



Carta dei servizi

MAGNOLIA

*Società Cooperativa Sociale -
ONLUS*

Centri Diurni e Comunità

Alloggio

per persone con disabilità

INDICE

PREMESSA: COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

1. PRESENTAZIONE:

- 1.1 PROFILO E STORIA DELLA COOPERATIVA
- 1.2 MAGNOLIA OGGI
- 1.3 NATURA GIURIDICA E ORGANI ASSOCIATIVI
- 1.4 MISSION E VALORI

2. IL PROGETTO PERSONALIZZATO

- 2.1 LAVORO EDUCATIVO E PROGETTO PERSONALIZZATO
- 2.2 MODALITA' D'ACCESSO E RICHIESTA D'INSERIMENTO
- 2.3 INGRESSO E FASE DI OSSERVAZIONE
- 2.4 DIMISSIONI

3. SERVIZI DIURNI

- 3.1 CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITA'
- 3.2 CENTRO DIURNO "Rosso"
- 3.3 CENTRO DIURNO "Verde"
- 3.4 CENTRO DIURNO "SAMPIERI"
- 3.5 FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI E GIORNATA TIPO
- 3.6 SERVIZI COMPLEMENTARI

4. IL SERVIZIO RESIDENZIALE

- 4.1 LA COMUNITA' ALLOGGIO "Maria Giuliana Basso"
- 4.2 FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E GIORNATA TIPO
- 4.3 SERVIZI COMPLEMENTARI

5. L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

- 5.1 L'ORGANIGRAMMA
- 5.2 LE FIGURE PROFESSIONALI
- 5.3 METODOLOGIE E STRUMENTI DI LAVORO

6. IL TERRITORIO

- 6.1 LA RISORSA DEL VOLONTARIATO
- 6.2 PRODOTTI E MANUFATTI DELLA COOPERATIVA

7. VALUTAZIONE DEI SERVIZI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

➤ RIFERIMENTI NORMATIVI

ALLEGATO 1 – RIFERIMENTO PER ESTERNO

ALLEGATO 2 – MODULO RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

I soggetti erogatori di servizi pubblici, anche in regime di concessione o mediante convenzione, sono chiamati ad adottare le relative “Carte dei Servizi”, ai sensi dell'art. 2, comma 2, del D. Lgs del 12 maggio 1995, n. 163, requisito fatto proprio dalla stessa L.R. del Veneto n. 22/02.

In linea con le direttive, anche Magnolia ha predisposto una carta dei servizi per far conoscere la propria realtà, l'organizzazione, i servizi erogati, gli impegni e gli obiettivi futuri che si prefigge.

Lo scopo della carta è di soddisfare il diritto del Cliente ad avere chiare e precise informazioni rispetto alla Cooperativa e ai servizi che eroga.

Il presente documento ha lo scopo di:

- a) illustrare la storia e il contesto in cui la Cooperativa è nata e cresciuta;
- b) enunciare i principi, i valori e gli obiettivi;
- c) presentare i Servizi offerti e le modalità in cui operano;
- d) informare in merito alle procedure per accedere ai servizi;
- e) descrivere l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi offerti;
- f) garantire la qualità del servizio indicando gli obiettivi e gli standard prefissati;
- g) fornire agli utenti strumenti attraverso cui segnalare suggerimenti e reclami, in funzione del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi costituisce un documento d'impegno al miglioramento della qualità del servizio e del rapporto con la persona fruitrice dei Servizi, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri.

Infine rappresenta anche un importante veicolo di comunicazione per raggiungere coloro che gravitano attorno alla Cooperativa: il personale interno, il cliente, i fornitori, e tutti colori che sono interessati alla vita di questa realtà.

1. PRESENTAZIONE

1.1 PROFILO E STORIA della COOPERATIVA

Magnolia nasce nel febbraio 1982 in collaborazione con il Comune di Piove di Sacco, dalla volontà di familiari e amici, desiderosi di fornire servizi a favore di persone con disabilità psico-fisiche e dare risposta ai bisogni delle loro famiglie. Inizialmente il gruppo era formato da un esiguo numero di utenti e il servizio veniva prestato gratuitamente, così come l'esigenza del trasporto era soddisfatta direttamente da qualche genitore a titolo di volontariato.

L'Associazione Magnolia nasce *al tempo* grazie alla solidarietà tra le famiglie e i volontari e con obiettivi concreti, quali:

-  Creazione di una rete di sostegno per le famiglie;
-  Prevenzione di processi di regressione e marginalizzazione delle persone disabili;
-  Promozione di interventi significativi rivolti alla soddisfazione dei bisogni delle persone disabili;
-  Realizzazione di progetti per la crescita e lo sviluppo delle abilità e delle capacità di persone portatrici di handicap;
-  Promozione di occasioni di socializzazione e momenti ricreativi in collaborazione con le associazioni esistenti nel territorio;
-  Promozione, e quindi avvio, di laboratori protetti, attraverso attività di “terapia occupazionale”;
-  Ricerca di soluzioni occupazionali presso Imprese o Enti privati.

Solo nel 1987 viene firmata la prima convenzione con l'Ulss di appartenenza di allora. Nel dicembre 1994 l'Associazione Magnolia diventa “Cooperativa Sociale a.r.l.” e ottiene l’autorizzazione al funzionamento per un *Centro Educativo*

Occupazionale Diurno e un Centro Occupazionale (CEOD e CO), per un totale di 70 posti.

Nel 2008, in ottemperanza alla nuova Legge Regionale n. 22 del 2002, ottiene l'Autorizzazione all'esercizio e l'Accreditamento istituzionale dei propri servizi, ora denominati *Centri Diurni*, e nello stesso anno è stato avviato il servizio residenziale.

Autorizzazione e Accreditamento istituzionale sono condizione *sine qua non* per poter erogare servizi in convenzione con l'ULSS, convenzione commutata recentemente in Accordo Contrattuale.

1.2 MAGNOLIA OGGI

Magnolia è una Società Cooperativa Sociale - Onlus - di tipo A e per sua forma societaria s'ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale.

Magnolia si occupa di persone in età adulta, con disabilità fisiche, cognitive e psico-sensoriali fornendo servizi diurni e residenziali socio-assistenziali ed educativi.

Oggi gestisce, in convenzione e collaborazione diretta con l'ULSS 16 di Padova, 3 Centri Diurni ospitanti complessivamente circa 70 utenti, e una Comunità Alloggio per 10 persone, dislocati in tre sedi diverse, ma tutte site all'interno del comune di Piove di Sacco.

Lo scopo dei servizi è *la presa in carico del progetto di vita di ciascun utente*, a partire dalle proprie esigenze e bisogni, con l'obiettivo di accompagnarlo in un percorso di valorizzazione delle proprie abilità e risposta ai suoi bisogni. Lo strumento attraverso il quale si sviluppa questa attività è il Progetto Personalizzato.

La cooperativa si avvale di diverse figure professionali: in primis di Educatori professionali e Operatori Socio Sanitari (OSS), nella misura prevista dalla normativa vigente. È inoltre previsto il supporto di professionisti qualificati, attivati in base alle specifiche necessità o attività, quali psicologo, pedagogo, ed altri collaboratori specializzati.

Il servizio della Cooperativa prevede infine l'impiego e la collaborazione di numerosi *cittadini*, che prestano servizio a titolo di volontariato in supporto ad attività quali ad esempio il trasporto, i laboratori manuali, uscite e altre iniziative volte all'integrazione e all'inclusione sociale.

1.3 NATURA GIURIDICA E ORGANI ASSOCIATIVI

Magnolia è un ente riconosciuto giuridicamente come Società Cooperativa Sociale - ONLUS, iscritto nell'Albo Regionale al n. A/PD/0040 in data 22/10/2004 con provvedimento n° 5666 del 10/12/1996.

L'articolo n. 3 dello Statuto enuncia lo Scopo mutualistico della Cooperativa, che *"...conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, lett. a) della legge 381/91. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.*

La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio economico e culturale delle comunità, deve cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali e organismi del Terzo

Settore, su scala locale, nazionale e internazionale... La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie all'apporto dei soci lavoratori, l'autogestione responsabile dell'impresa, operando di preferenza, nell'ambito territoriale della bassa padovana.

La Cooperativa opera in forma mutualistica e senza fini speculativi tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali."

Magnolia è dotata, come previsto dall'art. 24 dello Statuto, di un'Assemblea dei Soci e di un Consiglio di Amministrazione, eletto ogni 3 anni dall'Assemblea.

L'assemblea dei soci è la massima espressione della cooperativa, sede e contesto in cui si manifesta la volontà della base sociale, in cui sono chiamati ad essere presenti tutti i soci: soci sovventori-finanziatori, soci lavoratori, soci fruitori (genitori, famigliari, utenti) e soci volontari. E' convocata almeno una volta l'anno, e ha l'onere di approvare il bilancio d'esercizio, il piano d'impresa, il bilancio sociale e fissare gli indirizzi, le scelte generali e i programmi di sviluppo della cooperativa.

Il consiglio di amministrazione ha l'onere di nominare il presidente (rappresentante legale) e dà esecuzione al mandato dell'assemblea.

1.4 MISSION E VALORI

La Cooperativa, in linea con tutto il movimento cooperativistico si ispira a principi di mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, e spirito comunitario.

La seguente *Mission* è il frutto di un lavoro che ha visto il coinvolgimento e la partecipazione di tutte le figure che, a vario titolo, hanno il compito di guidare e

coordinare i servizi e le attività della Cooperativa.

