



**ASSOCIAZIONE NOI COME VOI O.N.L.U.S.**

## **Carta Dei Servizi**

**Anno 2014**



### **Casa “Apri le Braccia”**

**Centro Diurno Socio Terapeutico ed Educativo per persone disabili (tipo C)**

*Deliberazione A.S.L. NO n. 641 del 08/07/2014*

*Deliberazione A.S.L. NO n.855 del 23/09/2014*

Strada Vicinale Leopardi, 28  
28066 Galliate (No)  
Tel. 0321.863004 - Fax. 0321.1643082  
noicomevoi@libero.it - noicomevoi@pec.it  
[www.noicomevoi.org](http://www.noicomevoi.org)

## INDICE:

1. PRESENTAZIONE .....	3
2. STATUS GIURIDICO .....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
4. DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA.....	4
5. DESTINATARI.....	5
6. MISSION .....	5
7. ATTIVITÀ .....	6
8. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.....	7
9. AMMISSIONE.....	7
9.1 MODALITÀ DI ACCESSO.....	7
9.2 FIRMA DEL CONTRATTO DI OSPITALITÀ .....	8
9.3 PRESA IN CARICO DEFINITIVA .....	8
10. CALENDARIO E ORARIO DI APERTURA .....	9
11. FIGURE PROFESSIONALI OPERANTI NELLA RESIDENZA .....	10
12. SERVIZI ALLA PERSONA.....	10
13. RIPARTIZIONE DEI COSTI.....	15
14. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI .....	16
15. TUTELA E VERIFICA DEI DIRITTI.....	16
16. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	17
17. SICUREZZA ED EMERGENZE .....	17
18. VOLONTARI.....	17
19. ALLEGATI.....	19

Stato delle revisioni

Data	Rev.	Descrizione modifica
16/05/2014	00	1° emissione documento
01/10/2014	01	Inserimento Deliberazione n° 855 del 23/09/2014 e altre precisazioni

## 1. Presentazione

### **ASSOCIAZIONE NOI COME VOI ONLUS**

**Sede Legale: Strada Vicinale Leopardi, 28 Galliate (NO)**  
**Sede Operativa: Strada Vicinale Leopardi, 28 Galliate (NO)**  
**Codice fiscale 94016410030**  
**Tel. 0321.863004 - Fax. 0321.1643082**  
**noicomevoi@libero.it - noicomevoi@pec.it**  
**www.noicomevoi.org**

L'Associazione "Noi come Voi o.n.l.u.s." ha edificato e resa attiva in Galliate (NO) una nuova struttura che offre un'accoglienza semiresidenziale ad ospiti con disabilità intellettive e fisiche di diversa entità del territorio Ovest-Ticino e di quelli limitrofi.

**Il progetto nasce** grazie all'esperienza dell'associazione di volontariato "Noi come Voi" o.n.l.u.s., nata nel 1988 **per offrire un sostegno alle famiglie dei portatori di handicap.**

L'Associazione gestisce, ormai da un ventennio, un centro di aggregazione con una ricca gamma di proposte ludiche, educative e terapeutiche, attraverso le quali ha creato una robusta rete relazionale sul territorio.

I lunghi anni di presenza e condivisione delle necessità territoriali hanno progressivamente portato ad ampliare la fascia oraria di accoglienza diurna.

Il possesso dell'immobile è ora affidato alla Associazione "Noi come voi o.n.l.u.s.", che in qualità di proprietaria della struttura, ne garantisce l'efficienza e, nel rispetto dei fini statuari, la destinazione d'uso, la gestione amministrativa, economica, educativa e sanitaria.

## 2. Status Giuridico

L'associazione Noi come Voi Onlus, a seguito dell'atto costitutivo e statuto redatto in data 25/09/1992 con atto notarile n. 70964/10968 del Notaio Giovanni Baldi, ha ottenuto la personalità giuridica dalla Regione Piemonte con determina n. 868 del 03/09/2010 cod. dir. DB0700 cod. settore DB0710.

Il presidio "Apri le Braccia" di Galliate, avendo certificato il possesso degli standard strutturali e gestionali prescritti dalla DGR 14.09.2009 n. 25.12129, è stato autorizzato con Deliberazione A.S.L. n. 641 del 08/07/2014, e successivamente accreditata con Deliberazione A.S.L. NO n. 855 del 23/09/2014.

### 3. Principi fondamentali

La Casa "Apri le braccia" vuole essere, prima di tutto, **un luogo dove vivere in un clima accogliente e familiare**. Al Personale e ai volontari che in essa operano, agli Ospiti e alle loro famiglie è richiesto prima di tutto uno stile di comportamento improntato alla **solidarietà** e alla **collaborazione reciproche**.

