



**Istituto
Fortunata Gresner**

**COMUNITÀ
ALLOGGIO**



**CARTA
DEI
SERVIZI
2021**

**Suor Chiara Stella
Suor Giulia Avanzi**



**A cura del gruppo di lavoro *Controllo di Gestione e Audit Qualità*
Rev. 04_ 18 gennaio 2021**

Gentile utente,

abbiamo il piacere di presentarle la nostra “Carta dei Servizi”.

Essa vuole rappresentare una guida pratica per intraprendere delle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente di tipo socio sanitario.

Sin dall’inizio il principio su cui si è basata la crescita della nostra struttura è stato quello di porre la “persona” al centro della nostra missione e attorno a lei abbiamo cercato di far ruotare anche l’area socio sanitaria con le sue regole, i suoi continui mutamenti e complessità ad essa connessa.

La nostra filosofia di lavoro si basa sul concetto dell’amorevolezza e della pazienza, di collaborazione e di gioco di squadra perché per raggiungere gli obiettivi di qualità che ci siamo dati; è indispensabile che tutti gli attori del processo, di cui anche Lei è parte integrante, siano coinvolte per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

Con la Carta dei Servizi Lei potrà partecipare alla valutazione della qualità dei servizi e delle attività svolte presso le nostre comunità alloggio. Questa collaborazione fra chi eroga il servizio socio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza rivolta a Lei e a gli altri utenti, tutelando la salute di tutti.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace attività erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti di tutti gli utenti.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità dei servizi e delle attività offerti.

Nell'augurare buona consultazione, porgiamo i migliori saluti.

La Direzione Generale – Avv. Carlo Nogara

INDICE

PREMESSA	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
SOGGETTO PROMOTORE	6
INIZIO ATTIVITÀ.....	6
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE.....	6
OBIETTIVI DEL SERVIZIO	6
UTENZA	6
ACCREDITAMENTO POSTI/LETTO	6
CENNI STORICI.....	6
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	7
UBICAZIONE.....	7
CARATTERISTICHE STRUTTURALI	8
ASSISTENZA RELIGIOSA	8
CRITERI DI ACCESSO.....	9
ORARIO DEL SERVIZIO.....	9
GIORNATA TIPO	9
SETTIMANA TIPO.....	9
RISORSE	10
PERSONALE IN SERVIZIO	11
RISORSE A SUPPORTO	11
TRASPORTI	11
SERVIZIO MENSA.....	11
SERVIZIO DI LAVANDERIA	11
METODOLOGIA DI LAVORO	12
IL PROGETTO MACRO DEL SERVIZIO OFFERTO	12
PROGETTO PERSONALIZZATO	12
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	13

CARTELLA PERSONALE DELL'UTENTE	13
DIMISSIONI	13
DIRITTI DELLA PERSONA DIVERSAMENTE ABILE.....	14
PRINCIPI GENERALI	14
IL NOSTRO IMPEGNO.....	15
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	16
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	16
GESTIONE DEI RECLAMI	17
RISERVATEZZA	17
COPERTURE ASSICURATIVE	17
REFERENTI.....	18
VALIDITÀ.....	19
CONCLUSIONI	19

Soggetto promotore: Suore della Compagnia di Maria per l'educazione delle sordomute.

Inizio attività: anno 2009

Accreditamento istituzionale: anno 2012

Obiettivi del servizio: La struttura di Villa Negrelli è un servizio residenziale nato per accogliere persone adulte con disabilità per le quali è impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare. Gli utenti accolti vengono sostenuti nella gestione della vita quotidiana, attraverso interventi integrati finalizzati alle abilità sociali ed alla riabilitazione, favorendo percorsi di autonomia.

Utenza: l'utenza è costituita da persone adulte di sesso femminile con disabilità di grado lieve e medio-grave.

Accreditamento posti/letto: l'immobile Villa Negrelli comprende due Comunità Alloggio denominate **Suor Giulia Avanzi e Suor Chiara Stella** per un totale di 20 posti/letto a regime.

