



CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO IN AUTONOMIA
TONINO MONACO
LOC. VEZZOLANO 12 – 14022 ALBUGNANO (AT)

Servizio di autonomia
Tonino Monaco
Località Vezzolano 12 – 14022 Albugnano (AT)
Tel. 011- 387831 – www.gruppozaffiro.it



Gentile Cliente,

attraverso la Presente Carta dei Servizi vorremo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e della Zaffiro Nord SRL.

La Carta dei Servizi evidenzia le caratteristiche del Servizio e ne descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente beneficiario del Servizio in autonomia Tonino Monaco, di località Vezzolano n. 12 Albugno (AT).

La Carta rappresenta una dichiarazione di impegno che Zaffiro Nord SRL si assume di fronte agli Utenti, ai loro Familiari e con i Cittadini tutti, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del Servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, garantendo trasparenza nelle modalità con cui i Servizi vengono erogati.

Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti ed a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.

Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.

Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto, crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo, usufruiranno dei nostri Servizi.

Il presente documento deve pertanto intendersi come parte di un processo che vedrà sempre ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti volti a coinvolgere l'Utenza e tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa, secondo il modello di analisi partecipata della qualità del Servizio.

La presente Carta è ampiamente diffusa tramite rintracciabilità sul sito www.gruppozaffiro.it, viene presentata e distribuita agli Utenti ed ai loro familiari, è disponibile visionare una copia presso il Servizio infine il documento viene distribuito ai Servizi Sociali, ai soggetti istituzionali, agli Enti ed alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi ed interagire con il nostro Servizio.

Le disposizioni ed i dettagli qui non enunciati, fanno parte del contratto di accoglimento.

Zaffiro Nord SRL



CODICE ETICO

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico della Zaffiro Nord SRL che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguire gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

I NOSTRI VALORI

Zaffiro Nord SRL recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforma i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

Uguaglianza

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceti sociali non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

Imparzialità

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

Continuità

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

Diritto di scelta

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.



Partecipazione

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'Ospite, dei suoi famigliari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

Efficienza ed efficacia

Zaffiro Nord SRL persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

Personalizzazione dell'assistenza

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

Rispetto della persona

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'Ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

Cortesìa integrità e onestà

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'Ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesìa, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.



Diritto d'informazione

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

Osservazioni e reclami

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

PRESENTAZIONE E MISSION

Il Servizio in autonomia (ex convivenza guidata o convivenza in autonomia) Tonino Monaco è gestita da Zaffiro Nord SRL, azienda attiva nella fornitura dei servizi sociosanitari in tutto il territorio del Centro, Nord e Sud Italia integrandosi di concerto con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

Il presidio Tonino Monaco si caratterizza come prestazione ad alta intensità assistenziale a favore di persone disabili con sufficiente autonomia ma aventi comunque necessità di supporto.

Gli ospiti sono persone adulte disabili con indipendenza economica sufficiente a soddisfare le proprie esigenze di mantenimento ed a partecipare alle spese delle utenze comuni ed agli approvvigionamenti.

Il servizio di autonomia Tonino Monaco è in grado di accogliere sei persone (cinque in convivenza ed un posto è riservato per i periodi di tregua).

Le funzioni del servizio possono essere racchiuse nei seguenti obiettivi:

- ✓ Soddisfare i bisogni della persona
- ✓ Favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali
- ✓ Potenziare le capacità ed i livelli di autonomia
- ✓ Favorire un sostegno improntato ad un percorso di crescita personale
- ✓ Personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di opportunità educative
- ✓ Garantire l'integrazione con le risorse, i servizi e la popolazione del territorio
- ✓ Assicurare all'ospite un elevato benessere ed un adeguato stile di vita

La Convivenza diviene così uno strumento per una progettualità finalizzata all'elaborazione di percorsi di integrazione che hanno come focus la persona disabile e come ambito di applicazione l'intera realtà territoriale di riferimento.

L'offerta educativa viene personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona ed orientata in base ai suoi bisogni.