Linee-guida di tutto l'operato sono poi alcuni principi fondamentali:

- **Rispetto della dignità, del valore e del diritto di scelta di ciascuna persona**
- **Uguaglianza** dei diritti delle persone
- **Imparzialità**
- **Continuità assistenziale**
- **Partecipazione** dell'Ospite e dei suoi familiari alla vita della residenza, ad ogni fase dei progetti individuali e ad ogni informazione significativa
- **Efficienza ed efficacia** degli interventi e dei servizi
- **Riservatezza** sulle informazioni che riguardano l'Ospite e la sua famiglia, in ottemperanza alla deontologia professionale e alle vigenti norme sulla privacy (D.L. n. 196/2003).

### 4. Descrizione della Residenza

Il Presidio denominato " Casa Apri le Braccia", sito in Strada Vicinale Leopardi, 28 28066 Galliate (NO), è stato appositamente progettato ed edificato, e gode di una posizione tranquilla ma ben inserita nel contesto urbano e sociale di Galliate.

Offre spazi accoglienti, luminosi, ben arredati e dotati di elementi decorativi, per far sentire gli Ospiti il più possibile a loro agio.

Al piano superiore sono situate le camere destinate al nucleo residenziale. A fianco alle camere vi è una sala da pranzo, il bagno assistito e l'ambulatorio medico-infermieristico.

Al piano terra vi sono la cucina, gli uffici, la sala riunioni, a disposizione del personale ed ampi spazi comuni fruibili: una hall di ingresso, una stanza relax, una palestra, l'area per le attività di animazione e la sala da pranzo.

Nel seminterrato sono posti i locali ausiliari e di servizio, quali in particolare la lavanderia e stireria. All'esterno della struttura gli ospiti possono godere un ampio giardino, con un settore dedicato alla serra e all'orto.

La struttura dispone di un ampio parcheggio interno ed è facilmente raggiungibile sia in auto (sulla strada che collega Galliate a Cameri, appena dopo il passaggio a livello, svoltare a destra in Via S. Pellico, poi a sinistra, in Via Parini e infine a destra, in Strada Vicinale Leopardi, n. 28) sia a piedi dal centro storico di Galliate, dalla Stazione delle Ferrovie Nord e dalla fermata dei bus.

A pochi passi dalla struttura è fruibile un altro ampio parcheggio pubblico, che serve la zona del Centro Sportivo, dove sono attivati progetti di inserimento in attività fisiche per gli Ospiti.

Per chi proviene da Novara è possibile prendere il bus n. 9 alla Stazione Ferrovie dello Stato, in direzione Galliate, oppure il treno delle Ferrovie Nord Milano diretto a Saronno-Milano, scendendo alla prima fermata.



- Offrire i necessari interventi di cura e assistenza, riabilitazione
- Proporre interventi mirati allo sviluppo, al mantenimento e al recupero delle abilità personali di ciascun Ospite
- Favorire l'integrazione sociale dell'Ospite all'interno e, per quanto possibile, all'esterno della residenza
- Incentivare e facilitare il mantenimento delle relazioni familiari e personali degli ospiti.

## 7. Attività

Il modello organizzativo di Centro Diurno C consente di offrire attività socio-riabilitative, articolate per fasce orarie e mirate a conservare ed implementare le abilità sociali, comunicative e di autonomia. Le attività laboratoriali facilitano la socializzazione e la solidarietà di gruppo e favoriscono l'integrazione con realtà culturali, produttive e di volontariato presenti sul territorio, garantendo un'effettiva integrazione nel contesto sociale.

Tali attività offerte attraverso metodologie gruppali, rappresentano lo strumento di apprendimento di abilità sociali o dei prerequisiti logico-cognitivi concomitanti o successivi ad interventi socio riabilitativi a rapporto individualizzato.

Il Centro Diurno offre ad ogni Ospite la possibilità di fruire di interventi diversificati a seconda di un Progetto Educativo e un Piano Assistenziale Individualizzati, (P.E.I) e (P.A.I.).

Tali piani vengono formulati dall'èquipe della struttura. dopo un periodo di osservazione massimo di tre mesi all'interno della struttura, chiedendo la collaborazione sia della famiglia sia del Servizio inviante.

I P.E.I. e i P.A.I. vengono regolarmente monitorati da un operatore di riferimento e, con cadenza semestrale sottoposti a verifica e nuova stesura, condividendo i risultati con l'Ospite, i suoi Familiari e gli Operatori di riferimento del Servizio inviante.

Le **finalità generali** dei progetti individualizzati prevedono di

- incrementare e mantenere il massimo livello di benessere psico-fisico
- sviluppare e mantenere le autonomie di base
- stimolare ed ampliare le abilità di comunicazione
- favorire il massimo grado possibile di integrazione personale e sociale
- dare un sostegno all'intero nucleo familiare, ove presente

La programmazione e la progettazione prevedono diverse aree di intervento e di attività:

- **partecipazione alla gestione e alla cura della propria persona, della casa, dei laboratori e dello spazio verde della residenza**
- **attività e laboratori espressivi incentrati su vari linguaggi artistici o tecnici** (musica, pittura, manipolazione, teatro, cortometraggio, realizzazione di bambole di stoffa, fotografia, ...): un'area che è il fiore all'occhiello della Residenza, e che ha avuto riscontri significativi anche sul piano sociale e relazionale, per i riconoscimenti ottenuti all'esterno.
- **attività e laboratori di espressione e integrazione psico-motoria** (yoga, danza, ginnastica artistica e ritmica, atletica, bocce, nuoto, libera espressione corporea...)