La **carta dei servizi** intende portare a conoscenza dei Familiari e/o Tutori e/o Amministratori di Sostegno delle Ospiti delle Comunità Alloggio i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più completa e promuovere un continuo processo migliorativo. La carta è elaborata in base agli standard regionali afferenti questa tipologia di servizi e viene aggiornata ogni volta che sopraggiungono modifiche organizzative o progettuali.

Cenni storici

Le due Comunità Alloggio sono inserite all'interno della splendida Villa Negrelli, proprietà delle Suore della Compagnia di Maria per l'educazione delle sordomute.

Proprietari originali della Villa erano i Negrelli, nobile e antica Famiglia presente a Pesina fin dal basso Medioevo, che tra il Seicento e il Settecento dovettero provvedere all'abbellimento della loro dimora, servendosi dell'intervento di pittori quali Giovan Battista Lorenzi, autore della pala donata dai Negrelli nel 1764 alla Parrocchia di Pesina.

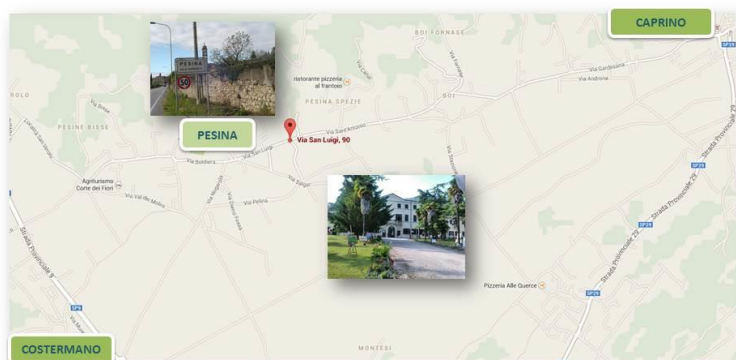
All'interno della struttura sono notevoli gli affreschi che risalgono alla seconda metà del Settecento ed inizio dell'Ottocento.

Le due Comunità Alloggio "Suor Chiara Stella" e "Suor Giulia Avanzi", presenti e operanti entrambe all'interno della storica Villa Negrelli, possono essere considerate un'unità d'offerta residenziale appartenente al sistema Socio-Sanitario regionale di tipo B per persone, parzialmente autosufficienti, con disabilità cognitive e necessità di supporto educativo e sostegno tutelare.

Struttura organizzativa

Ubicazione: l'immobile Villa Negrelli è ubicato nel Comune di Pesina di Caprino Veronese, territorialmente incluso nel contesto del Distretto Socio Sanitario di Caprino Veronese del Distretto 4 della AULSS Scaligera 9.

La struttura si distende dalle retrostanti colline in un suggestivo pianoro lungo il lato settentrionale della strada interna che dal capoluogo parte verso Costermano e, quindi, il lago di Garda, passando per gli antichi comuni rurali di Boi e Pesina ed è collegata con mezzi pubblici.



Caratteristiche strutturali: Ogni Comunità Alloggio è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Gli spazi delle due Comunità Alloggio sono distribuiti su tre piani così suddivisi:

- al **PIANO TERRA** sono situati vari saloni, laboratori, cucina e sala pranzo, segreteria, lavanderia, stireria e l'antica chiesetta;
- al **PIANO PRIMO** risiedono le Ospiti della comunità "Suor Chiara Stella". Le camere sono 11 di cui: 5 doppie e 6 singole, tutte dotate di servizi igienici ad uso esclusivo.

Oltre le camere vi sono il locale di soggiorno, l'infermeria, un locale per il personale e un ampio salone, detto "il salone d'onore";

- al **SECONDO PIANO** risiedono le Ospiti della comunità "Suor Giulia Avanzi". Le camere sono 8 di cui: 7 sono doppie e 1 singola, tutte dotate di servizi igienici ad uso esclusivo.