- ✚ Magnolia è un'impresa sociale che, in forma cooperativistica, gestisce servizi qualificati rivolti in via prioritaria, ma non esclusiva, a persone con disabilità.
- ✚ La cooperativa si propone di farsi carico di progetti di vita di persone, coinvolgendo e cercando di attivare reti ed alleanze di territorio.
- ✚ I valori di riferimento che guidano le azioni della cooperativa sono: la centralità della persona, la consapevolezza dell'agire, il rispetto dei ruoli, promuovendo il clima di fiducia e di alleanza tra i diversi portatori d'interesse.
- ✚ La cooperativa valorizza la partecipazione e la collaborazione con le famiglie, coinvolge attivamente i lavoratori valorizzandone la professionalità, accoglie volontari applicandoli, ove possibile, alle funzioni espresse dalle Loro qualità personali.
- ✚ Magnolia intende ricercare e proporre azioni innovative per dare risposta a bisogni emergenti e per accrescere la serenità di co-abitare il territorio da soggettività diverse, in ottica d'inclusione Sociale.

Il gruppo di lavoro, nella stesura della Mission, si è ispirato ai seguenti valori.

- ❖ Inclusione sociale = attività nel territorio
- ❖ Fiducia reciproca = Promuovere relazioni di scambio;
- ❖ Condivisione e dialogo continuo = partecipazione
- ❖ Professionalità = formazione
- ❖ Stabilità = Solidità e sviluppo delle competenze acquisite
- ❖ Continuità = Coerenza con il proprio operato
- ❖ Consapevolezza delle sfide future = Innovazione concreta;

2. “IL NOSTRO LAVORO”

2.1 IL PROGETTO PERSONALIZZATO

La legge n. 328/00 (“ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”) prevede che, affinché si ottenga in pieno l’integrazione scolastica, lavorativa, sociale e familiare della persona con disabilità, i singoli vari interventi di integrazione/inclusione siano tra loro coordinati, non solo per evitare inefficaci sovrapposizioni, ma soprattutto per indirizzare meglio l’insieme di tali interventi verso un’adeguata risposta alle particolari ed individuali esigenze della persona beneficiaria.

Il Progetto Personalizzato rappresenta il principale strumento attraverso cui predisporre progetti individuali per ogni singola “persona con disabilità fisica, psichica e/o sensoriale, stabilizzata o progressiva” (art. 3 L. 104/92).

I Progetti Personalizzati sono definiti annualmente in collaborazione con le famiglie e condivisi con i servizi territoriali, e hanno lo scopo di promuovere attività educative-occupazionali finalizzate al recupero sociale delle persone svantaggiate.

La pianificazione dei progetti e degli interventi educativi, curata dall’educatore di riferimento, è il frutto inoltre del confronto fra le diverse figure professionali che operano all’interno del servizio, a stretto contatto con l’utenza.

Per quanto fin qui descritto il PP rappresenta il principale strumento tecnico della programmazione educativa, ciò che permette l’elaborazione “su misura” di interventi operativi per ogni singolo ospite accolto dai Centri Diurni e dalla Comunità Alloggio.

Per ciascun utente è predisposta una cartella personale. Essa costituisce un importante documento all'interno della quale la raccolta dei dati, finalizzati all'osservazione della persona, permette d'individuare la capacità residue, le potenzialità che caratterizzano, quindi di definire le attività adatte a valorizzare le sue abilità.

Gli elementi qualificanti contenuti nella Cartella del PP sono i seguenti:

- Dati anagrafici ed identificativi della persona;
- Dati clinici ed informazioni relative allo stato di salute (diagnosi, certificazioni, terapie farmacologiche, medico curante, all'occorrenza referti medici...);
- Autorizzazione al trattamento dei dati secondo privacy e all'uso delle immagini
- Profilo familiare e nominativi di riferimento per la struttura;
- Educatore responsabile, Centro Diurno e gruppo di lavoro di appartenenza;
- Contesto scolastico pregresso e rete sociale attiva;
- La "Vision": intesa come descrizione del quadro generale che mira ad un'osservazione delle aree funzionali;
- Scheda di valutazione multidimensionale: strumento di analisi delle aree funzionali
- I progetti, obiettivi specifici ed indicatori definiti annualmente, secondo le aree d'intervento individuate;
- Modalità operative, strategie ed indicatori di verifica relativi agli obiettivi prefissati;
- Schema delle attività settimanali pianificate;
- Progetti specifici ed occasionali (attività integrative e/o periodiche);
- Relazioni relative alle collaborazioni con i servizi territoriali.

2.2 IL LAVORO EDUCATIVO

L'équipe di Magnolia fissa obiettivi raggiungibili per mezzo di percorsi educativi e socio-assistenziali, attraverso lo svolgimento di attività riabilitative e/o occupazionali, rispettando i requisiti in termini di struttura e personale operativo, fissati dalla normativa vigente.

A partire dal Progetto Personalizzato, aggiornato annualmente, gli interventi si basano *sulle relazioni interpersonali della persona con disabilità e tende a tutto al suo ambiente di vita, alle risorse familiari e sociali*, promuovendo nelle persone opportunità di crescita, anche accogliendo e "forzando" le resistenze che spesso la disabilità comporta.

Questa modalità di lavoro fa riferimento ad un approccio ed un orientamento educativo di tipo *Ecologico*.

Per approccio *Ecologico* si intende l'attenzione verso l'ambiente, in relazione alla persona con disabilità, affinché il funzionamento delle sue risorse siano esprimibili nei diversi contesti. Consentire alla persona di misurarsi con l'ambiente reale permette di sviluppare *l'inclusione sociale*, quale capacità di far convivere "soggettività diverse" e costruire relazioni in situazioni "ordinarie e quotidiane", che durino nel tempo.

Alla base della scelta educativa di Magnolia rimane fermo il valore *della Centralità della Persona, quale cittadino portatore di diritti e di doveri, non solo di persona da accudire*.

Il monitoraggio dello stato di sviluppo del progetto è garantito da rilevazioni programmate e documentate, momenti periodici di supervisione in equipe e di confronto o rendicontazione con la famiglia: tutta la documentazione è conservata nella Cartella personale, custodita secondo le disposizioni normative vigenti.

2.2 MODALITA' D'ACCESSO E RICHIESTA D'INSERIMENTO

Nell'ottica dell'integrazione sociale e lavorativa di ogni persona disabile che passa attraverso la crescita globale della stessa, l'area UoDisA dell'Ulss 16 si occupa della programmazione e dell'inserimento di persone con disabilità, in strutture diurne e residenziali, e di seguirne, attraverso verifiche periodiche, l'andamento del percorso educativo-formativo della persona.

Per accedere ai nostri servizi, la famiglia della persona con disabilità deve presentare domanda scritta alla Direzione dei Servizi Sociali dell'Azienda ULSS n. 16, presso la sede del Distretto Sanitario di residenza.

L'autorizzazione all'inserimento presso il Servizio è infatti accordata dalla stessa Direzione dei Servizi Sociali, a seguito di una valutazione effettuata da un'apposita Commissione, detta Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD).

- La domanda deve essere formulata su apposito modulo, fornito dal Distretto, allegando tutta la documentazione richiesta.
- A fronte dell'eventuale richiesta, l'Assistente Sociale di riferimento per l'Unità Operativa Disabilità Adulta informa tempestivamente la Cooperativa, avviando i contatti preliminari di conoscenza e scambio tra famiglia e la struttura "accogliente".
- La Cooperativa analizza la disponibilità all'inserimento e ne valuta la sostenibilità, acquisendo tutte le informazioni necessarie e indispensabili, dandone conferma all'ULSS.
- In sede di UVMD viene quindi disposto l'eventuale inserimento, definendo il bisogno assistenziale dell'utente, il progetto personalizzato e le prestazioni.
- La Direzione dei Servizi Sociali comunica infine, in modo formale, alla famiglia e all'Ente l'esito della richiesta e l'avvio dell'eventuale inserimento.



POSSIBILITA' DI VISITARE I SERVIZI e la COOPERATIVA

È prevista la possibilità, per i familiari interessati, o chiunque lo desideri, di conoscere la nostra realtà, le attività svolte e visitare la struttura, chiamando la Cooperativa e concordando un appuntamento con il Coordinatore dell'area Socio Educativa.

In particolar modo è generalmente sempre prevista una visita conoscitiva da parte dell'utente richiedente e della sua famiglia, che permetta loro di avere tutte le informazioni necessarie, essere adeguatamente informati rispetto alle attività e alle modalità di funzionamento dei servizi, e che fornisca alla struttura un primo quadro informativo circa l'utente.

2.3 INGRESSO E FASE DI OSSERVAZIONE

Nel caso in cui l'UVMD autorizzi l'inserimento e rilasci l'impegnativa di domiciliarità o residenzialità, la Cooperativa si attiverà per la progettazione dell'inserimento, provvedendo alla raccolta di tutta la documentazione e le informazioni necessarie a conoscere in modo esaustivo la nuova persona accolta. Magnolia prevede diversi incontri conoscitivi con la famiglia e il nuovo ospite, per poterlo accoglierlo nel servizio individuato, nel modo più adeguato.

All'atto del primo inserimento, è previsto un periodo di osservazione necessario a valutare l'effettiva rispondenza del servizio nei confronti delle esigenze del soggetto.

In alcuni casi si prevede, a distanza di 6 mesi, una nuova UVMD di verifica, per confermare l'inserimento dopo la fase di osservazione e sperimentazione.