Il servizio di autonomia Tonino Monaco si propone come:

- Dimensione propedeutica alla progressiva acquisizione di autonomie ed abilità sociali all'interno di un percorso educativo che pone al centro dell'intervento la persona coinvolgendola, in vista di una successiva esperienza di indipendenza ed autodeterminazione
- Soluzione abitativa in grado di rispondere all'obiettivo di migliorare le condizioni di vita ed il benessere della persona e di favorire l'integrazione nella rete delle relazioni esterne
- Risposta a situazioni ritenute a rischio rispetto a problematiche relazionali tra famiglia/utente/servizi (es. alta conflittualità parentale, invecchiamento delle figure di riferimento, ecc)

L'intervento educativo, nel suddetto servizio, si concretizza attraverso l'instaurarsi di una relazione con gli ospiti improntata su aspetti di fiducia, confidenza ed accettazione della personalità del prossimo, aiutandoli a reagire in maniera positiva alle sollecitazioni ed ai cambiamenti, stimolando l'utente all'autoaffermazione, all'autodeterminazione ed all'*empowerment*.

Attraverso il Progetto Individualizzato sono fornite diverse risposte in base alle personali esigenze dell'ospite, assicurando continuità di intervento. I progetti individualizzati vengono concepiti come un importante strumento di scambio, condivisione, costruzione e progettazione condivisa del programma di vita globale della persona.

LA TUTELA DELL'UTENZA: DIRITTI E DOVERI

La trasformazione dell'Utente in "fruitore protagonista" dal servizio di autonomia, lo pone al centro dell'attenzione dell'organizzazione.

La persona disabile, in concerto con i suoi familiari/Servizi di riferimento, hanno il diritto di:

- Essere coinvolti nell'ideazione, attuazione, verifica del Progetto Individuale
- Essere sempre assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria individualità dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, secondo i propri modelli culturali ed orientamenti
- Ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui/lei dirette, con un linguaggio chiaro e comprensibile. In caso di incapacità della persona accolta, tali info devono essere rese alla persona di riferimento.
- Proporre reclami che debbono essere esaminati con tempestiva informazione sull'esito degli stessi.



La persona ed i suoi familiari/Servizi di riferimento, hanno il dovere di:

- Rispettare quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento che l'Utente riceve al momento dell'ingresso presso il Servizio di autonomia
- Rispettare il personale di servizio e l'équipe intera
- Mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti nel Servizio
- Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi presenti all'interno del Servizio
- La persona disabile ed i familiari/Servizi, hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi

DOMANDA DI ACCOGLIENZA E PROCEDURE

Per accedere al Servizio in autonomia di Tonino Monaco, l'interessato o chi per esso, deve presentare la documentazione che attesti le condizioni dal punto di vista economico e del suo stato di salute al Servizio Sociale (Area Disabili) territorialmente competente.

Gli operatori sociali e sanitari, congiuntamente raccoglieranno tutte le informazioni riguardanti la persona (es. dati anamnestici, familiari, diagnostici) ed insieme al curante/specialista del richiedente, presenteranno una proposta di intervento UMVD. Esaminata la proposta in Commissione, valutati i bisogni, questa potrà approvare il progetto ed autorizzare l'inserimento (inserendo eventualmente la persona nella lista di attesa cittadina del Settore Disabili).

L'utente verrà presentato dall'operatore dell'Ente inviante, all'équipe del servizio. Viene istituito un primo incontro attraverso il quale avviene la presentazione del servizio stesso ed il coordinatore responsabile raccoglie le informazioni riguardanti la persona, le sue abitudini, le richieste ed i problemi dell'interessato/a. Queste informazioni verranno riferite agli operatori dell'équipe per realizzare un intervento personalizzato ed adeguato alle necessità.

Verrà sempre valutata la possibile adesione al progetto da parte dell'utente. In un secondo momento, decisa la fattibilità dell'inserimento, gli operatori conosceranno la persona. Dall'inserimento nel Servizio, l'ospite potrà conoscere gli altri coinquilini ed iniziare a prendere confidenza con il nuovo ambiente e con l'équipe. Una volta che la persona ha preso possesso della sua stanza ed inizia a vivere appieno il Servizio, comincia un periodo di osservazione reciproco.