Esternamente un ampio giardino con possibilità di fare rilassanti passeggiate nel verde. Il giardino è sempre verde e fiorito, interamente calpestabile e privo di barriere architettoniche; si affaccia direttamente sul piazzale della chiesetta interna.

Assistenza religiosa

All'interno della Struttura sono organizzati servizi religiosi che consentono agli utenti di ricevere il conforto del Parroco e di ogni confessione, nel pieno rispetto della libertà religiosa del singolo.

Con frequenza bisettimanale viene celebrata la Santa Messa e, a chi ne faccia richiesta, vengono somministrati i sacramenti. La celebrazione della Santa Messa viene aperta anche alle persone del Territorio che desiderano parteciparvi e ciò permette un'integrazione con l'esterno favorevole a stimoli positivi per l'utenza ospite della Struttura.

Criteri di accesso

L'accesso al servizio avviene mediante valutazione effettuata dall'UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) che, approvando il progetto personalizzato, individua la struttura del Territorio più idonea ai bisogni dell'utente. Le richieste di inserimento vengono registrate nelle liste di attesa di entrambe le Comunità Alloggio.

Documentazione da trasmettere:

1. Certificato di invalidità civile e verbale handicap ex L. 104/92;
2. Nomina decreto Tutore e/o Amministratore di Sostegno.

Orario del servizio: intero anno solare 24 h giornaliera.

Giornata tipo:

Ora	Attività
7.00 - 8.00	Alzata e igiene personale
8.00 - 9.00	Riordino camera e colazione
9.00 - 9.30	Attività motoria e stimolazione cognitiva
9.30 -12.00	Attività ricreative organizzate per progetti
12.00-13.30	Pranzo e riordino
13.30-14.30	Riposo pomeridiano
14.30-15.00	Alzata e autonomie personali
15.00-16.00	Tempo libero, visione TV e merenda
16.00-19.00	Attività ricreative organizzate per progetti
19.00-20.00	Cena e riordino
20.00-21.00	Tempo libero
21.00-21.30	Igiene personale
dalle 21.30	Riposo notturno

Settimana tipo

Giorni	Mattina	Pomeriggio
LUNEDI'	Cucito	Laboratorio grafico-pittorico
MARTEDI'	(*) Attività autonomie personali	Attività ludico-musicali
MERCOLEDI'	Laboratorio Ceramica	Lettura e commento di quotidiani
GIOVEDI'	Cucito	sviluppo progetto annuale
VENERDI'	Attività di nuoto	(**) Attività ludico e motorie
SABATO	(***) Attività motoria presso il CSI	Visione audiovisivi Prove di canto
DOMENICA	Santa Messa	Laboratorio Creativo-espressivo

(*) include: cura di sé e accesso ai servizi aggiuntivi quali parrucchiera e podologo.

(**) include: passeggiate nel parco, uscite nel Territorio per manifestazioni e integrazione sociale.

(***) include: attività di nuoto presso la piscina di Peschiera.

Risorse

Personale in servizio

La gestione delle Comunità Alloggio è mista (religiose e laici); le figure professionali impiegate per il funzionamento della struttura sono, oltre al Coordinatore di Struttura, Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari, personale di servizio e ausiliari.

Risorse a supporto

Il Territorio, molto sensibile ai progetti delle Suore della Compagnia di Maria, prolifera di volontari che, con il loro apporto, contribuiscono al buon andamento delle comunità supportando attività di giardinaggio e/o di accompagnamento a manifestazioni locali.

Altresì la Struttura promuove ogni forma di presenza di volontari per lo svolgimento di queste attività di sostegno agli utenti sempre, peraltro, in regola con le disposizioni di legge e a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della struttura.

Trasporti

La Struttura è dotata di mezzi attrezzati per garantire il trasporto dell'utenza.

Servizio mensa

Il servizio mensa è gestito internamente. La qualità del servizio è garantita in ottemperanza alla normativa HACCP in materia di sicurezza alimentare.

Servizio di lavanderia

Il servizio è a gestione mista interna ed esterna, a seconda della tipologia dei capi da lavare.