L'educatore elabora assieme all'equipe il **Progetto Educativo Personalizzato** sulla base dei risultati ottenuti dall'osservazione fatta, dei bisogni dell'utente e della famiglia e degli obiettivi specifici e delle capacità di risposta da parte del Servizio.

Il progetto comprende gli obiettivi specifici a medio e lungo termine, i tempi di realizzazione, il nome del responsabile e degli operatori incaricati, gli indicatori di verifica e gli strumenti e le modalità d'intervento ed i metodi di verifica degli obiettivi.

2.4 DIMISSIONI

La Direzione dei Servizi Sociali dell'ULSS di appartenenza può revocare l'autorizzazione alla frequenza ai Centri Diurni per diversi motivi:

1. La conclusione del percorso di un utente presso il servizio, concordata in sede di UVMD.

2. Il mancato utilizzo del servizio da parte dell'utente, per periodi molto prolunganti. In questo caso, il Servizio è tenuto a darne comunicazione al distretto di competenza, che attiverà l'UVMD affinché si esprima in merito.

Riassumendo, il Direttore del Distretto dà immediata comunicazione alla famiglia e all'Ente affidatario dell'avvenuta dimissione.

3. SERVIZI DIURNI

3.1 CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITA'

L'allegato A) della DGRV 84 del 16 gennaio 2007, definisce il **Centro Diurno** come *"...un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo-abilitativo-assistenziale"*

La Finalità è riabilitativa, educativa, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue. Il Centro Diurno accoglie persone con disabilità in età post-scolare con diversi profili di autosufficienza. La capacità ricettiva di ciascun Centro Diurno è fino a trenta ospiti organizzati in gruppi.

La Regione del Veneto, nel rispetto delle disposizioni del Titolo V della Costituzione, al fine di assicurare alle persone non autosufficienti un sistema regionale di assistenza sociale e socio-sanitaria e di protezione nonché di tutelare le famiglie o i soggetti che le assistono, istituisce e disciplina con la L.R. 27/2008 (art. n. 3) *il fondo regionale per la non autosufficienza.*

Successivamente la Regione del Veneto con la L.R. 30/2009, individua i destinatari e disciplina le modalità di costituzione, di alimentazione e di gestione del *Fondo*, e le prestazioni a carico del Fondo stesso, precisando le attività previste all'interno dei Servizi Diurni, in base all'area d'intervento, che riportiamo sinteticamente nella seguente tabella:

Area d'intervento	Definizione
Area delle Autonomie	<p>Gli interventi specifici di questo ambito sono indirizzati alla cura della persona (assistenza di base) e a favorire le seguenti abilità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomie personali • Cognitive • Sociali <p>Per l'obiettivo che si intende raggiungere le azioni si sviluppano sia in attività definite sia nel corso della giornata durante gli interventi di routine</p>
Area delle attività ricreative espressive ordinarie	<p>Le attività in questa area intendono sviluppare risorse personali di ciascuno facendo emergere le loro caratteristiche sul piano affettivo-emotivo e relazionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività espressivo musicali • Attività ludico-motorie • Utilizzo di strumenti di comunicazione • Attività socio-ricreative ordinarie condivise nel PP
Area delle attività occupazionali di laboratorio finalizzate al prodotto finito	<p>Dove è possibile i Servizi Diurni dispongono di laboratori finalizzati alla realizzazione di manufatti diversificati tra loro, finalizzati alla vendita nel territorio (programmazione annuale dei banchetti) o su ordinativi per clientela esterna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ceramica • Attività di falegnameria • Giardinaggio • Assemblaggio materiale • Laboratori di cartotecnica e affini
Attività aggiuntive	<p>Si precisa che i costi delle attività di questo ambito non sono a carico del Fondo Sanitario Regionale, ai sensi della LR30/2009, art.4, comma 1) Periodicamente si attivano delle collaborazioni con professionisti esterni a partire da una proposta che rientra nel percorso educativo e il cui costo è a carico della famiglia. Le attività sviluppate sono attinenti a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attività socio ricreative aggiuntive (gite, soggiorni) • Piscina • Ippoterapia • Musicoterapia • Danza-terapia • Pet-therapy • Tutto ciò che non è incluso nel progetto riabilitativo individualizzato

Magnolia gestisce 3 Centri Diurni, che presentano elementi qualificanti e caratteristiche ben diverse tra loro, ognuno con spazi e ambienti specifici, adeguati alle attività progettate e realizzate, e naturalmente funzionali all'esigenze dell'utenza accolta.

Gli ospiti sono infatti caratterizzati da differenze individuali in merito alla patologia, alle abilità residue e alle caratteristiche personali e per questo sono distribuiti ed organizzati, secondo i diversi profili di autosufficienza, compromissione psicopatologica e abilità residue della persona, nei tre Centri Diurni, a loro volta suddivisi in *piccoli gruppi di lavoro*.

Tuttavia la differenziazione in Centri e gruppi di lavoro non va considerata come una suddivisione rigida che "isola in compartimenti" utenza, operatori e volontari. Per tale motivo vengono elaborate e definite anche attività trasversali, che permettano all'utenza di interagire e rapportarsi in un contesto generale, in quanto l'obiettivo comune e principale è quello di promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati in modo personalizzato, in un'ottica socializzante e d'integrazione continua.

3.2 CENTRO DIURNO “Rosso”

Il Centro Diurno Rosso ha sede al primo piano in via G. Di Vittorio 6, ed è autorizzato e accreditato, con DDSS n. 41 del 07/04/2016, per 21 persone.

UTENZA ACCOLTA: All’interno di questo Centro gli utenti presentano il seguente quadro clinico-funzionale:

- gravi deficit delle autonomie di base
- gravissimi deficit nelle abilità cognitive (abilità di classificazione, orientamento temporale, linguaggio, abilità logiche e numeriche)
- ridotte capacità nell’ambito delle abilità di base (attentive, grosso motorie, fine motorie, comunicazione)
- marcati deficit della condotta e problemi comportamentali.

ATTIVITA’: La modalità di lavoro che caratterizza il C.D. Rosso si basa

- su una relazione tra utente ed operatore che deve essere personalizzata e continuativa per favorire il realizzarsi della sintonia necessaria a cogliere anche i messaggi non verbali dell’utente;
- sul rispetto dei tempi, ovvero significa tenere in considerazione sia i tempi lunghi di cui gli ospiti hanno bisogno in alcuni momenti della giornata, come la somministrazione del pasto e la cura dell’igiene, sia dei tempi ristretti di attenzione nello svolgimento delle attività.

MISSION: Il Centro diurno Rosso offre un servizio rivolto al miglioramento della qualità di vita della persona con disabilità complessa nel rispetto della dignità umana, attraverso un processo educativo qualificato, in condivisione con la famiglia e in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari educativi del territorio.

Nello specifico, il servizio opera nelle seguenti macro-aree:

- Disabile e famiglia: Mettiamo al centro la persona disabile e la sua famiglia, cercando di tradurre i bisogni in progetti educativi e progetti di vita. Per ogni utente viene ideato un progetto personalizzato condiviso con la famiglia e l'equipe di Centro.
- Educabilità: Progettiamo e gestiamo i nostri servizi cercando di offrire il miglior benessere essenziale possibile, affinché la disabilità grave non significhi impossibilità di crescita.
- Comunicazione: Adottiamo un sistema di comunicazione Aumentativa Alternativa che sostituisce e integra il linguaggio verbale potenziando il canale comunicativo non verbale. Proponiamo inoltre delle strategie per incrementare le modalità comunicative (ad es. emissioni verbali, gesti, segni).
- Apertura al territorio: Offriamo esperienze in contesti diversi dal Centro Diurno e dalla famiglia attraverso uscite nel territorio per sperimentare aspetti di vita comunitaria.
- Formazione specifica per il personale: sono previsti momenti formativi in ambiti specifici, per permettere un servizio migliore e attento alle esigenze ,rivolta al tipo di utenza accolta.

3.3 CENTRO DIURNO “Verde”

Il Centro Diurno Verde, ha sede al pian terreno di via G. Di Vittorio 6, ed è autorizzato e accreditato con DDSS n. 41 del 07/04/2016 per 30 persone.

UTENZA ACCOLTA: In questo C.D. gli utenti si caratterizzano per differenti livelli di autonomie sul piano psico-fisico e sensoriale. Il profilo funzionale si presenta in diversi casi a doppia diagnosi. In generale si presente il seguente quadro clinico:

- discrete competenze cognitive in un deficit delle autonomie di base
- deficit delle abilità cognitive (attenzione, scrittura, lettura, calcolo, risoluzione dei problemi)
- sindrome di Down
- ritardo mentale con tratti autistici
- compromissione della comunicazione verbale di media elevata gravità
- disturbi dell'area affettiva-relazionale (difficoltà a gestire l'aggressività)

ATTIVITA': La modalità di lavoro è orientata allo sviluppo delle abilità relative alla sfera dell'autonomia e alla sfera occupazionale. Nello specifico le attività dell'area operativo-prestazionale rappresentano uno strumento attraverso il quale costruire relazioni comunicative sane ed evolutive per l'utente e comportamenti socialmente adeguati. Per rispondere comunque ai bisogni di un'utenza eterogenea nelle sue caratteristiche gli interventi sono orientati anche nell'area della comunicazione (Comunicazione Alternativa Aumentativa, Lis) e della sfera espressiva (attività con musica, danza, psicomotricità)

MISSION: Il Centro Diurno Verde accoglie persone con disabilità medio-lievi, alle quali propone attività laboratoriali ed espressive volte a migliorare la loro qualità di vita, incrementando e mantenendo le abilità e le competenze del singolo.

