In conformità alle aree generali di intervento, previste nei progetti individuali
- Le attività possono essere individuali, di piccolo gruppo e di grande gruppo e possono essere attuate all'interno del Centro o all'esterno

Le nostre esperienze nell'ergoterapico:

Il Laboratorio produzione piante e fiori in serra – Il Laboratorio produzione piccoli frutti:

L'idea dell'impianto di piccoli frutti e della produzione di piante e fiori in serra si è sviluppata anche attraverso la collaborazione con tecnici ed alcuni educatori della Pia fondazione che hanno intuito la possibilità di raggiungere, con il processo di coltivazione, importanti traguardi formativi.

Si è definito un gruppo di disabili, alcuni già inseriti all'interno del Centro Diurno Disabili gestito dalla Pia Fondazione, altri ancora in attesa di un inserimento presso il Centro Socio Educativo, che supportato da figure tecniche ed educative ha subito preso parte all'attivazione dell'impianto.

Sono iniziati contatti con realtà produttive del trentino, attraverso visite guidate e di conoscenza, fino all'acquisto delle piante e la loro messa a dimora.

Per tutto il periodo estivo, quotidianamente, accompagnati dagli educatori, le persone disabili hanno partecipato attivamente alla cura (pulizia, irrigazione, concimazione, ecc.) delle piantagioni perseguendo importanti obiettivi formativi:

- Autonomia nello svolgimento del compito
- Conoscenza del territorio
- Miglioramento dell'autostima
- Maggiori interazioni con ambiente esterno
- Relazioni con tecnico e volontari

Laboratorio produzione di bigiotteria e Laboratorio produzione oggettistica in creta

- Progetto di formazione sull'acquisizione di competenze tecniche per realizzare piccoli manufatti in creta: Il progetto prevede la preparazione formativa di alcuni educatori e dei ragazzi disabili con buone competenze fino motorie per acquisire capacità tecniche volte alla realizzazione di piccoli oggetti in creta.

- Produzione e vendita di piccoli oggetti in creta: Il progetto prevede la produzione e vendita di piccoli oggetti con la partecipazione diretta dei ragazzi disabili a fiere e manifestazioni locali.

Cosa offre il Servizio – attività comprese nella retta –

- ***frequenza dell'utenza*** nella struttura del Centro Diurno dalle h. 8.30 alle h.16.30. Sono garantite 35 ore settimanali di apertura per 47 settimane l'anno.
- ***supporto del personale educativo ed assistenziale del Centro durante il trasporto dell'utenza.*** Durante il trasporto viene garantito il supporto del personale educativo ed assistenziale del Centro.
- ***fornitura di pasti*** freschi cucinati e garantiti da un servizio mensa esterno. Il personale assistenziale del Centro provvede alle specifiche esigenze individuali degli ospiti tritando, sminuzzando o frullando il cibo.
- ***formulazione dei Progetti Individualizzati*** per ogni utente attraverso la ricerca e la verifica dei percorsi privilegiati per lo sviluppo delle abilità di ciascuno; tali progetti vengono concertati con la famiglia dell'ospite e, per quanto possibile con l'utente stesso, con la definizione di obiettivi a breve, medio e/o lungo termine; la loro verifica avviene:
 - in itinere con osservazioni scritte durante le riunioni d'équipe settimanali
 - in confronti plenari in programmazione ogni 6-12 mesi, secondo le specificità, attraverso anche un precedente confronto tra gli operatori referenti e gli ospiti direttamente interessati
 - in supervisione all'occorrenza
- ***attività quotidiane di tipo sociale, educativo, formativo e ad elevato grado di integrazione:***
 - di cura, igiene e benessere psico-fisico della persona, quali ad esempio le docce, le passeggiate e le escursioni.
 - di riabilitazione e stimolazione psico motoria ed espressiva-emozionale, quali ad esempio la danza, il teatro, la ginnastica, la psicomotricità, l'espressione artistica, la creta
 - di mantenimento e rinforzo delle capacità intellettive e di auto consapevolezza, quali ad esempio, il laboratorio di lettura e scrittura, la visione di filmati ed il loro successivo commento, l'utilizzo del computer
 - di mantenimento e rinforzo delle abilità manuali e creative, quali ad esempio i laboratori del legno, del colore della creta
 - di mantenimento e rinforzo delle abilità di autogestione, quali ad esempio l'attività di cucina e le uscite sul territorio per acquisti personali e collettivi con l'educazione all'uso del denaro
- ***attività di socializzazione*** per facilitare la vita di relazione, quali ad esempio l'attività di conoscenza ambientale, la visita a fiere ed a mercatini zionali e tutte le uscite strutturate e improvvisate con l'utenza
- ***mantenimento, rinforzo ed attivazione di abilità*** possedute e scoperte
- ***interventi integrativi sul territorio***, esternamente al Centro come l'attività di conoscenza ambientale o la partecipazione a fiere e mercatini.
- ***presa in carico individualizzata*** degli ospiti con particolari esigenze e problematiche con implicazioni relazionali e comportamentali; nel nostro gergo questi momenti vengono chiamati di "rapporto 1:1"
- ***spazi di confronto con le famiglie:*** di tipo formale (incontri individuali per suggerimenti, e condivisione dei piani individualizzati per gli ospiti e la possibilità di esercitare concretamente meccanismi di concertazione dei programmi di lavoro) ed informale (da attivare a seconda dei periodi – festa di Natale, di Primavera etc.);
- ***concertazione con i Servizi Sociali*** degli interventi progettuali e metodologici.
- ***Supporto educativo ed assistenziale nell'organizzazione di soggiorni marini e montani, gite ed escursioni varie –***
- ***Attività ergoterapiche*** come descritte sopra.