Metodologia di lavoro

Il raggiungimento degli obiettivi avviene attraverso un lavoro di equipe che prevede incontri strutturati con cadenza settimanale.

L'equipe è supportata dalla figura della Psicologa che supervisiona i casi e si interfaccia con i referenti socio sanitari, i familiari e/o tutori e/o amministratori di sostegno.

Il progetto macro del servizio offerto

La Struttura, attraverso le due Comunità Alloggio, offre accoglienza a quelle persone diversamente abili che non possono più stare presso le proprie Famiglie o che, ancor peggio, non ne posseggono.

L'ambiente confortevole contribuisce, attraverso l'operato delle risorse interne, a creare un'accoglienza affettiva e personalizzata, tesa a rispondere alle esigenze emotive e psicologiche dei singoli utenti e mirata allo sviluppo di una vita autonoma.

Gli spazi a disposizione sono a misura dell'utenza ospitata e l'obiettivo è quello di creare un interscambio con l'esterno affinché la dimensione dei diversamente abili rappresenti una risorsa per il Territorio anche in termini di promozione dei valori.

Progetto personalizzato

Per ciascun utente viene predisposto un progetto personalizzato (P.P.), redatto in collaborazione con il Servizio Disabili Età Adulta del Territorio, con la Psicologa della Struttura, la Responsabile dell'Area Disabilità dell'Ente promotore e la Coordinatrice di struttura. Segue la condivisione con la Famiglia.

Il P.P. viene aggiornato annualmente e è strutturato nelle seguenti aree:

- a) osservazione;
- b) pianificazione degli obiettivi;
- c) programmazione attività;
- d) attuazione;
- e) verifica e controllo;
- f) rimodulazione in itinere.

Descrizione delle attività

Le attività organizzate, per raggiungere gli obiettivi presi in esame nei P.P., sono le seguenti:

- a) cura ed igiene della persona;
- b) scelta del proprio abbigliamento;
- c) attività domestiche quali: pulizia e riordino della propria stanza, degli spazi comuni;
- d) attività occupazionali quali: cura del giardino e dell'orto, lavanderia e stireria, interazione con Pony della Struttura;
- e) attività ludico ricreative quali: ascolto musica, visione TV, lettura quotidiani e riviste;
- f) attività espressive quali: creazione di plastici e presepi, oggettistica, ceramica ecc.;
- g) attività culturali quali: cinema, mostre, monumenti ecc.;
- h) attività esterne quali: passeggiate nel parco, gite, frequenza ad iniziativa del Territorio, frequenza di persone di Famiglia, uscite con gli amici ecc..

Cartella personale dell'utente

Ogni utente ha la sua cartella personale redatta alla presa in carico, predisposta in ottemperanza alla normativa in materia di Privacy dati sensibili e sanitaria.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire:

- 1) su richiesta della Famiglia e/o Tutori e/o Amministratori di Sostegno;
- 2) al compimento dei 65[^] anno di età;
- 3) per patologie cliniche per le quali la struttura non è più idonea.

Diritti della persona diversamente abile

La persona diversamente abile è un cittadino italiano e come tale deve essere considerato.

Il servizio offerto garantisce il rispetto della dignità e dei diritti della persona e fa riferimento alla Carta dei Diritti dell'Uomo e dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

Principi generali

Allo scopo di garantire il rispetto della libertà, della dignità e della personalità degli utenti, in coerenza con quanto previsto dalle leggi e dalle normative vigenti, la Struttura si impegna a:

- I. **informare** compiutamente gli utenti e/o gli eventuali legittimi tutori legali sui loro diritti, sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, sui criteri e requisiti di accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle possibilità di scelta esistenti, nonché sui compiti e responsabilità del personale sanitario, sociale ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito dei singoli servizi;
- II. **assicurare**, secondo i principi della Costituzione, che sia rispettata la dignità personale e sociale degli utenti, che sia garantito il mantenimento delle relazioni familiari e sociali, con il solo limite derivante dalle esigenze collettive e tecniche dei servizi;
- III. **fornire** tutte le prestazioni dovute alle condizioni ed in conformità ai requisiti e agli standard stabiliti dalle norme giuridiche e scientifiche vigenti;
- IV. **adottare** modalità di fruizione delle prestazioni, motivatamente ed imparzialmente applicate e rese pubbliche mediante adeguati mezzi di informazione;
- V. **favorire**, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari e conformemente alla normativa vigente, la libera scelta

dell'utente in ordine alle diverse strutture socio-sanitarie esistenti nell'ambito territoriale di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste e/o il servizio.

VI. il personale di entrambe le Comunità Alloggio si impegna a tenere comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare, altresì, le sue convinzioni religiose, etiche e politiche secondo i principi della pari dignità umana.

Il nostro impegno

In particolare il personale delle Comunità Alloggio garantisce, ai sensi dalle leggi e dalle normative vigenti che:

- a) ogni operatore, per le proprie competenze, si impegna a ascoltare, informare, coinvolgere la persona e valutare con la stessa i bisogni assistenziali anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte, qualora sia nella condizione di poterlo fare;
- b) ogni operatore rispetta le indicazioni espresse dall'assistito, ne facilita i rapporti con la comunità e le persone per lui significative, che coinvolge nel piano di cura e di assistenza;
- c) l'operatore, nell'aiutare e sostenere la persona nelle scelte quotidiane, garantisce le informazioni relative all'intervento assistenziale e adegua il livello di comunicazione alla capacità di comprendere dell'utente;
- d) l'operatore, per le proprie competenze, garantisce sia nelle modalità organizzative, che nell'attuazione dei trattamenti assistenziali, il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative proprie dell'utente;
- e) l'operatore, per le proprie competenze, si impegna ad informare i Familiari o il Tutore legale sullo stato di salute psico-fisico dell'utente;
- f) il personale delle Comunità si impegna a promuovere la tutela delle persone in condizioni che ne limitino lo sviluppo o l'espressione di sé;

g) gli operatori tutti devono recare in modo visibile, al fine dell'immediata identificazione dell'utente, l'indicazione del proprio nome con la relativa qualifica.

Standard di qualità del servizio erogato

Gli indicatori di qualità individuati sono i seguenti:

Descrizione	Standard di riferimento
Apertura annuale	365
Verifica trimestrale Progetto della Struttura	SI
Utilizzo registro presenze utenti	SI
Predisposizione cartella personale utente	SI
Predisposizione P.E.I.	SI
Monitoraggio Progetto della Struttura e P.E.I. della Responsabile Area Disabilità	SI
Incontro di equipe cadenzati per la discussione di casi	SI
Report riportante le regole di vita dei singoli utenti	SI
Pianificazione dei bisogni formativi del personale in funzione degli obiettivi del servizio	SI
Incontri con Famiglie e/o Loro rappresentanti	3/anno
Messa in atto di strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utente e della Famiglia	SI

Soddisfazione del cliente

La rilevazione della soddisfazione delle Famiglie degli utenti e/o Loro Tutori avviene con somministrazione di questionari di gradimento.

Gestione dei reclami

Qualora si evidenzino disservizi è possibile sporgere reclamo e/o chiedere spiegazioni direttamente alla Coordinatrice di Struttura.

La Coordinatrice trasmette tutte le informazioni al Gruppo di lavoro e con loro si confronta per trovare le soluzioni più idonee a risolvere il disservizio e rispondere tempestivamente a chi ne ha fatto reclamo.

Annualmente verrà fatta analisi dei reclami per migliorare il servizio erogato.