Nello specifico il servizio vuole porre l'attenzione del suo lavoro alle seguenti aree:

- Disabile: porre al centro la persona e il suo benessere
- Famiglia: coinvolgimento delle famiglie per promuovere la conoscenza della proposta educativa
- Formazione professionale: aggiornamento permanente per la specificità delle esigenze peculiari riguardo alla nostra utenza.

- Rete sociale: inclusione sociale nel territorio.
- Volontario/Tirocinanti: valorizzazione di questa risorsa e delle loro competenze.

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E LOCALI DISPONIBILI: La struttura, che ospita i Centri Diurni Verde e Rosso, si trova alle porte del Centro di Piove di Sacco, quindi in posizione strategica per disporre delle numerose opportunità e servizi che il centro storico offre. È dotata di diversi locali destinati ed attrezzati nel modo adeguato alle attività previste dai servizi, sia in contesti di lavoro di piccolo gruppo che di gruppi più ampi. Sono inoltre presenti una piccola palestra, una aula “multisensoriale”, un’aula “informatica”, una biblioteca e un ampio salone, adatto a momenti conviviali e di festa e attrezzato per convegni e meeting, anche per gruppi numerosi. Ogni Centro Diurno è naturalmente dotato di servizi igienici, secondo il numero e la tipologia prevista dalla normativa di riferimento, e di due sale-mensa per il momento del pranzo. Esternamente è presente inoltre una vasta area verde recintata e protetta, attrezzata per momenti conviviali e di relax, facilmente accessibile da tutti gli ospiti in quanto priva di barriere architettoniche.

3.4 CENTRO DIURNO “Sampieri”

Il Centro Diurno di Sampieri ha sede in via Cò Cappone, in località Sampieri di Corte, ed è autorizzato con Decreto n. 192 del 15/07/2015 e accreditato con DGR 1829 del 09/12/2015, per 19 persone.

UTENZA ACCOLTA: in questo Centro gli utenti si distinguono per il seguente quadro funzionale:

-possiede una discreta/buona autonomia di base

-può presentare dei deficit fisici e sensoriali compensati dagli ausili tecnici (carrozzina elettrica, comunicatore, pc personalizzato)

-ha discrete abilità cognitive (buon livello di attenzione, di comprensione al compito operativo, capacità logiche e numeriche in alcuni casi)

-presenta dei deficit a livello di comportamento sociale-relazionale

-ha difficoltà nella gestione dell'area emotiva (umore disforico, impulsi di aggressività verbale che possono sfociare in azioni fisiche)

ATTIVITA': La modalità di lavoro al C.D. Sampieri è caratterizzata da attività operativo-laboratoriali (Es. attività di assemblaggio, ceramica, cucina, manutenzione del verde) che valorizzano le abilità pratico-manuali di ciascuno, alternate ad attività motorie e mirate all'inclusione sociale e all'espressione di sé. Le attività proposte sono diversificate per rispondere alla pluralità dei bisogni delle persone accolte. L'utenza accolta al Centro Sampieri necessita anche di un supporto in ambito emotivo-affettivo e relazionale, sia nei rapporti con altri utenti che con gli operatori.

MISSION: Il Centro Diurno "Renata Beltramin" si propone di accogliere persone adulte con disabilità e di promuovere il loro benessere rispondendo ai bisogni specifici di ciascun individuo, proponendo loro attività laboratoriali ed espressive al fine di:

- Consolidare l'identità di persona adulta e responsabile, capace
- Promuovere e mantenere le abilità pratico-operative
- Promuovere e mantenere autonomie di base
- Promuovere l'acquisizione e il mantenimento di abilità sociali da spendere all'interno o all'esterno del Centro
- Vivere un'esperienza di relazione all'interno del gruppo e nel territorio, favorendo la collaborazione con altri enti e servizi del territorio

- Implementare abilità espressive e creative dell'utenza garantendo loro la possibilità di esprimere desideri ed aspettative
- Accompagnare la famiglia nella costruzione condivisa del progetto educativo trovando obiettivi e strategie comuni

Per raggiungere tali finalità l'Equipe si prefigge di favorire un clima sereno, all'interno del quale si possono creare e costruire beni relazionali atti alla coesione sociale e allo stato di benessere di tutti i portatori di interesse della Cooperativa Sociale Magnolia (soci lavoratori, soci volontari, utenti)

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E LOCALI DISPONIBILI: La struttura, che si trova in località *Sampieri di Corte*, frazione del Comune di Piove di Sacco, è sita in un contesto rurale piacevole, ed è dotata di diversi locali destinati ed attrezzati nel modo adeguato alle attività previste dal servizio, sia in contesti di lavoro di piccolo gruppo che di gruppi più ampi. Il Centro Diurno è naturalmente dotato di servizi igienici secondo il numero e la tipologia prevista dalla normativa di riferimento, di una mensa per il momento del pranzo e di un ampio salone per momenti dedicati ad attività collettive.

Esternamente è presente un'ampia area verde recintata e protetta, attrezzata per momenti conviviali e di relax, facilmente accessibile da tutti gli ospiti in quanto priva di barriere architettoniche.

3.5 FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI E GIORNATA TIPO

I Servizi diurni della Cooperativa Magnolia sono operativi 35 ore alla settimana, dal lunedì al venerdì (escluse le festività infrasettimanali). Da calendario annuale, che viene comunicato alle famiglie in fase di programmazione, sono previsti periodi di chiusura durante le festività natalizie e le ferie estive. Il numero

complessivo di giornate di apertura è stabilito dall'accordo contrattuale con l'ulss 16 (attualmente 228 giorni).

L'orario di servizio di apertura è dalle 8.30 alle 15.30. La giornata tipo si svolge in ciascun Centro Diurno come descritto di seguito:

Orari (indicativi)	Attività e organizzazione
8.30	Arrivo al Centro con il servizio di trasporto o autonomamente (mezzi di trasporto o accompagnati dai familiari)
9.00	Momento di accoglienza
9.10/10.30	Attività educative, assistenziali, riabilitative in piccoli gruppi
10.30/10.45	Break comunitario
10.45/12.30	Attività educative, assistenziali, riabilitative in piccoli gruppi
12.30/13.30	Pranzo
13.30/15.30	Attività educative, assistenziali, riabilitative in piccoli gruppi
15.30	Rientro a casa con il servizio di trasporto o autonomamente

Per ogni utente è prevista inoltre una tabella dettagliata, legata al Progetto Personalizzato, che descrive l'organizzazione della giornata e della settimana con le diverse attività previste per ciascuna persona, in coerenza con gli obiettivi dello stesso progetto personalizzato.

3.6 SERVIZI COMPLEMENTARI

I Servizi Diurni prevedono e garantiscono i seguenti servizi, che la Cooperativa, gestisce in modo "trasversale", con lo scopo di ottimizzarne le risorse.

SERVIZIO TRASPORTO: Magnolia dispone di un comparto mezzi costituito da otto pulmini, ciascuno dei quali è predisposto per 9 posti (autista compreso) e un'auto.

Tre dei mezzi sono attrezzati per persone con disabilità motorie. La gestione del servizio di trasporto è a carico dell'organizzazione interna della cooperativa che utilizza il personale Educativo e assistenziale, ai quali vengono affiancati volontari, opportunamente valutati e formati per questo servizio. Il servizio è finalizzato in primis a soddisfare il bisogno di coloro che non sono in grado di raggiungere le sedi autonomamente. Per l'estesa territorialità di provenienza, i giri sono programmati con la finalità di ottimizzare i percorsi stradali. Essendo un servizio svolto dal personale di Magnolia, il momento del trasporto rappresenta una fase importante della quotidianità e un'opportunità di scambio e contatto costante con la famiglia.

SERVIZIO MENSA: all'interno dell'orario di servizio è garantito il servizio mensa per la pausa pranzo, programmata indicativamente tra le ore 12.30 e le 13.30. Per il servizio di ristorazione la Cooperativa si avvale della collaborazione di una ditta di catering esterna, che fornisce i pasti attraverso la modalità di "veicolato caldo". La definizione del menù è il frutto di un lavoro di compartecipazione tra Cooperativa e ditta fornitrice, che ha l'obiettivo di predisporre pietanze bilanciate e risposte adeguate ai bisogni dell'utenza accolta, anche nel rispetto di esigenze personali di ogni utente (es. diete personalizzate su consulenza specialistica). Il servizio di scodellamento viene effettuato da personale interno, che si occupa della predisposizione dei pasti nello scaldavivande e della preparazione delle pietanze per gli utenti che hanno difficoltà di masticazione. Il servizio di ristorazione e mensa sono costantemente monitorati da un apposito Piano di Autocontrollo (Manuale HACCP), finalizzato a garantire la sicurezza igienico-sanitaria della gestione di tutti i pasti.

SERVIZIO PULIZIE: L'igienizzazione e la pulizia dei locali avviene secondo un preciso Piano delle Pulizie, che ne definisce procedure, modalità e tempistiche.

La Cooperativa si avvale inoltre di una ditta esterna per la sanificazione degli ambienti che per loro natura richiedono interventi particolarmente accurati e professionali (es: bagni e cucina).