Cosa offre il Servizio – attività non comprese nella retta –

- ***Partecipazione a soggiorni marini e montani.*** Per queste attività è previsto un contributo a carico della famiglia sul costo della struttura.
- ***Trasporto dell'utenza*** da casa al Centro e viceversa, prima e dopo l'orario di apertura con il supporto del personale educativo ed assistenziale del Centro.

L'organizzazione del lavoro

Le attività dei laboratori vengono programmate dalle equipe di lavoro a maggio ed a settembre di ogni anno con il coinvolgimento degli ospiti, per quanto possibile, nella scelta e verificate in itinere per possibili variazioni.

L'organizzazione del lavoro all'interno del Servizio del Centro Socio Educativo mira ad attivare le migliori risposte possibili ai requisiti di coinvolgimento e partecipazione degli operatori, degli ospiti e dei loro familiari nei processi decisionali della metodologia operativa.

Le nostre giornate "tipo"

I nostri mezzi di trasporto, a seconda del percorso programmato, iniziano il servizio tra le 7.30 e le 8.30 del mattino.

Gli operatori accedono al Centro per le 8.30, accolgono l'utenza ed iniziano le attività divise per moduli di mezza giornata ciascuna.

Le attività possono essere, a seconda del programma, individualizzate, in piccoli gruppi o in grandi gruppi, come a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- accoglienza degli ospiti in rapporto individualizzato e prime attività di approccio alla giornata e "riscaldamento"

- divisione degli ospiti per le attività di cucina, teatro, giardinaggio, piscina, attività psicomotorie e psicofisiche in palestra, attività individualizzate per favorire i processi di attenzione e comunicazione e le abilità cognitive, attività espressive etc.

Alle 12.00 viene servito il pranzo al quale segue, fino alle 13.30, uno spazio di igiene personale con la supervisione o il supporto diretto degli educatori e del personale ASA.

Dalle 13.30 alle 15.30 riprendono le attività in gruppi o individualizzate, alle quali seguono i preparativi per il rientro a casa, dalle 15.30 alle 17.30 circa.

Progetti Individuali

La stesura dei P.I ed i loro periodici aggiornamenti vengono attuati dai referenti degli ospiti di concerto con il Coordinamento e l'equipe educativa, considerando:

· i dati anamnestici, le verifiche sanitarie e sociali, gli strumenti di rilevazione comportamenti e bisogni

· i bisogni evidenziati dall'ospite, dalla famiglia, dai servizi sociali e dagli operatori stessi

· i vincoli e le risorse a disposizione esistenti per l'applicazione di un progetto

· gli obiettivi generali sui quali concentrare l'attenzione, distinti in diverse aree: delle abilità cognitive ed auto percettive, delle abilità motorie, delle abilità espressive, delle abilità di socializzazione, delle abilità occupazionali e di autonomia

· gli obiettivi specifici individuati per ciascuna delle aree e degli obiettivi generali precedentemente definiti come prioritari, nonché gli indicatori di raggiungimento degli obiettivi.