- **attività individuali di recupero e riabilitazione fisica** (fisioterapia, massaggi...)
- **attività e laboratori occupazionali, riabilitazione intellettuale** (cucina, costumistica, ortoterapia, informatica, giornalismo, espansione culturale ...)
- **attività di integrazione sociale** (uscite non strutturate sul territorio, partecipazione a spettacoli culturali e sportivi, organizzazione di eventi, gite e visite turistico-culturali)

I laboratori e le attività proposte sono molteplici e, a rotazione, variano nel tempo.










Nella programmazione vengono tenute in considerazione sia **l'utilità** sia **il gradimento** riscontrato tra gli Ospiti. Si cerca anche, per quanto possibile, di assecondare gusti e inclinazioni personali.

Le attività vengono annualmente programmate e sottoposte a verifica.

Nel periodo estivo possono essere organizzati brevi soggiorni in località turistiche non previste nel P.E.I : in caso di partecipazione, le spese o eventualmente eccedenti la retta, sono a carico degli Ospiti interessati.

## 8. Organizzazione della giornata

La giornata-tipo è organizzata come nella tabella sotto riportata:

-  **Ore 09.00 / 10.00** Arrivo al centro e accoglienza
-  **Ore 10.00/12.00** Svolgimento dei laboratori, delle attività educative, delle attività socio-riabilitative e socio-sanitarie interne ed esterne al Centro sia individuali che in piccoli gruppi
-  **Ore 12.00 /12.15** Igiene personale
-  **Ore 12.15/12.30** Preparazione al pranzo (allestimento tavoli e sala da pranzo)
-  **Ore 12.30/13.30** Pranzo
-  **Ore 13.30/14.00** Svolgimento delle attività semistrutturate di autonomia personale, di relax, di ascolto della musica e igiene personale, ove possibile e se richiesto.
-  **Ore 14.00/16.00** Svolgimento delle attività educative interne che esterne al Centro individuali o in piccoli gruppi
-  **Ore 16.00/16.30** Piccola merenda
-  **Ore 16.30** Servizio di trasporto

## 9. Ammissione

### 9.1 Modalità di accesso

#### *regime di convenzione*

Per gli ospiti convenzionati le domande di ammissione necessitano di una preliminare valutazione da parte dell'U.M.V.D. (unità multidisciplinare valutativa disabilità). Il familiare, o tutore, o Amministratore di Sostegno, deve presentare una richiesta formale all'Asl di riferimento e in caso di valutazione positiva, verrà intrapreso l'iter di inserimento in struttura.

Successivamente, si procederà ad incontrare l'ospite, la sua famiglia, o il tutore o l'Amministratore di Sostegno e gli operatori socio-sanitari di riferimento.

Viene consegnata la Carta dei Servizi, il Regolamento al Funzionamento e tutte le persone interessate, vengono invitate a visitare la struttura e che accoglierà l'ospite, vengono informate dettagliatamente sulle attività, gli orari, gli aspetti della vita del Centro Diurno.

Le modalità di inserimento dell'Ospite sono delineate dall'accordo tra l'Associazione Noi come Voi, l'Asl territoriale e l'Ente Gestore dei Servizi Sociali.

#### *➤ non in regime di convenzione*

Dopo un colloquio preliminare con i familiari della persona interessata, è necessario presentare domanda formale di inserimento alla Direzione dell'Associazione Noi come Voi a cui deve seguire una relazione da parte dei servizi sociali e/o delle aziende sanitarie. Tali relazioni dovranno essere richieste dalla famiglia o tutore o A. d. S.

La valutazione delle condizioni di accoglienza e di permanenza è affidata al giudizio della "Unità di Valutazione Interna", costituita dal Direttore di struttura e dall'equipe multidisciplinare della struttura.

Se la richiesta di inserimento è ritenuta ammissibile, si procede ad incontrare l'ospite, la sua famiglia o il tutore e, gli operatori socio-sanitari di riferimento.

Viene consegnata la Carta dei Servizi, il Regolamento al Funzionamento e tutte le persone interessate vengono invitate a visitare la struttura e che accoglierà l'ospite, vengono informate dettagliatamente sulle attività, gli orari, gli aspetti della vita del Centro Diurno.

Durante gli incontri preliminari vengono anche concordate le modalità ed i tempi di inserimento.

