

**La pietra che i costruttori hanno scartata è divenuta
testata d'angolo (Mc, 12,10; Sal 118,22)**



**CARTA DEI VALORI E DEI SERVIZI
Piccola Fraternità Lessinia onlus**

PREMESSA

La storia della Piccola Fraternità Lessinia onlus si può raccontare attraverso la dedizione di tante persone che hanno fatto della gratuità, della spontaneità e del senso di solidarietà verso il prossimo uno stile di vita e di servizio.

Grazie a loro, quello che all'inizio sembrava un sogno è potuto diventare, passo dopo passo, una solida realtà di accoglienza socio-educativa, che oggi può contare su strutture e servizi di eccellenza ad alto livello, nonché su di una complessa organizzazione di supporto.

Ciò che vogliamo qui richiamare sono, prima di tutto, i valori umani, sociali e cristiani che hanno mosso i Volontari, le Famiglie, gli Operatori e la Comunità tutta intorno alla Piccola Fraternità.

La Carta dei Valori e dei Servizi intende esprimere dunque l'identità profonda, lo spirito comune che anima la nostra Associazione nel suo servizio verso le persone in stato di bisogno. Nel documento trova spazio anche la descrizione della struttura organizzativa e la tipologia di servizio offerta, in modo che sia conosciuta e compresa da ogni persona interessata alla nostra realtà.

Il Consiglio Direttivo, tutti i Volontari, le Famiglie degli ospiti e gli Operatori si riconoscono nei valori qui rappresentati, li assumono a fondamento della propria motivazione e del proprio servizio.

Il Presidente
Giuseppe Zanini


LA PIETRA SCARTATA DAI COSTRUTTORI È DIVENUTA TESTATA D'ANGOLO

La Piccola Fraternità Lessinia nasce per dare una risposta ad un bisogno evidente, non visibile ai più, ma reale e spesso gravoso per le famiglie interessate. Parlo della vita delle persone con disabilità, più o meno gravi, lasciate alla responsabilità delle famiglie di appartenenza che, sole, si caricavano della gioia e della fatica di vite complicate. La domanda che nacque in quegli anni '80 fu: "Possiamo, come comunità cristiana, essere vicini a queste famiglie, aiutandole nella cura di questi figli, fratelli, sorelle che si trovano in situazioni di disabilità?"

La risposta, sappiamo, è stata generosa, come è consuetudine da queste parti. Certo, gli inizi non sono stati facili, le incomprensioni sono sempre dietro l'angolo. Ma poi il cuore ha preso il sopravvento e con il tempo sempre più persone si sono avvicinate, hanno compreso l'importanza dell'opera e la Piccola Fraternità è cresciuta fino ad oggi.

Tantissime persone hanno potuto entrare in relazione con questa realtà: ospiti diversamente abili, famiglie, operatori, volontari. Chi per poco tempo, chi per un lungo periodo, tutti hanno lasciato un po' di sé nella costruzione di questa piccola comunità, legata dall'amore e dal coraggio di molti di prendersi carico delle sofferenze che c'erano e ci sono dentro alcuni nuclei familiari. E insieme al coraggio, la fede.

La fede nel messaggio evangelico che questi nostri fratelli e sorelle sono preziosi agli occhi di Dio. La fede che ci chiede di mettere al centro dell'attenzione delle nostre comunità questi amici più deboli, come ha fatto il Signore Gesù, che ha dichiarato che i "piccoli" sono al centro del cuore di Dio.

D'altra parte, Gesù stesso è stato un "piccolo", disprezzato e condannato alla morte di croce. Ma "la pietra scartata dai costruttori è divenuta testata d'angolo", dice la Parola di Dio. Ciò che l'uomo non ritiene degno di valore e mette da parte, Dio lo pone al centro. Così è stato di Gesù, ripudiato e fatto morire dagli uomini, diventato, per volere del Padre, colui che salva ogni uomo.

Così è per le persone che per la loro situazione di disabilità sono accantonate da una società del fare e del correre, perché non produttive. Questi uomini e donne sono al centro del cuore di Dio e sono al centro dell'azione della Piccola Fraternità, che diventa così una delle espressioni della fede fattiva delle nostre comunità, che afferma con il suo operare la dignità di ogni persona. Ogni uomo e donna ha gli stessi diritti e doveri ma chi è nella sofferenza, di qualsiasi tipo, è maggiormente proiettato nel cuore di Dio; se noi vogliamo far parte del Suo Regno non possiamo evitare ciò che Dio preferisce, ma dobbiamo cercarlo con coraggio. La Piccola è una possibilità, una strada verso Dio. Certo non l'unica, ma sicuramente è una strada privilegiata proprio perché pone al centro della sua attenzione coloro che sono prediletti dal Signore. Dopo tanti anni, con cambiamenti importanti, siamo ancora qui a servire questi nostri

fratelli più piccoli e chiediamo al Signore di accompagnarci in questo nostro cammino.