L'inserimento consente di iniziare ad instaurare una relazione con gli operatori e gli altri ospiti, mettendo in gioco le proprie potenzialità e capacità di esprimere richieste e desideri.



Il progetto individualizzato viene così definito entro 60 giorni, il documentato sulla base delle indicazioni delle Unità Valutative di competenza deve indicare¹:

- Le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale
- I risultati che si vogliono ottenere
- La capacità di risposta del Servizio in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete formale.

Per ogni Piano Individuale è necessario indicare: l'operatore responsabile dello stesso, l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari, descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi nonché la realizzazione delle attività di verifica degli obiettivi raggiunti e non.

Prima dell'ammissione al Servizio è necessario fornire la seguente documentazione:

- ✓ Documentazione sociosanitaria
- ✓ Documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizi a carattere socioeducativo riabilitativo
- ✓ Prescrizione mediche e posologie di terapie da somministrare
- ✓ Documentazione medica relativa all'utilizzo di eventuali specifiche prescrizioni igienico sanitarie e/o ausili
- ✓ Documento di identità e codice fiscale
- ✓ Certificato di invalidità civile
- ✓ Eventuali esenzioni da ticket

GESTIONE DATI E TUTELA PRIVACY

Zaffiro Nord SRL rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali². I dati personali vengono quindi custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

Con la presa in carico della persona disabile viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali. Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia o chi per essa accetta, viene firmato in duplice copia. Il documento consente l'esposizione e l'utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, attività ricreative, ecc.

¹ DgR del 14 settembre 2009 n. 25-12129

² Regolamento UE n. 679/2016 GDPR 25/05/2018



ORIENTERENG E UBICAZIONE



Relativamente all'ubicazione, l'immobile si trova immerso nel verde delle colline astigiane.



Si compone di due grandi saloni polivalenti nei quali gli ospiti svolgono le attività, un ufficio di coordinamento, una cucina, un bagno per gli operatori comprensivo di spogliatoio, due bagni dedicati agli ospiti, una stanza singola, tre stanze doppie.

La struttura gode di un ampio spazio esterno, un giardino curato che permette agli ospiti di usufruire di diverse attività.

STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI

Il Servizio di autonomia Tonino Monaco prevede un organico composto da:

- Un responsabile coordinatore del Servizio
- Educatori professionali
- Operatori socio sanitari OSS in possesso della qualifica Regionale
- Infermiere
- Psicologo
- Consulenti esterni ed esperti in funzione della realizzazione delle attività preposte

L'equipe multidisciplinare è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale vigente. Viene calendarizzata mensilmente una riunione di servizio, in cui tutti gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del Servizio e valutano l'efficacia degli interventi e delle prestazioni.



Gli operatori tutti, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato.

Il coordinatore del Servizio e l'intera équipe sono in costante relazione con la Direzione Aziendale e con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed amministrativo della Zaffiro Nord SRL.

In presenza di progetti individuali che prevedano specifici bisogni educativi ed assistenziali e che per questo prevedano prestazioni aggiuntive e dedicate, verranno attivate ulteriori risorse del personale scelte ad hoc.

Le figure dei Consulenti Attività sono professionisti accreditati al nostro Albo dei Fornitori.

ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO

Tonino Monaco ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

È prevista la presenza di almeno un operatore durante l'orario notturno. È sempre garantita la reperibilità sanitaria ed educativa.

La "giornata tipo" si differenzia a seconda dell'organizzazione delle attività e del progetto validato in sede di UMVD, nel rispetto dei minutaggi previsti.

Mattina	Risveglio ed attività igieniche
	Colazione
	Svolgimento dei laboratori e delle attività ludico ricreative educativa e riabilitative
	Gestione della casa
	Pranzo, riordino e relax postprandiale
Pomeriggio	Svolgimento attività strutturate interne ed esterne
	Gestione della casa
	Attività strutturate
Sera	Preparazione cena, riordino ed igiene serale
	Momenti comunitari, attività di relax e preparazione per la notte
	Riposo notturno

Nella gestione della giornata, sono inoltre garantiti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.