Anche al di fuori di questo iter, operatori dei servizi socio-sanitari, familiari o tutori che desiderassero fissare un colloquio e visitare la struttura, a scopo conoscitivo, possono farlo rivolgendosi alla direzione.

Durante la fase di ammissione dell'ospite e per la predisposizione del PAI e PEI verrà chiesta la relativa documentazione necessaria, da fornire alla struttura, come indicato nei moduli di richiesta di inserimento in Allegato alla presente Carta dei Servizi.

## **9.2 Firma del contratto di ospitalità**

#### *➤ regime di convenzione*

Per gli Ospiti in regime di convenzione il contratto è definito tra l'Associazione Noi come Voi Onlus, Asl di riferimento e l'Ente Gestore dei Servizi Sociali.

#### *➤ non in regime di convenzione*

Al momento dell'ingresso, le parti coinvolte (Associazione Noi come Voi Onlus e genitore o tutore legale, o amministratore di sostegno dell'ospite) sottoscrivono l'avvenuto inserimento con documentazione scritta. Tale contratto impegna ad assumere in solido tutte le obbligazioni contrattualmente definite tra la Residenza e l'Ospite.

## **9.3 Presa in carico definitiva**

#### *➤ regime di convenzione*

Per gli ospiti convenzionati la presa in carico definitiva è regolata dal contratto tra l'Associazione Noi come Voi Onlus, Asl di riferimento e l'Ente Gestore dei Servizi Sociali.

#### *➤ non in regime di convenzione*



Prima della presa in carico definitiva, è previsto un periodo di osservazione presso la struttura, di durata non superiore a tre mesi, per verificare la compatibilità tra le esigenze dell'Ospite e le caratteristiche del Centro Diurno.

Vengono individuati per ogni ospite degli operatori educativi ed assistenziali di riferimento, che seguano in modo peculiare il percorso di inserimento e la stesura del Progetto Educativo Individuale ( P.E.I. ) e al Piano Assistenziale Individuale ( P.A.I.).

Tale progetto, le sue verifiche e i suoi eventuali aggiornamenti, sono poi concordati con gli Enti di riferimento ( ASL Novara ed Ente Gestore dei Servizi Sociali ), tramite incontri, colloqui telefonici e periodico invio di relazioni scritte, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **10. Calendario e orario di apertura**

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30.

Il Centro Diurno resterà chiuso in concomitanza delle festività cristiane e civili; saranno altresì previste due chiusure nel periodo natalizio e nel periodo estivo.

Il calendario definitivo delle attività del centro diurno sarà comunicato dopo la chiusura estiva per l'anno successivo.

## 11. Figure professionali operanti nella Residenza

Nella Struttura opera un'èquipe multidisciplinare composta da varie figure professionali, in possesso degli specifici titoli di studio richiesti, che prestano servizio, per tempi pari a quelli previsti dagli standard regionali.

- a. Medico
- b. Infermiere
- c. Educatore professionale
- d. Tecnico sportivo
- e. Fisioterapista
- f. Operatore Socio-Sanitario
- g. Animatore

Il personale è coordinato da un Direttore, con adeguato titolo accademico, che è anche il referente dei familiari, degli operatori dei Servizi Pubblici e dei Volontari.

Il direttore presta servizio ogni mattina, dal Lunedì al Venerdì.

L'èquipe partecipa a regolari riunioni di formazione e supervisione, la formazione continua è promossa anche attraverso la partecipazione a corsi, seminari e convegni.

Accanto all'èquipe sopra descritta, prestano la loro opera altre figure professionali e consulenti esterni (Dietologo, Neuropsichiatra, tecnico dei problemi della sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i, commercialista etc.) che concorrono al benessere degli Ospiti e alla corretta gestione della Struttura.

Tutti gli operatori sono dotati di cartellino di riconoscimento per consentire la loro chiara ed immediata identificazione nell'ambito delle attività svolte e del servizio prestato all'interno della struttura.

## 12. Servizi alla Persona

### **1) Servizi Sanitari e Assistenziali:**

La tutela della salute della persona e l'assistenza ai bisogni individuali sono una priorità intorno a cui si costruisce la permanenza dell'Ospite all'interno della struttura.

I servizi sanitari erogati rispettano pienamente le normative vigenti in tema di sicurezza e igiene e sono effettuati da personale qualificato.

#### • [Servizio Medico](#)

Al fine di garantire un adeguato coordinamento delle prestazioni medico-infermieristiche verrà nominato un Direttore Sanitario della struttura.

L'erogazione del servizio medico viene garantita dalla normale assistenza del medico di base e in casi di urgenza dal pronto soccorso territoriale. L'Ospite sarà tenuto ad indicare all'atto dell'ingresso in Struttura, il nominativo del Medico di Medicina Generale (M.M.G.) delle cui prestazioni intende avvalersi.

Periodicamente sarà disponibile all'interno della residenza anche la presenza di specialisti quali psichiatri, dentisti, oculisti, logopedisti ecc.