4 . IL SERVIZIO RESIDENZIALE

L'allegato A) della DGRV 84 del 16 gennaio 2007, definisce la Comunità Alloggio come *... un servizio che accoglie persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente, con finalità di ...accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione o anche alla realizzazione di esperienze di vita autonoma.*"

4.1 LA COMUNITA' ALLOGGIO "Maria Giuliana Basso "

La Comunità Alloggio nasce per rispondere ai bisogni sociali del territorio della Saccisica, ma soprattutto per rispondere in maniera concreta alle esigenze espresse da molte famiglie di persone con disabilità, frequentanti i Centri Diurni gestiti dalla Cooperativa Magnolia.

L'evolversi dei bisogni e una maturazione culturale nell'ambito dei servizi sociali ha messo infatti in primo piano i limiti dei CEOD, oggi Centri Diurni, nei confronti di persone disabili sempre più longeve e genitori sempre più anziani. La Cooperativa ha cercato quindi di rispondere in modo concreto a quello che viene definito da tempo *"Dopo di Noi"*, progettando e realizzando una struttura residenziale.

La Comunità, che si trova a Piove di Sacco (PD), in via San Francesco, 43 è stata avviata nel novembre del 2008 ed ha come finalità la presa in carico del progetto di vita attraverso l'accoglienza e la gestione della quotidianità, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità sociali e laddove possibile, alla realizzazione di esperienze di vita autonoma.

UTENZA ACCOLTA: La Comunità Alloggio è autorizzata con Decreto n. 57 del 24/02/2015 ed accreditata con DGR n. 1280 del 28/09/2015 ad accogliere 10 persone con disabilità in età post-scolare, non in grado di condurre una vita indipendente, in situazione di parziale autonomia o non.

L'utenza inserita nel servizio di Comunità Alloggio si differenzia per autonomie di base e disfunzioni, oltre che per sesso ed età.

ATTIVITA': Il punto di partenza per la definizione e l'attuazione di attività e di interventi educativi è il Progetto Personalizzato, da quale emergono esigenze e bisogni individuali. Dalla determinazione dei bisogni si passa alla definizione degli obiettivi sui quali si intende intervenire. A questo punto le attività diventano lo strumento principale grazie al quale si perseguono gli obiettivi educativi, prefissati e condivisi dall'intera equipe e dai diretti interessati.

Le attività seguono una programmazione settimanale e si declinano in attività interne ed esterne alla Comunità, individuali o in gruppo, e possono subire delle variazioni durante il corso dell'anno, in seguito a verifica. In particolare nei giorni di sabato e domenica si favoriscono uscite, gite e partecipazioni a feste promosse da enti, gruppi e associazioni del territorio.

Nello specifico, le attività ordinarie rappresentano lo strumento educativo per mantenere e affinare le abilità legate alle autonomie di base e alla cura di sé (igiene personale, cura e scelta dell'abbigliamento, benessere psico-fisico), alla sfera cognitiva (comunicazione, apprendimento ed acquisizione di capacità quali uso del pc, uso del denaro,...), all'autonomia domestica (cura degli spazi personali ed abilità occupazionali) e alla sfera socio-relazionale (attivazione di una rete sociale attiva, collaborazione con il territorio, gestione del tempo libero).

Si tengono inoltre in forte considerazione le predisposizioni e le inclinazioni personali di ogni ospite, nonché il desiderio di sviluppare specifiche passioni in

determinati ambiti di vita (predisposizioni allo sport, al teatro, ad attività creative).

La Comunità inoltre si avvale della collaborazione di enti ed associazioni del territorio e della presenza di volontari, stagisti e tirocinanti come risorse preziose per supportare in particolar modo le attività del tempo libero (palestra, cinema, feste, concerti...), oltre che per arricchire e promuovere una rete socio-relazionale attiva e qualitativa per la vita dell'utenza.

MISSION: La Comunità alloggio ha come principi guida la condivisione, la continuità e l'inclusione. Tali principi vengono declinati e spiegati nei seguenti punti:

- “La Centralità della Persona nella sua Interezza”. È garantita la cura e la presa in carico totale della persona, con tutte le sue potenzialità e i suoi limiti. Viene garantita la tutela della persona e la promozione del benessere tramite l'attivazione di percorsi educativi individuali che mirano alla crescita personale, allo sviluppo delle abilità sociali e relazionali, alla promozione di esperienze di vita tendenti all'autosufficienza e all'autodeterminazione. Tutto ciò al fine di mantenere e migliorare il livello di qualità di vita delle persone.
- “La Famiglia come Risorsa”. È fondamentale collaborare e mantenere viva la relazione con le famiglie d'origine, favorendo il mantenimento dei legami positivi esistenti e supportando le situazioni di difficoltà. Quando si accoglie un ospite, si accoglie la sua famiglia e la sua storia personale.
- “Il Valore della Diversità”. Ognuno, secondo le proprie caratteristiche e propensioni, rappresenta per l'altro un'opportunità di crescita personale che avviene grazie alla condivisione, al confronto e all'ascolto reciproco. L'intreccio di storie personali, così differenti, arricchisce la convivenza all'interno del contesto della Comunità.

- “Il lavoro d’Equipe come Punto di Forza”. La qualità del servizio è garantita e arricchita dalla professionalità dell’equipe di Comunità. Il gruppo lavora in rete con altri professionisti ed operatori del sociale e risponde quotidianamente alle diverse esigenze della persona. Non mancano giornate dedicate alla formazione continua su tematiche socio-educative ed incontri con professionisti esterni per la supervisione dei casi.
- “La Partecipazione Attiva nel Territorio”. Si favoriscono molti momenti di Inclusione grazie alla promozione di uscite e alla partecipazione ad eventi promossi da associazioni, enti e volontari. Questo permette di accrescere le proprie capacità relazionali e di sviluppare una rete sociale attiva. L’apertura al territorio rappresenta, per la persona, una preziosa occasione per vivere significative esperienze di incontro.

ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI E LOCALI DISPONIBILI: la struttura, vicina alla sede amministrativa della Cooperativa, si trova nel Centro di Piove di Sacco, quindi in posizione strategica per disporre delle numerose opportunità e servizi che il Centro storico offre. La casa è disposta su due piani composti dai seguenti spazi:

- Piano terra: ingresso, soggiorno, sala da pranzo, cucina con annessa dispensa, ufficio, tre bagni di cui uno assistito (2 per l’utenza, 1 per il personale in servizio), spazio (portico) per lo svolgimento di attività educativo- ludico-ricreative, ascensore, disimpegno scale, corridoio, ripostiglio e lavanderia.
- Piano superiore: 5 camere da letto doppie con annesso bagno attrezzato, 1 camera per il personale in turno di notte con bagno annesso, corridoio, accesso all’ascensore.
- all’esterno sono presenti un garage, giardino e piazzale esterno ad uso parcheggio pulmino.

4.2 FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E GIORNATA TIPO

La Comunità Alloggio “Maria Giuliana Basso”, offre un per 365 giorni all’anno, 24 ore su 24 ed ha lo scopo di diventare un’abitazione caratterizzata da un clima familiare, dato dalla reciprocità dei rapporti vissuti nella quotidianità. Al contempo ha lo scopo di creare le condizioni affinché siano garantite agli utenti opportunità educative ed esperienze di vita significative per favorire lo sviluppo della migliore autonomia possibile, nonché spazi privilegiati di socializzazione per concretizzare così un reale processo di identificazione e realizzazione personale e di integrazione sociale, mantenendo, laddove possibili, rapporti costanti con la famiglia d’origine.

Tali finalità sono perseguite attraverso l’attivazione di un percorso di vita che comprende due aspetti:

1. assistenziale e di accoglienza;
2. educativo

Il primo contempla tutti quegli interventi finalizzati all’assistenza completa, comprendendo il profilo sanitario (salute e igiene della persona), quello dell’autonomia personale (cura di sé) e dell’ambiente di vita (attenzione allo spazio residenziale e comunitario), favorendo il recupero, l’attivazione e la valorizzazione delle potenzialità comunicative ed operative della persona.

Il secondo contempla tutti quegli interventi finalizzati allo sviluppo della consapevolezza di sé, degli altri e di un adeguato senso sociale. Tale ambito è strettamente legato alle caratteristiche dei singoli utenti.

Per la gestione quotidiana della persona, la Comunità garantisce naturalmente anche l’assistenza sanitaria, attraverso la presa in carico di tutti gli aspetti medici, con la supervisione e la collaborazione del MMG e di medici specialisti. Gli utenti vengono accompagnati dal personale in servizio alle visite mediche per effettuare esami specifici di controllo ed accertamenti. Nel caso di utenti con necessità di

assumere farmaci, la famiglia autorizza il personale della Comunità ad aiutare l'utente durante la somministrazione della terapia. Tutte le prescrizioni e i referti medici vengono archiviati in apposita cartella sanitaria personale, e documentate tramite la compilazione di un diario clinico.

Giornata tipo (giorno feriale)

Orari (indicativi)	Attività e organizzazione
7.30-8.30	Alzate, igiene personale e colazione
8.30-12.30	Attività diurne individuali o in piccolo gruppo, secondo il progetto educativo di ogni utente, con pausa a metà mattinata
12.30-13.30	Pranzo
13.30-16.00	Riordino e pulizia locali, riposo
16.00-16.30	Pausa pomeridiana con merenda
16.30-18.30	Attività pomeridiane secondo programmazione giornaliera (uscite per passeggiate, acquisti, edicola, bar, partecipazione ad attività tempo libero, compiti domestici, ...) e igiene personale
18.30-20.00	Preparazione pasti e cena
20.00-20.45	Compiti di riordino e pulizia cucina e sala da pranzo.
20.45-22.30	Relax, attività serali, tv, tempo libero e uscite
22.30	Preparazione per la notte

Nel fine settimana gli orari sono flessibili e adattati alle attività di svago tipiche del fine settimana.