SERVIZI OFFERTI

Abbiamo individuato alcune macro aree per le attività presso il Servizio in autonomia di Tonino Monaco:

- *Area del corpo e della salute:* conoscenza ed applicazione di nozioni di igiene personale, cura della persona sport ed attività psicofisiche, gestione nella preparazione dei pasti. Ad esempio il progetto “Gruppo Beauty” nasce per offrire uno spazio dedicato a tutti gli ospiti, con lo scopo di far riscoprire agli stessi la rivalutazione della propria immagine, godendosi un momento dedicato di coccole.
- *Area della cura e dell’ambiente domestico:* igiene e riordino dei locali, cura dei locali e degli effetti personali, ad es. l’attività “Cura della Casa” con l’intento di responsabilizzare gli ospiti rendendoli consapevoli ed autonomi della gestione degli spazi comuni e privati.
- *Area cognitiva:* con l’obiettivo di sviluppare le capacità e le potenzialità cognitive ed espressive, oppure come l’attività di uscita per recarsi al mercato rionale settimanale, con lo scopo di sviluppare e recuperare la gestione autonoma del denaro. Rientrano in quest’area le attività di educazione sanitaria, uso di un’appropriata comunicazione, conoscenze di ruoli sociali e regole, conoscenza norme di sicurezza ed educazione alimentare
- *Area relazionale e di integrazione sociale:* rapporto con gli altri, apprendimento di regole sociali nella relazione interpersonale, stimolo alla maggior comunicazione nel proprio contesto, conoscenza ed utilizzo di ambienti, servizi ed attività presenti sul territorio (uffici pubblici, luoghi di incontro, esercizi commerciali, strutture ed agenzie per il tempo libero)
- *Area del processo educativo:* finalizzata ad offrire un percorso per mettere la persona disabile nelle migliori condizioni di adattamento all’ambiente. L’azione mirerà ad agire sui processi motivazionali e sulle esperienze maturate dalla persona disabile al fine di provocare e consolidare itinerari di progressiva autonomia e libertà. Particolare attenzione infatti viene posta sulle tecniche di rinforzo positivo.
- *Area prevenzione fattori correlati all’età anziana ed all’invecchiamento:* verranno svolte attività con l’intento di prevenire ed educare ai rischi dell’invecchiamento nella persona disabile. L’offerta dei laboratori vengono diversificati in base alle attività da predisporre, quali motorie riabilitative, di orientamento spazio-temporale quotidiano finalizzate al mantenimento delle abilità, delle competenze motorie, del benessere fisico attraverso una pianificazione quotidiana di attività ludico-motorie e valorizzazione dell’utilizzo dei mezzi pubblici per le uscite sul territorio. Rientra in quest’area l’attività di Ginnastica dolce e Yoga.
- *Area del tempo libero:* le esperienze dirette sul territorio costituiscono una verifica ed uno stimolo rispetto ai livelli di acquisizione di abilità sociali, nonché un’occasione di divertimento. Le attività del tempo libero possono avvenire tramite l’utilizzo di strutture del territorio quali cinema, pizzerie, ritrovi, mostre, partecipazioni a gite ed uscite guidate, iniziative culturali e sportive.



Nel corso degli anni è stato adottato dagli ospiti del Servizio, un gatto randagio divenuto ormai la mascotte di casa. Birba, nome assegnatole dalle ospiti della casa, ricopre un ruolo peculiare nella riduzione dei problemi del comportamento (quali ad es. aggressività ed oppositività) promuovendo attività che aiutino il recupero dell'attenzione e della cura, offrendo motivazioni di mantenimento e recupero delle autonomie.

Nel rapporto con la realtà territoriale, il Volontariato costituisce per Tonino Monaco un interlocutore privilegiato, specie per la realizzazione di quella dimensione ed ideologia di "Servizio Aperto" capace di proporre percorsi attivi di integrazione sociale di rete.