La R.A.F. fornirà i necessari supporti logistici, l'ambulatorio per le visite e farà da tramite con i servizi ordinari e specialistici pubblici e privati.

#### • [Servizio Infermieristico](#)

Gli infermieri operano sotto la guida costante del personale medico e garantiscono la sorveglianza dell'Ospite durante l'intero decorso di qualsiasi patologia o malessere. In merito relazionano puntualmente il medico responsabile.

Inoltre hanno mansioni di somministrazione dei farmaci, medicazioni, interventi d'urgenza e aggiornamento quotidiano della documentazione sanitaria relativa ad ogni Ospite.

Durante il soggiorno gli Ospiti godranno di una adeguata assistenza infermieristica fornita da personale in possesso dei requisiti professionali previsti dalla vigente normativa nazionale e regionale.

In particolare il servizio garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche-terapeutiche disposte dal MMG, l'esecuzione di terapie intramuscolari endovenose, la preparazione e l'aiuto per la somministrazione della terapia orale e gli interventi di pronto soccorso e verifica che l'ospite segua la dieta prescritta dal medico curante.

#### • [Servizio Fisioterapico](#)

Nel rispetto della normativa vigente e nei parametri previsti sarà presente il fisioterapista.

Altre eventuali figure con formazione specifica possono integrarsi con le prestazioni educative erogate per attività particolari ( logopedista, psicomotricista ecc. ).

Per ogni Ospite viene definito un programma riabilitativo volto non solo a curare ma anche a prevenire l'insorgenza di disabilità e che si propone di migliorare le capacità residue.

Il terapeuta della riabilitazione, sulla base delle indicazioni del personale medico, effettua interventi di riabilitazione fisiochinesiterapica di tipo attivo e passivo (fisioterapia ortopedica, neuromotoria), rieducazione neuromotoria, chinesiterapia muscolo-articolare, massoterapia ecc.

Gli operatori svolgono in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie gli interventi di: prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.

#### • [Servizio Dietologico](#)

La presenza di un esperto in dietologia garantisce un'adeguata modulazione su cicli settimanali e stagionali approvati dall'ASL di riferimento e nel caso di particolari patologie cliniche viene elaborata per l'ospite una dieta personalizzata secondo le indicazioni fornite dal medico.

I menu vengono elaborati da un dietologo sulla base delle abitudini alimentari degli Ospiti e basati sulle esigenze nutritive del singolo soggetto.

## **2) Servizi Educativi:**

Ogni persona, indipendentemente dalla tipologia di handicap, conserva dentro di sé potenzialità e risorse creative illimitate. Scoprirle, stimolarle e valorizzarle è lo scopo di tutte le attività di animazione che vengono organizzate all'interno della struttura.

Tali attività sono ideate sulla base della personalità, del livello cognitivo e delle capacità motorie degli Ospiti e realizzate in modo da coinvolgere familiari, gruppi di volontariato, scuole e associazioni. Le figure professionali presenti saranno:

### • Educatore

Gli educatori, in possesso delle qualifiche adeguate devono inoltre aver effettuato corsi di formazione riferiti all'educazione dei soggetti handicappati.

Tali operatori predispongono, attuano e verificano piani di trattamento mirati e individualizzati ( PEI - PAI ) volti all'acquisizione di autonomia, di abilità e di comportamenti funzionali ad un equilibrato e dinamico adattamento all'ambiente di vita, utilizzando specifiche metodologie e tecniche di gruppo ed individuali.

### • Animatore

L'animatore si pone come supporto agli operatori delle strutture sanitarie o assistenziali e il suo intervento ha come obiettivo primario il coinvolgimento attivo e strutturato delle persone alle quali si rivolge.

L'approccio di tipo ludico utilizzato dall'animatore rappresenta uno strumento che integrando l'intervento educativo, ha la funzione di migliorare le capacità relazionali, espressive e di comunicazione e quindi di migliorare la qualità della vita.

Il gioco è un ottimo mezzo per proporre attività, temi e contenuti importanti in quanto l'utente con deficit cognitivo percepisce meglio ciò che passa attraverso l'esperienza sensibile.

### • Tecnico Sportivo

E' presente in struttura un tecnico sportivo con diploma di laurea in scienze motorie (Isef). Il tecnico sportivo in un ambiente socio-riabilitativo sviluppa la sua professionalità attorno al concetto dello sport come mezzo educativo per l'autonomia e l'emancipazione delle persone con disabilità mentale.

L'attività fisica in una struttura per disabili è certamente un mezzo fondamentale per il miglioramento che può offrire a tutti i livelli di gravità.

Per i casi più gravi, l'autonomia negli spostamenti e il riconoscimento dei dati senso percettivi inerenti alle condotte motorie messe in atto.

Per i meno gravi, l'acquisizione delle capacità motorie più complesse che possono permettere una pratica delle attività sportive quando i disabili lo desiderano.