Riservatezza

I dati degli utenti vengono trattati nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali. La Legale Rappresentante della Congregazione Suore della Compagnia di Maria è Titolare dei dati personali delle persone inserite nella struttura e del personale in servizio. Il Titolare ha nominato Responsabile per la protezione dei dati (DPO) il Dott. Lorenzo Soffiati raggiungibile all'indirizzo privacy@gresner.it

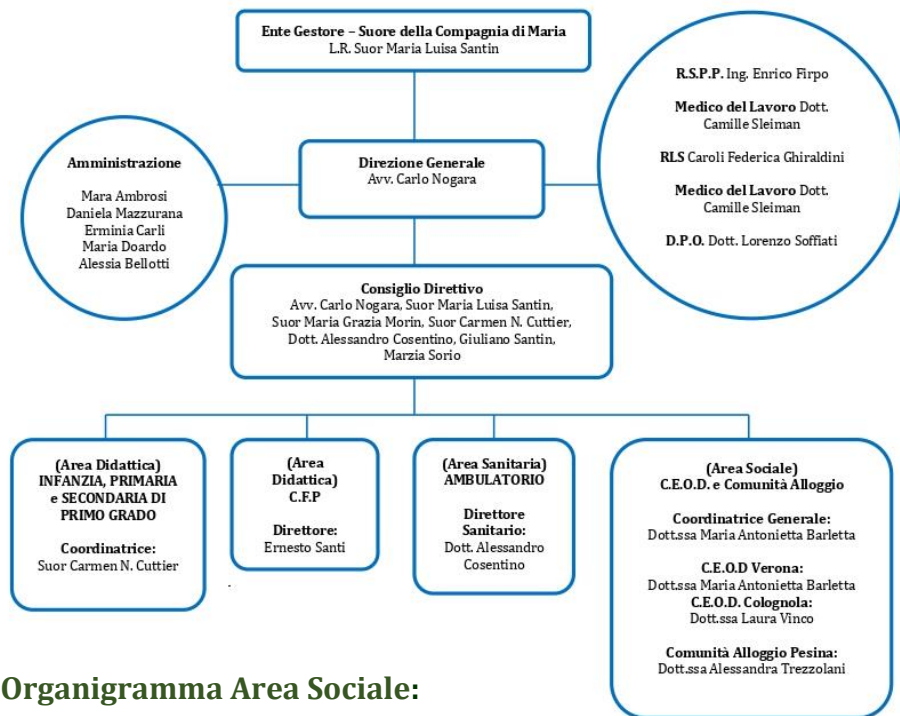
Coperture assicurative

La Struttura ha una propria polizza assicurativa per la copertura dei danni che possono essere cagionati dagli utenti a cose o terzi.

La struttura attua le disposizioni previste dal D.L. n. 81/2008 in materia di sicurezza.

Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma di legge.

Organigramma di struttura:



Organigramma Area Sociale:



Centralino

REC. TEL. 045/7200075 -
3939820125

Email:
villanegrelli@gresner.it

Validità

Il presente documento è valido come carta dei servizi sino al 31/12/2021, salvo aggiornamenti in itinere.

Conclusioni

Entrambe le Comunità Alloggio sono state concepite per dare una risposta efficace alle diverse necessità delle persone diversamente abili in età adulta.

Presso la Struttura ci si avvale di servizi diretti a mantenere l'autosufficienza, laddove ce ne sono le capacità residuali, in un contesto di alta qualità, rispettosi degli spazi propri di ogni utente e dei suoi bisogni relazionali sia all'interno che con la comunità esterna.

Di contro, la Struttura ha caratteristiche generali e particolari tali da renderle gradite e fruibili anche da coloro con autonomie ed autosufficienza ridotte. Per questa tipologia di utenza, ci si indirizza a contrastare al massimo l'emarginazione dal contesto, favorendo il mantenimento delle relazioni interpersonali con i familiari e le persone significative, oltre che con il personale in organico.

Con lo stesso spirito che animò il Fondatore **Don Antonio Provolo**, le Suore della Compagnia di Maria, attraverso le due Comunità Alloggio, mettono la persona al primo posto con i suoi bisogni, le sue esigenze, le sue difficoltà, i suoi limiti, le sue emozioni e la sua personalità attraverso un servizio di qualità.