Le azioni del Volontariato e del Terzo Settore in generale, progettate assieme a Zaffiro Nord SRL, fluiscono nelle iniziative di aggregazione e di arricchimento delle opportunità del tempo libero per tutti gli ospiti del Servizio nonché nella preziosa collaborazione per iniziative di sensibilizzazione nel territorio torinese ed astigiano.

MODALITA' DI CONTRIBUZIONE DELL'UTENTE

Come da Delibera della Giunta Regionale, gli utenti del Servizio sono tenuti a concorrere alle spese alberghiere sostenute dal Servizio in autonomia. Il Comune di Torino stabilisce per i servizi residenziali accreditati la quota a carico del Servizio Sanitario, quella oggetto di propria integrazione e la quota a carico delle persone ospiti del Servizio.

Nella retta non sono comprese le spese relative a:

- Capi di abbigliamento e calzature ad uso personale
- Farmaci, ausili medici e protesi non erogabili dal SSN
- Visite mediche specialistiche, trasporti

Al momento dell'inserimento viene stipulato un contratto tra l'Ospite (o suo familiare/tutore/amministratore di sostegno/servizi sociali) e Zaffiro Nord che indica le seguenti modalità di pagamento:

- La quota da corrispondere è comunicata mensilmente dall'Ufficio Amministrativo
- Il pagamento avviene mediante SDD, contanti o bonifico sul conto corrente bancario entro dieci giorni dalla data di ricevimento della fattura

RELAZIONI CON LE FAMIGLIE ED I SERVIZI

La cura delle relazioni con la famiglia e/o con i Servizi Sociali territorialmente competenti, avviene attraverso:

- Incontri di presentazione del Piano Individuale dell'anno: l'Educatore referente assieme al Responsabile coordinatore del Servizio, incontrano annualmente i familiari e/o i Servizi. L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie e/o con i Servizi di riferimento, ha la finalità di condividere e compartecipare nel dettaglio il Piano Individuale dell'anno, focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti, sulla collaborazione della famiglia/Servizi, sullo scambio relazionale e fiduciario utile a consolidare il percorso di crescita delle competenze della persona in carico al servizio nonché delle necessità di sostegno dei familiari che mutano con il passare degli anni.



- Incontri collettivi con i familiari/Servizi: si prevedono generalmente due momenti relativi agli incontri collettivi tematici. Gli incontri sono dedicati alla presentazione di proposte/programmi riguardanti la Casa (es. soggiorni, feste, nuove attività, emergenze, ecc) dove vengono discusse questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano – ove possibile – collegialmente le soluzioni, si espongono scelte educative, riflettendo tutti insieme. L'organizzazione degli incontri formali ed informali con il gruppo dei familiari/Servizi vede la presenza del Responsabile/Coordinatore della struttura, di alcuni membri dell'équipe di lavoro e, dove necessario, dei referenti istituzionali.
- Contatti estemporanei: dove oltre agli spazi di incontro con i singoli attori della rete familiare/dei Servizi, è possibile organizzare occasioni di incontro informale per favorire la condivisione di problemi e strategie individuali messe in atto per superarli.

Zaffiro Nord SRL ritiene importante valorizzare questi aspetti comunicativi, in quanto crede in una dimensione di "Casa Aperta", come luogo accogliente e di condivisione reciproca.

La partecipazione delle famiglie e/o dei Servizi alla vita del Servizio di Autonomia, prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale il cui utilizzo garantisce i principi di democraticità gestionale e di partecipazione reale.

GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEI RECLAMI

L'utente e/o il familiare od il Servizio inviante, possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio. Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza. Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione dell'Azienda o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità: personalmente e verbalmente, con nota scritta, tramite apposito modulo disponibile presso il Servizio.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie.

SUGGERIMENTI

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo deve essere compilato in maniera chiara ed anonima e consegnato al Coordinatore Referente che provvederà a sottoporre i suggerimenti all'attenzione dell'Azienda.