In generale, l'attività fisico sportiva migliora lo sviluppo delle potenzialità individuali (incremento di capacità ed acquisizione di abilità) e l'integrazione in un contesto di vita ricco di relazioni significative.

## • Operatore Socio Sanitario

All'Ospite è garantita adeguata assistenza in rapporto alle sue condizioni d'autonomia e salute attraverso l'aiuto degli OSS che fanno riferimento a Piano Assistenziale Individualizzato strutturato in equipe.

In riferimento a tale piano, le prestazioni assistenziali erogabili sono:

- igiene personale
- vestizione
- somministrazione dei pasti ed eventuale aiuto nell'assunzione degli stessi
- aiuto e controllo per una corretta deambulazione
- aiuto per l'espletamento delle necessità fisiologiche
- aiuto per la mobilizzazione

In considerazione della tipologia di ospiti della struttura è evidente che il ruolo degli OSS sarà anche di assistenza al lavoro degli educatori al fine di contribuire al percorso di crescita e integrazione degli ospiti.

### **ATTIVITA' SOCIO EDUCATIVE:**

Attraverso l'equipe educativa verranno proposte numerose attività alcune delle quali frutto di una ventennale esperienza:

#### *Espressività e comunicazione:*

- laboratorio musicale
- laboratorio teatrale
- atelier del disegno ed esperienze cromatiche su stoffa, carta, vetro
- ArteTerapia ( manipolazione, pasta di sale, cartapesta, danza ecc. )
- informatica con l'uso di personal computer e programmi specifici.

#### *Area occupazionale*

- laboratorio bricolage
- laboratorio di cucina
- laboratorio di fotografia
- redazione giornalistica
- registrazione e cortometraggi
- orto-terapia
- ceramica Raku

#### *Integrazione sociale*

- partecipazione a spettacoli culturali e sportivi
- gite e visite turistico-culturali
- vacanza estive

#### *Sport e motricità*

- libera espressività corporea
- danza
- nuoto
- atletica

- ginnastica artistica e ritmica
- bocce
- baskin

### **3) Servizi Alberghieri:**

Per fare in modo che ogni Ospite si senta come a casa propria, vengono offerti “servizi alberghieri” di alto livello, che contribuiscono a rendere accoglienti gli spazi e il più confortevole possibile la vita degli Ospiti all’interno della struttura.

#### • Servizio di Ristorazione

Per il servizio mensa è previsto un cuoco, in possesso di qualifica professionale, ed eventuale personale aggiuntivo con mansioni di aiuto-cuoco, con compiti di:

- preparazione pasti nel rispetto delle norme igienico-sanitarie specifiche e delle tabelle dietetiche;
- ordinativi per l’approvvigionamento derrate alimentari;
- conservazione degli alimenti come da norme igienico-sanitarie vigenti;
- tenuta dei registri di carico e scarico delle derrate alimentari e del materiale di pulizia della mensa;
- pulizia della dispensa, delle stoviglie, attrezzature ed utensili.

Il servizio di ristorazione prevede la preparazione di colazione, pranzo, merenda e cena negli appositi locali adibiti a cucina all’interno della struttura.

Le procedure di conservazione e manipolazione degli alimenti seguiranno rigorosamente l' **HACCP** (*Hazard Analysis and Critical Control Points*), sistema di autocontrollo che ogni operatore che gestisce alimenti deve mettere in atto al fine di valutare e stimare pericoli e rischi e stabilire misure di controllo per prevenire l'insorgere di problemi igienici e sanitari.

#### • Servizi di Pulizia e Sanificazione

Sono previsti inservienti in numero adeguato alle dimensioni del struttura, con compiti di pulizia e riassetto dei locali compresi gli spazi esterni, degli arredi, delle attrezzature, delle suppellettili.

Sono garantite quotidianamente pulizia e sanificazione della struttura, che in alcune aree (bagni) vengono ripetute anche diverse volte nell’arco della giornata al fine di garantire il decoro e l’igiene degli ambienti.

A cadenza fissa vengono eseguite accurate pulizie di risanamento dell’intera struttura e degli oggetti per eliminare germi, sporcizia e preservare l’estetica degli spazi. Il tutto verrà effettuato con prodotti per la detersione a norma di legge.

#### • Servizio Reception

Il personale addetto oltre che regolamentare ingressi e uscite dei visitatori e gestire le chiamate in entrata, si occupa della sorveglianza delle uscite degli Ospiti al solo scopo di garantire la loro sicurezza e nell’assoluto rispetto della privacy individuale.

#### • [Servizio Parrucchiere e barbiere](#)

Per completare l'igiene individuale seguita quotidianamente dal personale della struttura, verranno forniti anche servizi di estetica e parrucchiere.