Gli obiettivi specifici rappresentano la traduzione pratica, attraverso richieste precise, del perseguimento degli obiettivi generali, perciò, per ognuno di essi viene ulteriormente dettagliato:

- il contesto (laboratorio, attività, momento strutturato o meno o più di uno di questi) nel quale perseguire l'intervento
- gli strumenti a disposizione (quindi "che cosa" utilizzare, quali spazi, momenti, materiali, elementi mediatori)
- i metodi ("in che modo" fare)
- le persone (quindi quali operatori)
- i tempi
- le verifiche a cui verrà assoggettato, semestrali o annuali, in base alle quali saranno definite le eventuali modifiche progettuali opportune. La definizione di obiettivi progressivi mira a stimolare processi di crescita evolutivi e di rinforzo delle abilità acquisite.

Gli Spazi

Il Centro è stato recentemente completamente ristrutturato, assicurando una maggiore funzionalità rispetto agli obiettivi per i quali il servizio è finalizzato.

Gli spazi a disposizione consentono l'attivazione di differenti laboratori di attività, pensati in maniera articolata proprio per venire incontro ad esigenze diverse della diversa utenza:

- in due locali molto spaziosi ed illuminati sono posti la cucina per il laboratorio di cucina e la sala da pranzo.
- in piccoli laboratori vengono attivati interventi di tipo individualizzato con soggetti richiedenti rapporti privilegiatamente 1:1 e soggetti meno coinvolgibili nelle attività strutturate, nonché attività di piccolo gruppo come quelle di tipo cognitivo e che prevedono l'utilizzo del computer.
- Il laboratorio molto spazioso, che ospita anche un piccolo spaccio, è adibito alle attività ergoterapiche previste in sede.
- La serra
- L'orto
- I piccoli frutti

Il personale operante

Si suddivide in:

- *Fisiatra*, Responsabile Sanitario dell'Ente.
- *Coordinatore*: operatore al quale è affidata l'organizzazione tecnica dell'attività del Centro sotto il profilo educativo, assistenziale, animativo nonché gestionale delle attività generali e del personale e la gestione di attività educative.
- *Referente Amministrativo*: responsabile delle attività amministrative, contabili e di segreteria.
- *Educatori professionali e animatori sociali*: operatori che intervengono nei confronti degli ospiti attuando Progetti Individualizzati rivolti allo sviluppo del soggetto, attraverso l'organizzazione di laboratori di attività ed interventi personalizzati e curandone la referenza, cioè la responsabilità personale privilegiata del Progetto dell'ospite.
- *Operatori Asa*: operatori che intervengono secondo necessità a sostegno dell'autonomia della persona con azioni sul piano dell'assistenza diretta e delle prestazioni igienico-sanitarie e sulla cura degli ambienti.
- personale *volontario* in numero variabile a seconda dei periodi, per uscite sul territorio, soggiorni marino e montano.

Quando possiamo incontrarci?

Il Centro è sempre aperto nei normali giorni feriali dalle 8.30 alle 16.30

per le attività con l'utenza, da lunedì a venerdì per dodici mesi l'anno.

Eventuali incontri con la coordinatrice o con il personale educativo, richiesti dalle famiglie o dall'èquipe, vengono di preferenza concordati preventivamente allo scopo di permettere una

corretta sostituzione del personale distaccato nelle attività con l'utenza e di individuare spazi adeguati.

Come si misura la qualità del nostro servizio?

Frequentare un Centro non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

E' necessario il nostro Ente interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che "*misurare è il primo passo per migliorare*" (Sir William Petty XVIII° sec.).

Gli strumenti di rilevazione

Gli operatori della Pia Fondazione rilevano i dati dai colloqui con gli operatori dei Servizi Sociali referenti dei casi, dai colloqui con gli utenti stessi e dai colloqui con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutti i pazienti e alle famiglie, viene distribuito un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti.

I risultati vengono poi messi a disposizione annualmente con l'affissione dei risultati presso la bacheca posta all'ingresso del Servizio. L'eventuale reclamo o segnalazione di disservizio verrà gestito dalla direzione entro giorni cinque dalla data del ricevimento.

Come riconoscere gli operatori del CSE

La dotazione di un cartellino di riconoscimento a chiunque operi nella struttura, in ogni momento visibile agli ospiti ed ai loro familiari, con fotografia, nome e cognome, agevola il riconoscimento degli operatori e del loro ruolo. La diffusione di materiale informativo (programmazioni, settimana/giornata-tipo, modalità di accesso alla struttura) a disposizione delle famiglie e, se necessario, del servizio territoriale assicura trasparenza e di informazione.

Grazie per l'interesse accordatoci.