***Il Parroco
Don Paolo Arcaini***

SOMMARIO

<u>PREMESSA</u>	2
<u>LA PIETRA SCARTATA DAI COSTRUTTORI È DIVENUTA TESTATA D'ANGOLO</u>	3
<u>LA CARTA DEI VALORI E DEI SERVIZI</u>	6
<u>PFL: UNA BREVE PRESENTAZIONE</u>	7
<u>LA MISSION</u>	7
<u>DOVE SIAMO</u>	7
<u>IMPEGNI PER QUALIFICARE I SERVIZI: I VALORI</u>	9
<u>LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA</u>	10
<u>L'EQUIPE</u>	13
<u>I VOLONTARI</u>	14
<u>PIANIFICAZIONE PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO</u>	17
<u>TIPOLOGIA DI UTENZA</u>	18
<u>SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA</u>	18
<u>TRASPORTO</u>	18
<u>MENSA</u>	19
<u>PULIZIE DEGLI AMBIENTI</u>	19
<u>AREA DIVERSABILITA'</u>	21
<u>IL CEOD</u>	21
<u>LA COMUNITA' ALLOGGIO</u>	21
<u>AREA DEL DISAGIO SOCIALE</u>	22
<u>IL LABORATORIO OCCUPAZIONALE</u>	22
<u>ATTIVITÀ PROPOSTE</u>	23
<u>GIORNATA TIPO</u>	24

<i>MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E PRESA IN CARICO</i>	24
<i>LA FREQUENZA</i>	26
<i>I PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI (PEI)</i>	26
<i>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</i>	27
<i>VERIFICA DEL PEI</i>	27
<i>VERIFICA DELLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITÀ</i>	27
<i>MONITORAGGIO E VERIFICHE</i>	28
<i>MISURA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO</i>	28
<i>PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO CONTINUO</i>	30
<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>	30
<i>LA RETE LOCALE</i>	33
<i>SERVIZIO SUPPLEMENTARE AL TERRITORIO</i>	33
<i>SERVIZI AGGIUNTIVI</i>	33

LA CARTA DEI VALORI E DEI SERVIZI

Perché la carta dei valori e dei servizi?

La carta dei valori e dei servizi è uno strumento attraverso il quale l'associazione presenta il proprio servizio e le sue caratteristiche. Nella carta sono presenti gli elementi caratterizzanti l'offerta e gli strumenti operativi, nonché gli obiettivi perseguiti. Inoltre sono descritti i valori fondanti su cui si regge l'operato dell'ente.

A cosa serve la carta dei valori e dei servizi?

La carta dei valori e dei servizi è uno strumento che permette a chiunque la consulti di reperire informazioni, di avvicinarsi e conoscere più approfonditamente la realtà dei servizi offerti e, nel caso di bisogni specifici, di comprendere se il servizio offerto corrisponde alle proprie necessità.

Cosa contiene la carta dei valori e dei servizi?

La carta dei valori e dei servizi contiene tutte le informazioni utili a descrivere il servizio, fornendone una fotografia dettagliata.

La carta dei valori e dei servizi ha la seguenti finalità:

- esporre i valori fondanti dell'associazione;
- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione del servizio;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllandone il conseguimento.

Si rende pubblica la carta dei valori e dei servizi onde favorire la conoscenza della Piccola Fraternità Lessinia ed in particolare:

- la struttura organizzativa e gestionale;
- la specifica organizzazione del servizio;
- le modalità di funzionamento dell'organizzazione;
- i servizi forniti;
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente al miglioramento continuo del servizio.

PFL: UNA BREVE PRESENTAZIONE

La Piccola Fraternità Lessinia onlus è un'associazione senza scopo di lucro ispirata dalla carità cristiana che persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria a favore dei bisognosi ed emarginati.

L'associazione è stata fondata il 12 marzo 1987 da un gruppo di giovani su incoraggiamento dell'allora Parroco di Corbiolo di Bosco Chiesanuova, don Ottavio Birtele. La Piccola Fraternità Lessinia nacque sul modello di altre Piccole Fraternità operanti nella Diocesi di Verona per rispondere, attraverso il volontariato, ai bisogni delle persone disabili nella Lessinia centrale. Dopo i primi anni presso i locali della parrocchia, ha preso forma il progetto di costruire una nuova struttura dove poter ospitare un centro diurno ed una comunità alloggio per persone con disabilità, secondo gli standard di qualità e sicurezza cui sono soggette anche le strutture assistenziali. La nuova costruzione, inaugurata nel 2003, accoglie 22 ospiti al centro diurno (autorizzato per 30 utenti) e 3 ospiti in comunità alloggio (autorizzata per 10 utenti).

L'associazione è retta da un Presidente, coadiuvato da un Consiglio Direttivo composto da 13 membri eletti dall'Assemblea dei Soci, tutti operanti a titolo di volontariato.

La Piccola Fraternità Lessinia si è dotata fin dall'inizio di Operatori professionali per il servizio diurno all'utenza disabile.

Le risorse della Piccola Fraternità Lessinia si completano con la presenza di circa 180 soci. Tra essi, un centinaio prestano servizio attivo: alcuni soci si occupano della cucina e dei trasporti, altri delle pulizie e della manutenzione della struttura, altri ancora collaborano alle attività diurne rivolte agli ospiti.