#### • [Servizio di Assistenza Religiosa](#)

Grazie al rapporto ventennale consolidato con la parrocchia di Galliate, all'interno della struttura sono organizzati servizi religiosi che consentono agli Ospiti di ricevere assistenza nel caso la richiedano.

Gli operatori prestanti servizio nell'arco della giornata sono:

- Direttore di struttura
- Coordinatore Servizi Sanitari ed Educativi
- Operatori Socio Sanitari
- Educatori
- Laureato in scienze motorie
- Infermiere/ Fisioterapista/Logopedista/Tecnico della riabilitazione psichiatrica
- Cuoco e Aiuto Cuoco
- Addetti alle pulizie e servizi alberghieri

il cui numero sarà definito in funzione dei percorsi assistenziali ed educativi stabiliti per gli utenti e nel rispetto dei parametri prescritti dall'Allegato 1 della DGR 35-6552 del 22/10/2013.

Se richieste dalla famiglia dell'ospite, le assistenti familiari possono svolgere un ruolo di supporto. Le modalità di accesso alla struttura dovranno essere definite in maniera dettagliata con il Direttore di Struttura e il Presidente dell'Associazione.

### **13. Ripartizione dei costi**

Ogni anno, in accordo con le A.S.L. e nel rispetto della normativa regionale, il Consiglio di Amministrazione dell'Associazione Noi come Voi determina la retta.

Il costo del Servizio, come previsto dalla D.G.R. n. 51-11389 del 23/12/2003, si compone di:

- Una quota sanitaria (70%) erogata dalla regione dopo valutazione individuale di ogni caso tramite apposite schede
- Una quota sociale (30%) a carico della famiglia (o in parte dei Servizi Sociali, a seconda del reddito e delle condizioni valutate dai Servizi Stessi).

Il costo della retta giornaliera in regime di convenzione viene concordata con l'ASL territoriale; per l'inserimento a libero mercato la retta viene concordata con il CDA dell'Associazione e formalizzato nella Domanda di Ammissione.

La retta dà diritto ad usufruire dei servizi assistenziali, educativi ed alberghieri come descritto nella Carta dei Servizi e i giorni di presenza sono calcolati secondo quanto specificato nel regolamento interno.

La retta non comprende costi per abbigliamento e calzature, oggetti di igiene personale, piccole spese di vita quotidiana (es. bar, sigarette...), farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal

servizio sanitari nazionale, ticket sanitari, parcelle specialistiche, spese di ricovero presso strutture che richiedano pagamenti, totali o parziali, compreso l'accompagnamento.

Il pagamento deve essere effettuato entro i primi 10 giorni del mese successivo.

#### **14. Diritti e doveri degli Ospiti e dei loro Familiari**

Gli Ospiti, con l'aiuto dei loro familiari, hanno diritto di:

- ricevere le cure e l'assistenza necessarie
- essere aiutati a prevenire, per quanto possibile, rischi e/o danni alla propria salute e autonomia
- potersi esprimere e formulare richieste, suggerimenti, osservazioni, reclami
- essere ascoltati, ottenere risposta e soddisfazione, nel limite del possibile e del rispetto delle altre persone
- essere informati, in maniera comprensibile, su ciò che li riguarda (P.E.I., P.A.I., eventi significativi del proprio percorso, situazione familiare e stato di salute)
- conoscere la Carta dei Servizi ed il Regolamento interno
- veder riconosciute e promosse la propria dignità, la propria libertà e autonomia di persona umana
- professare la propria fede religiosa e le proprie convinzioni
- tenere riservate le informazioni personali fornite agli Operatori della Residenza

Gli Ospiti e le loro famiglie hanno il dovere di:

- rispettare, con le parole e le azioni, gli altri Ospiti, il personale e i volontari della Residenza
- conoscere e rispettare il regolamento interno
- collaborare, secondo le loro possibilità, alla progettazione e allo sviluppo e alla verifica delle varie attività
- segnalare con sollecitudine l'eventuale rinuncia ad attività, visite o incontri programmati
- pagare puntualmente le quote previste per la retta.

#### **15. Tutela e verifica dei diritti**

I progetti individuali e l'andamento delle attività del Centro Diurno sono sottoposti a verifica tramite riunioni periodiche dell'èquipe operativa, che vengono debitamente verbalizzate.

A seconda delle esigenze e della disponibilità, vengono programmati anche incontri di verifica con gli Ospiti, con i Familiari/Tutori e con gli Operatori dei Servizi invianti.

Almeno una volta l'anno viene somministrato ai Familiari/Tutori un questionario per rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio ricevuto.



Quando ne rilevino l'opportunità, è possibile, da parte degli Ospiti o dei Familiari/Tutori presentare apprezzamenti, suggerimenti, richieste o reclami, verbali (fissando un colloquio personale o telefonico) o scritti alla Direzione, e ricevere con sollecitudine una risposta.