4.3 SERVIZI COMPLEMENTARI

Nella comunità alloggio sono naturalmente garantite le prestazioni *alberghiere* di pulizia, ristorazione, lavanderia e guardaroba.

Per il servizio di ristorazione la Comunità si avvale della collaborazione di una ditta di catering esterna per l'approvvigionamento di pasti giornalieri, scelti nel rispetto di esigenze personali di ogni utente (es. diete personalizzate su consulenza specialistica). In alcuni giorni della settimana però, secondo un progetto educativo di autonomia domestica, la cena e il pranzo vengono preparati con il

coinvolgimento attivo di alcuni utenti, assistiti in tutte le fasi operative dagli operatori in servizio.

Il servizio di ristorazione e la mensa sono costantemente monitorati da un apposito Piano di Autocontrollo (Manuale HACCP), finalizzato a garantire la sicurezza igienico-sanitaria della gestione di tutti i pasti, nonostante la dimensione familiare della “comunità”.

Anche l’igienizzazione e la pulizia dei locali della Comunità avviene secondo un preciso Piano delle Pulizie, che ne definisce le procedure, le modalità e le tempistiche. Tutti gli operatori sono incaricati di seguire tale piano. Anche gli ospiti sono coinvolti e collaborano al riordino della “casa” e della propria camera da letto.

Il servizio di lavanderia e stireria di capi personali ma anche di lenzuola ed asciugamani, è organizzato e gestito direttamente dagli operatori all’interno della Comunità, usufruendo di elettrodomestici in dotazione (lavatrici e asciugatrice). I capi di abbigliamento degli utenti vengono enumerati per permettere di riconoscerne l’appartenenza e la sistemazione all’interno dell’armadio personale. Viene garantito anche il servizio di trasporto con l’utilizzo di un pulmino attrezzato a disposizione per la Comunità. Il trasporto è un servizio fondamentale per la buona riuscita delle attività in programma e per permettere la partecipazione ad eventi nel territorio.

Tra i servizi offerti dalla Comunità è compreso anche quello di gestione di un fondo cassa per le spese personali (consumazioni al bar, edicola, acquisto di oggetti personali e indumenti, farmaci, servizio di parrucchiera/estetista...). Ogni spesa effettuata viene registrata su un apposito modulo al quale vengono allegate le ricevute.

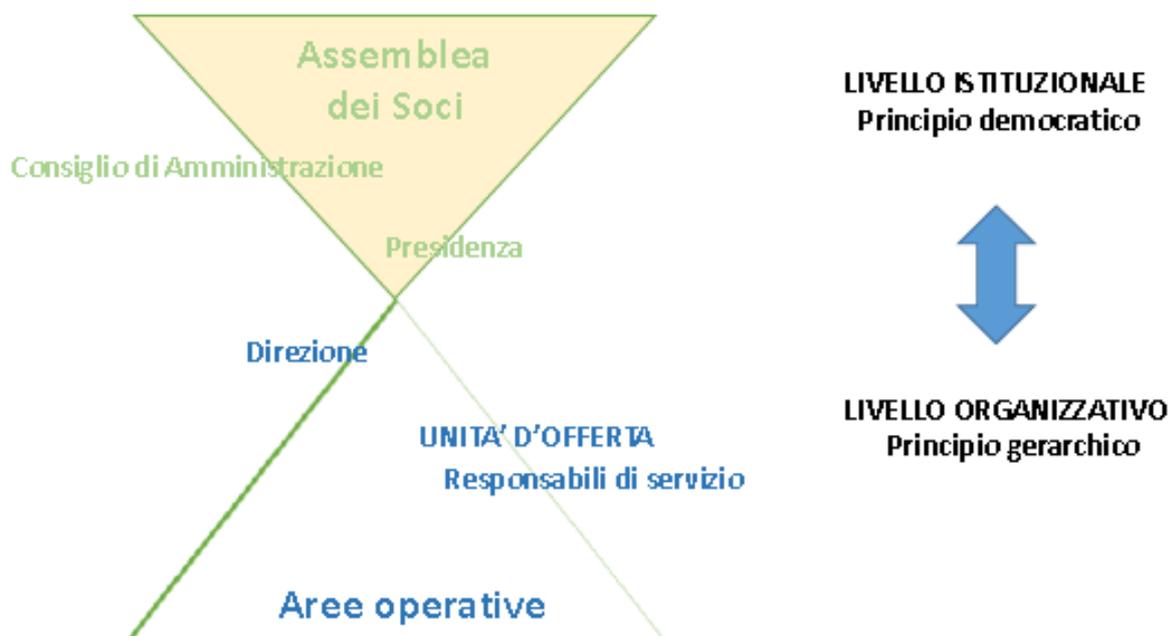
5. L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il modello di “*Governance*” (sistema di governo) adottato da Magnolia, tra l'altro comune a diverse realtà simili alla nostra, è rappresentabile con un diagramma a «clessidra» che esprime la correlazione tra

A. il PIANO ISTITUZIONALE: che include Assemblea dei soci, CDA e Presidente (oltre agli organi di vigilanza previsti per legge)

B. il PIANO ORGANIZZATIVO: che include le Aree Operative e le Aree di supporto, gestite dalla Direzione e da Responsabili di servizio

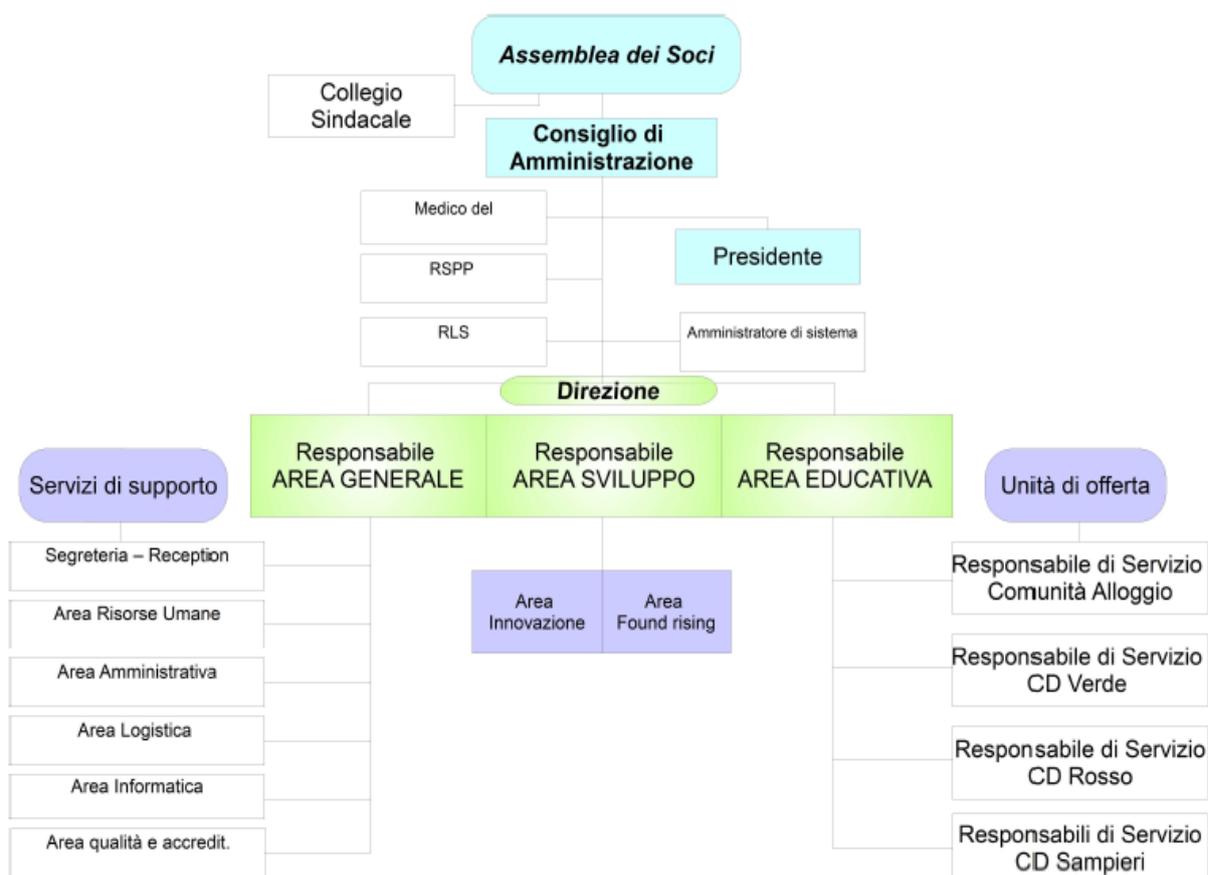
Le due dimensioni sono distinte e complementari, caratterizzate rispettivamente dal principio democratico e dal principio gerarchico.



5.1 L'ORGANIGRAMMA

Il nuovo organigramma, approvato dal CDA in data 19/04/2017, rappresenta in modo chiaro il sistema di governo e l'organizzazione fondata sulla distinzione fra la struttura istituzionale e la struttura organizzativa e la presenza di una Direzione collegiale, quale "snodo" fra i due "piani".