Nei casi di problematiche di particolare rilevanza, è possibile presentare una richiesta di colloquio o reclamo, al Presidente dell'Associazione Noi come Voi Onlus, che valuterà le segnalazioni e i disservizi. Entro 20 giorni dall'inoltro del reclamo, l'ufficio preposto fornirà una risposta in merito.

In allegato si trovano i questionari di rilevazione della qualità di servizio percepita e i moduli per presentare osservazioni o reclami.

## **16. Trattamento dei dati personali**

I dati personali riguardanti gli Ospiti vengono trattati e conservati secondo un protocollo che rispetta le modalità legislative previste per la tutela della privacy.

I dati personali vengono utilizzati per le seguenti finalità:

- predisposizione dei programmi legati al P.A.I. e al P.E.I.
- predisposizione del programma dei servizi alberghieri offerti
- predisposizione della lista d'attesa per l'ingresso nella Residenza

I dati sensibili sono accessibili solo al personale medico infermieristico e al Direttore della struttura. Tali dati vengono utilizzati per la stesura dei Piani individualizzati e per la somministrazione monitoraggio dei piani terapeutici.

Garante del trattamento dati personali e sensibili è l' "Associazione Noi come Voi Onlus".

## **17. Sicurezza ed Emergenze**

La Casa " Apri le Braccia" è in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legislazione vigente ed è dotata di dispositivi atti a prevenire incidenti di ogni tipo.

Nei casi di emergenza occorre attenersi alle istruzioni contenute nel Piano di Emergenza Interno e alle indicazioni riportate sulle Planimetrie di Evacuazione presenti in struttura, nonché alle direttive impartite dal Personale responsabile presente nella Struttura, senza lasciarsi prendere dal panico.

Durante i turni di lavoro, sono sempre presenti alcuni Dipendenti istruiti anche ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

All'interno della Casa "Apri le Braccia" è VIETATO FUMARE (*legge 11 novembre 1975, n. 584 e legge 16 gennaio 2003, n.3*).

## **18. Volontari**

Il volontariato, ispirato ai principi di solidarietà e sussidiarietà, è stato il motore di tutto il progetto, ed i volontari sono da sempre una delle peculiari risorse della Associazione "Noi come voi", che ne riconosce e valorizza il ruolo.

Vengono opportunamente preparati e concordano i loro compiti con il Direttore e gli Operatori.

Essi partecipano alla vita e al buon andamento della Residenza, instaurano relazioni significative con gli Ospiti e rendono possibili momenti di socializzazione e di svago, prestando gratuitamente la propria opera, a supporto del Personale.

I volontari collaborano anche a far conoscere finalità, obiettivi e attività dell'Associazione a sensibilizzare la comunità civile in cui vivono ai valori della solidarietà e della pari dignità di valore delle persone, contribuendo così a una crescita culturale del tessuto umano del territorio.

I volontari sono informati delle regole dell'Associazione Noi come Voi e delle norme di comportamento e sicurezza all'interno della Casa Apri le Braccia.

In particolare:

**I volontari devono:**

- a) prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti all'interno della struttura, su cui ricadono gli effetti delle loro azioni o omissioni, conformemente alla formazione, alle istruzioni e ai mezzi forniti;
- b) contribuire, insieme agli operatori, ai coordinatori e al Responsabile della Struttura, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- b) osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dai coordinatori e dal Responsabile della Struttura, ai fini della protezione collettiva ed individuale;
- c) utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, gli impianti, i prodotti chimici, i mezzi di trasporto e, nonché i dispositivi di sicurezza; in caso di dubbio, chiedere l'intervento del coordinatore o del Responsabile;
- d) utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a loro disposizione, avendone cura;
- e) segnalare immediatamente al Responsabile della Struttura o al coordinatore le deficienze dei mezzi e dei dispositivi di cui alle lettere c) e d), nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui vengano a conoscenza, adoperandosi direttamente, in caso di urgenza, nell'ambito delle proprie competenze e possibilità e fatto salvo l'obbligo di cui alla lettera f) per eliminare o ridurre le situazioni di pericolo grave e incombente;
- f) non rimuovere o modificare per nessun motivo i dispositivi di sicurezza o di segnalazione o di controllo;
- g) non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di loro competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria, degli utenti o degli altri volontari o operatori presenti;
- h) partecipare ai programmi di informazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
- i) sottoporsi ai controlli sanitari disposti dal medico competente.

**I volontari possono:**

- a) beneficiare della sorveglianza sanitaria se richiesto;
- b) partecipare a corsi di formazione specifici in materia di salute e sicurezza sul lavoro, incentrati sui rischi propri delle attività svolte, secondo le previsioni di cui all'articolo 37 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

## **19. Allegati**

- DOC 06.01: "Domanda di ingresso"
- DOC 02.01: "Questionario di soddisfazione"
- DOC 02.02: "Modulo reclami"

Galliate, 03/11/2014

**La Presidente**  
**Benedetta Sereno Clerici**