L'organizzazione considerato l'assetto articolato e complesso, richiede comunque un costante *lavoro d'equipe e funzioni di coordinamento a più livelli*. Tanto l'organo politico-istituzionale quanto la struttura organizzativa della Cooperativa operano infatti nel tentativo costante di: *"creare percorsi di partecipazione e condivisione, fondati sui principi base della cooperazione, senza trascendere le esigenze direttive e manageriali di una qualsiasi impresa che lavora in un'ottica di responsabilità e sviluppo"*



La Direzione contempla le 3 aree principali su cui poggia la gestione della Cooperativa, ossia i Servizi principali (le unità di offerta), i servizi di supporto e l'area sviluppo. Sono poi rappresentate le aree operative dei settori funzionali dell'organizzazione.

- *La Direzione*: è rappresentata dai *Responsabili di Area*, che hanno l'onere di definire gli obiettivi generali dell'Ente, in linea alle direttive e alla politica definita dal CDA, monitorare e misurare gli esiti degli interventi, implementare azioni di miglioramento e sviluppo per tutta la Cooperativa.
- *I Responsabili di Servizio*, sono educatori che partecipano alle attività e hanno l'onere di presidiare e gestire l'unità operativa, coordinando attività e risorse in collaborazione e costante raccordo con la Direzione e le diverse Unità d'offerta.
- *L'Area Uffici* presidia e cura i Servizi di supporto, in cui vengono curate e assicurare le attività amministrative e burocratiche della Cooperativa, supportando il lavoro quotidiano delle Unità operative.

5.2 LE FIGURE PROFESSIONALI

In ogni servizio operano le figure professionali previste dalla normativa Regionale, secondo gli standard indicati dalla legge (LR. 22/02 e DGRV 84/2007) e ripresi dall'Accordo Contrattuale sottoscritto con l'ULSS 16, oggi AULSS 6 EUGANEA: naturalmente il numero degli *operatori* varia in base al numero degli ospiti accolti e al livello assistenziale definito per ciascuno di loro in sede di UVMD (unità valutative multidimensionali).

L'organizzazione garantisce:

- **L'educatore professionale**: professionista laureato che concorre al funzionamento del servizio socio educativo mediante analisi, ideazione, programmazione e verifica di interventi finalizzati al mantenimento e allo

sviluppo delle capacità psico-fisiche degli utenti, organizzando e gestendo attività di laboratorio ordinarie e straordinarie.

L'educatore ha l'onere di:

- realizzare, gestire, valutare i Progetti Individuali di ciascun utente, dall'inserimento all'eventuale dimissione o cessazione;
 - collaborare in modo costante e diretto con la famiglia dell'utente;
 - ideare, sviluppare, programmare e verificare le attività educative – ricreative annuali di laboratorio, in collaborazione gli operatori dell'equipe e altri collaboratori/professionisti presenti in struttura;
 - sviluppare la relazione educativa con gli utenti, gestire le emergenze relazionali sul piano assistenziale e sanitario;
 - organizzare e partecipare alle attività educative giornaliere/settimanali;
 - coordinare gli interventi degli O.S.S., professionisti esterni, tirocinanti, volontari;
 - partecipare alle riunioni settimanali degli educatori e ad equipe organizzative di vario livello;
 - partecipare alle riunioni per la programmazione e la verifica delle attività annuali del Centro Diurno.
- **L'Operatore Socio Sanitario (OSS):** operatore dell'area socio assistenziale che in base ad una specifica formazione ha il compito di soddisfare i bisogni primari della persona, attraverso l'assistenza diretta dell'utente, l'intervento igienico-sanitario e il supporto gestionale ed organizzativo delle attività programmate nell'ambito del CD e nell'ambito della supervisione dell'educatore

L'operatore ha l'onere di:

- assistere la persona nello svolgimento di attività quotidiane e di igiene personale;

- supportare e/o coadiuvare le attività finalizzate al mantenimento e allo sviluppo delle capacità psicofisiche residue della persona;
- collaborare alle attività educative e formative della persona, secondo il P.P.
- partecipare alle riunioni d'equipe, alla supervisione relazionale, educativa e organizzativa, alla programmazione e la verifica delle attività annuali del CD, e alle attività di formazione programmate.
- *La Direzione* è rappresentata dai *Responsabili di Area* che hanno l'onere di definire gli obiettivi generali dell'Ente, in linea alle direttive e alla politica definita dal CDA, monitorare e misurare gli esiti degli interventi, implementare azioni di miglioramento e sviluppo per tutta la Cooperativa.
- *I Responsabili di Servizio* hanno l'onere di presidiare e gestire l'unità operativa, coordinando attività e risorse in collaborazione e costante raccordo con la Direzione e le diverse Unità d'offerta. *L'area Uffici* presidia e cura le attività amministrative e burocratiche della Cooperativa, supportando il lavoro dei Servizi.

5.3 METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO

La Cooperativa presenta un assetto articolato, con dinamiche decisionali e partecipative che si alternano e s'intrecciano. La sua complessità richiede inevitabilmente l'implementazione di processi e metodi di lavoro strutturati a più livelli, che garantiscano nel loro insieme il buon funzionamento dei servizi e il raggiungimento dei risultati stabiliti, in un'ottica di miglioramento continuo.

In modo sintetico si possono indicare i fondamentali strumenti di pianificazione e controllo che ha adottato la Cooperativa e che ne rappresentano la struttura organizzativa:

a) Obiettivi dell'alta direzione (documento programmatico, ossia politica per la qualità): In sede di Consiglio di Amministrazione (CDA), l'organo eletto dall'Assemblea dei Soci, vengono condivise periodicamente le linee politiche di medio/lungo termine, in linea alla mission della Cooperativa. Al CDA spetta il compito di definire gli obiettivi generali di medio e lungo periodo, della Cooperativa.

Il Comitato Esecutivo (CE), formato dal presidente e da un consigliere delegato, rappresenta invece l'organo "esecutivo" del CDA, che in stretta collaborazione con i coordinatori di area educativa e di area generale della Cooperativa, coordina azioni di raccordo fra organo istituzionale e struttura organizzativa. In sede di CE vengono definiti indirizzi tecnici specifici, in riferimento alle delibere del CDA.

b) Obiettivi dell'Ente Gestore (=piano annuale della Cooperativa): Questo livello di coordinamento generale è presieduto dalle coordinatrici della cooperativa, in staff con i Responsabili dei Servizi e il personale dell'area uffici. L'organo ha l'onere di mettere in atto azioni, attività e strategie in linea con le politiche espresse dal CDA e gli indirizzi tecnici forniti dal CE. Il lavoro del Coordinamento deve garantire l'efficacia operativa dell'intera organizzazione in modo "integrato", ossia assicurando sinergie indispensabili tra i diversi servizi, verificando relazioni tra processi primari, processi di supporto, processi di gestione, e monitorando l'efficienza e l'efficacia degli stessi.

c) Piano annuale di servizio. Questo livello di coordinamento è presieduto dal Responsabile del Servizio (RDS). Il Piano annuale è il documento che raccoglie gli elementi di verifica dell'anno in chiusura, quali input necessari alla ri-programmazione delle attività e degli obiettivi dell'anno successivo. Ogni RDS assieme all'equipe definisce la Mission del servizio, obiettivi e

finalità specifiche, le attività settimanali, le persone coinvolte, le fasi operative, i tempi e gli operatori referenti, in base a quanto emerso dalla verifica dell'anno precedente e in linea con gli indirizzi generali definiti dall'Ente Gestore. Inoltre, nella definizione del piano annuale, vengono verificati aspetti organizzativi e strutturali (es. disponibilità di risorse, sostenibilità delle attività progettate, rispetto delle normative vigenti, ecc...), in quanto elementi imprescindibili per l'erogazione del Servizio.

d) Il lavoro d'equipe quotidiano (il progetto personalizzato): Questo livello di coordinamento viene presieduto da ciascun Educatore e garantisce l'accompagnamento del lavoro educativo degli operatori e del gruppo di lavoro, nel rispetto dei progetti personali e del piano annuale delle attività definito nel Piano annuale. Nello svolgimento del lavoro, l'equipe (educatori ed operatori socio-sanitari) utilizza strumenti e metodologie, organizzative ed educative, finalizzate a documentare il lavoro svolto e a monitorare i percorsi educativi personalizzati, per la raccolta di informazioni e dati utili in sede di verifica finale e quindi di riprogrammazione. La metodologia di lavoro implica un'attenta osservazione ed analisi di tutti gli aspetti di vita della persona da parte di tutto il personale coinvolto, ed è per questo che elementi imprescindibili del Servizio sono la condivisione e lo "scambio" fra i colleghi, strumenti preziosi ed indispensabili per il quotidiano lavoro di gruppo. Infatti, periodicamente e sistematicamente sono previste riunioni ed incontri di programmazione, verifica, monitoraggio ed autoformazione.

e) Budget e controllo di gestione: strumenti contabili che garantiscono il controllo in ambito economico-finanziario, finalizzati al monitoraggio e alla continua verifica della sostenibilità dei servizi e della cooperativa nel tempo.

f) **Relazione sociale e bilancio:** strumento di rendicontazione diretto alla base sociale della Cooperativa, che ha lo scopo di informare e riportare a tutti gli stakeholder (in particolar modo ai soci) gli esiti dell'operato annuale, in riferimento agli scopi statutari e alla mission della Cooperativa stessa.

6. IL TERRITORIO

6.1 LA RISORSA DEL VOLONTARIATO

“Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino, mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l’umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni, secondo i principi della Carta del Volontariato” - Carta dei valori del Volontariato, FIVOL (Fondazione Italiana per il Volontariato) - 4 Dicembre 2001.

Magnolia è una cooperativa profondamente radicata nel territorio, in cui si fondano le radici di una forte alleanza fra le famiglie e i volontari che ne hanno dato vita.

L’elemento territoriale è pressoché intrinseco a tutta la gestione della Cooperativa e dei servizi, basti pensare al numero di soci volontari che compongono l’assetto societario della cooperativa e ai ruoli chiave assunti da molti di loro nell’organizzazione.

La presenza dei volontari nelle attività è fondamentale e preziosa per la qualità e la sostenibilità dei servizi stessi. Numerose sono le attività svolte sia in orario “lavorativo” che non, frutto di collaborazioni ed interazioni, ove il dispiego di energie e risorse è davvero importante.

Magnolia infatti collabora regolarmente con associazioni, cittadini e istituzioni locali nell’organizzazione di attività e iniziative socializzanti, che creano opportunità e occasioni d’integrazione per i nostri ospiti.

Come fare richiesta di volontariato:

Coloro che intendono prestare servizio di volontariato manifestano la loro disponibilità compilando il modulo “Richiesta di volontariato” disponibile presso la segreteria della Cooperativa.

Seguirà un colloquio conoscitivo con il Coordinatore dell’area Educativa, e successivamente in sede di Coordinamento generale si valuterà, in base ai bisogni della struttura, nonché alle attitudini, qualità e disponibilità del richiedente, in quale servizio inserire il volontario candidato.

L’inserimento del volontario prevede momenti di incontro di carattere informativo – formativo e step di valutazione e confronto.

6.2 PRODOTTI E MANUFATTI DELLA COOPERATIVA

L'elemento "territorialità" in senso stretto si esprime anche attraverso l'esposizione e la vendita di prodotti realizzati dagli ospiti all'interno dei laboratori dei Centri Diurni, in collaborazione con gli operatori.

Oggi in Magnolia vengono realizzati soprattutto oggetti in legno e ceramica, particolarmente indicati come bomboniere per matrimoni, battesimi e altri lieti eventi, oltre ai biglietti di auguri e annunci realizzati dal laboratorio di cartonage. Attraverso banchetti, eventi e altri momenti di visibilità la cooperativa crea l'opportunità di esporre e vendere i prodotti realizzati, con lo scopo di:

- a) promuovere l'autodeterminazione ed espressività dell'ospite, nonché valorizzare un suo ruolo sociale;
- b) integrazione territoriale: opportunità per la persona di vivere esperienze "reali" favorendo la possibilità di mantenere e sviluppare le proprie abilità socio-relazionali, nonché di promuovere l'autonomia di base.
- c) coinvolgere realtà "lontane" o semplicemente *sconosciute*
- d) raccogliere fondi che permettono alla cooperativa di finanziare progetti e idee

Dove comprare i nostri "oggetti"

Le persone che desiderano acquistare un prodotto, o fare un ordine di bomboniere per cerimonie, oltre alle occasioni dei banchetti nel territorio locale, possono rivolgersi direttamente alla struttura di Via G. Di Vittorio, contattando la segreteria **da lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 15.30, al n. 049 58 41 617 e chiedere della persona referente per i Prodotti.**

L'operatore incaricato concorderà un appuntamento per la visita e in base alla richiesta del cliente e la scelta del prodotto desiderato, verrà indirizzato ai diversi laboratori di pertinenza.

7. VALUTAZIONE DEI SERVIZI E MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Tutti i servizi gestiti dalla Cooperativa sono attualmente autorizzati e accreditati secondo standard di qualità previsti dalla Regione Veneto. In riferimento a tali requisiti e all'Accordo Contrattuale stipulato con l'Azienda ULSS, i servizi sono periodicamente sottoposti a controlli, da parte della Regione e da parte dell'ULSS stessa, atti a garantire il mantenimento degli standard dichiarati e richiesti per legge.

La presente "Carta dei servizi" rappresenta inoltre un'ulteriore responsabilità che la Cooperativa si assume nei confronti del "cliente", in termini di impegno e garanzia ad erogare le prestazioni nelle modalità e secondo gli standard descritti.

Altri fattori e indicatori di qualità vengono poi definiti in modo specifico per i diversi ambiti, e vengono monitorati dall'organizzazione attraverso strumenti e step di verifica che permettono alla stessa di attivare azioni correttive e/o preventive in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.

Sono inoltre messi in atto, durante tutto l'anno,

- a) processi che permettono il dialogo costante fra struttura e fruitore, quali ad esempio colloqui individuali, incontri collettivi, open day;
- b) strumenti per la rilevazione della soddisfazione percepita dal "cliente", quali ad esempio questionario per famiglie, questionario per utenti in grado di fornire il loro contributo;
- c) diverse modalità per la segnalazione di reclami o eventuali disservizi, che permettono alla "famiglia-cliente" di portare a conoscenza della Cooperativa comportamenti non in linea con le finalità, gli intenti e le

prestazioni garantite nella presente *Carta*. Utenti e famigliari possono fare la loro comunicazione in forma verbale o scritta (modulo allegato alla presente), in primis all'Educatore referente, o se lo ritengono necessario, al Responsabile di Servizio o al Coordinatore di Area, che tratteranno tempestivamente e nel modo più adeguato la segnalazione, con lo scopo di approfondirne la natura e trovarne la soluzione più idonea.

Infine saranno accolti sempre con gratitudine e riconoscenza tutti i suggerimenti e gli spunti di miglioramento che chiunque voglia trasmettere alla Cooperativa.

RIFERIMENTI NORMATIVI

L.381/91

“Disciplina delle cooperative sociali”

Definisce a livello nazionale le cooperative sociali, il loro scopo, la tipologia di soci prevista, obblighi e divieti, le persone svantaggiate, il regime tributario.

L.R. 22/02

“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali”

Definisce a livello regionale i servizi soggetti a obbligo di autorizzazione alla realizzazione e all’esercizio, i servizi che possono essere accreditati, i requisiti richiesti, le procedure di richiesta e verifica.

L. 118/05

“Delega al Governo concernente la disciplina dell’impresa sociale”: Delega il Governo ad adottare uno o più decreti legislativi recanti una disciplina organica relativa alle organizzazioni private senza scopo di lucro che esercitano in via stabile e principale un’attività economica di produzione o di scambio di beni o di servizi di utilità sociale, diretta a realizzare finalità di interesse generale.

D.LGS. 155/06

Definisce l’impresa sociale, l’assenza di scopo di lucro, il ruolo dei lavoratori, le disposizioni a carattere finanziario.

L.R. 23/06

“Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale”: Definisce a livello regionale le cooperative sociali recependo la normativa nazionale e comunitaria. Introduce nuove categorie di soggetti svantaggiati, il nuovo Albo Regionale, il ruolo della cooperazione sociale nella programmazione regionale dei servizi, le modalità di affidamento dei servizi. Introduce la Commissione Regionale della cooperazione sociale e le modalità di intervento regionale.

DGR 84/07

“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”: Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l’accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto.

DGR 2960/2012- DGR 1059/2012

“Legge in materia di SVaMDI”: con la quale è stata approvata la nuova scheda SVaMDi, ed è stato altresì approvato in prima stesura l’algoritmo di calcolo delle classi di assegnazione dei profili di gravità e di funzionamento nonché avviato lo strumento Atl@nte web per la gestione delle procedure di valutazione degli utenti.

DGR 1804/2014

con la quale sono state approvate le linee guida per l’utilizzo di SVaMDi ed il definitivo algoritmo di SVaMDi, rinviando a successivo provvedimento la correlazione dei punteggi esitati con i livelli assistenziali previsti dalla programmazione regionale.

DGR 740/15

“Nuova programmazione e modalità di determinazione delle rette tipo per i Centri diurni per persone con disabilità della Regione Veneto”: definizione del contenuto abilitativo assistenziale dei Centri diurni per persone con disabilità; classificazione delle prestazioni nell'ambito dei LEA; aggiunta di un ulteriore livello di assistenza; determinazione e articolazione della retta e della quota di rilievo sanitario.

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA:

Via G. Di Vittorio, n° 6 – 35028 Piove di Sacco

Tel: 049 5841617 / Fax: 049 9705916

Indirizzo di posta elettronica: info@coopmagnolia.it

Indirizzo Pec: coopmagnolia@pec.confcooperative.it

Cod. Fiscale/R.I. di PD/P. IVA 00405930280

Sito web www.coopmagnolia.it

CENTRI DIURNI

 Centro Diurno Verde: Autorizzato e Accreditato per 30 posti

 Centro Diurno Rosso: Autorizzato e Accreditato per 21 posti

Via G. di Vittorio, n° 6 – 35028 Piove di Sacco

Tel: 049 5841617 / Fax: 049 9705916

Centro Diurno “Renata Beltramin”: Autorizzato e Accreditato per 19 posti

Sampieri di Corte -Via Cò Cappone, n° 15

35028 Piove di Sacco

Tel - Fax 049 9725485

LA COMUNITA' ALLOGGIO

Servizio Residenziale, funzionante h 24 - 365 giorni all'anno

Comunità Alloggio “Maria Giuliana Basso”: autorizzata e Accreditata per 10 posti

Via S. Francesco, 45/47 – 35028 Piove di Sacco

Tel e fax: 049/5842876