LA MISSION

La PFL esprime l'attenzione della comunità verso "gli ultimi", con esplicito riferimento alle indicazioni pastorali della Chiesa locale. Attraverso le proprie attività, ispirate dalla carità cristiana e dal mistero eucaristico, si adopera per il miglioramento della qualità della vita e delle relazioni umane dei fratelli in difficoltà e delle loro famiglie.

In particolare l'associazione offre servizi di assistenza, accoglienza, educazione ed inserimento sociale delle persone con disabilità e/o disagio sociale di cui il centro diurno e la comunità alloggio sono la principale espressione.

DOVE SIAMO

La Piccola Fraternità Lessinia si trova a Corbiolo di Bosco Chiesanuova in provincia di Verona, un paese posto nella posizione centrale della Lessinia, in via Don A. Squaranti n. 20. La struttura della Piccola Fraternità è facilmente raggiungibile ed è situata in un contesto urbanistico residenziale. La posizione montana garantisce un clima ideale durante tutto il periodo dell'anno, tanto che il paese viene definito località climatica.

La collocazione della struttura è tale da rendere agevole l'accesso ai servizi di pubblica utilità. Alcuni infatti si trovano a pochi metri dalla struttura, come il negozio alimentare, la chiesa, il bar, il dottore; altri come la farmacia, negozi in genere, comune sono facilmente raggiungibili e si trovano tutti nel raggio di 2-3 Km. La città dista circa 20 Km dove si trova l'ospedale più vicino.

Il servizio di trasporto pubblico è presente e ben servito. Vista però la morfologia del territorio, il servizio di trasporto degli ospiti viene garantito da mezzi propri dell'ente che tutti i giorni effettuano i trasferimenti degli ospiti da e per le proprie abitazioni. In particolare, l'associazione svolge il proprio servizio nei Comuni di Bosco Chiesanuova, Cerro Veronese, Erbezzo, Roverè Veronese, Velo Veronese, Grezzana.

IMPEGNI PER QUALIFICARE I SERVIZI: I VALORI

A fondamento della propria azione sociale, la PFL pone precisi riferimenti etici e valoriali, che orientano l'organizzazione dei servizi, delle attività e tutta l'azione socio-educativa svolta, a diverso titolo, dai volontari e dagli operatori professionali.

Carità cristiana

L'accoglienza, il sostegno, il conforto offerto reciprocamente agli ospiti, ai familiari, ai volontari ed agli operatori scaturiscono dal messaggio evangelico della *carità cristiana*. Alla PFL la carità cristiana rappresenta la modalità che permette a ciascuno di *realizzare se stesso* come persona mentre si pone, con *umiltà* e *disponibilità*, a servizio del prossimo.

Rispetto

La consapevolezza di quanto sia difficile mettersi a confronto con la persona disabile, riconoscendone la sua *soggettività* ed i suoi *bisogni*, pone il rispetto tra i valori fondanti della PFL.

Il rispetto così inteso diventa elemento connotativo delle relazioni tra tutti gli attori dell'associazione, nella continua ricerca della *reciproca accoglienza* e del *riconoscimento* del mutuo servizio.

Dialogo

Il *dialogo aperto e sincero* è la modalità di espressione del rispetto nelle relazioni tra i diversi membri della PFL. Il dialogo è sempre preceduto da un atteggiamento di *umiltà*, *ascolto* e *sospensione del giudizio*, in modo che l'altro si possa sentire prima di tutto accettato ed accolto. Tutto ciò genera un clima di serenità nelle relazioni, sostiene il superamento delle barriere e delle difficoltà e la ricerca dell'armonia tra i membri dell'associazione.

Servizio

Volontari ed operatori sono accomunati da uno *spirito di servizio* nella loro dedizione diretta o indiretta alle persone più deboli e bisognose. Il servizio alla PFL diviene la via per prendere coscienza delle proprie risorse, dei propri difetti e maturare sensibilità nei confronti degli altri.

Il servizio in un gruppo ampio come quello dell'associazione, inoltre, intende essere un esempio per la comunità, in particolare per i più giovani, di *gratuità* e *donazione*.

Essere famiglia

La PFL intende essere come una grande famiglia, animata da sentimenti di *fratellanza*, fondata sulla *comprensione* e sulla *valorizzazione delle peculiarità* dei suoi membri, che si riconoscono reciprocamente. In questa logica, vi è attenzione alle dinamiche relazionali nell'inserimento di nuovi ospiti o di volontari e operatori.

Il modello familiare richiama ciascuno ad una *responsabilità personale non delegabile*, non solo nei confronti delle persone accolte, ma anche delle strutture e delle attrezzature dell'associazione.

Essere organizzazione

La PFL è un'organizzazione che ha precise *responsabilità morali, educative, sociali, legali ed economiche*. L'organizzazione trae la sua efficienza dalla definizione dei diversi ruoli, dal loro coordinamento pur nell'autonomia operativa, sempre nella esplicita condivisione dei valori di fondo. Nell'ambito dell'organizzazione, è riconosciuta la *professionalità* degli operatori ed il loro specifico apporto nell'erogazione di servizi di qualità alle persone disabili.

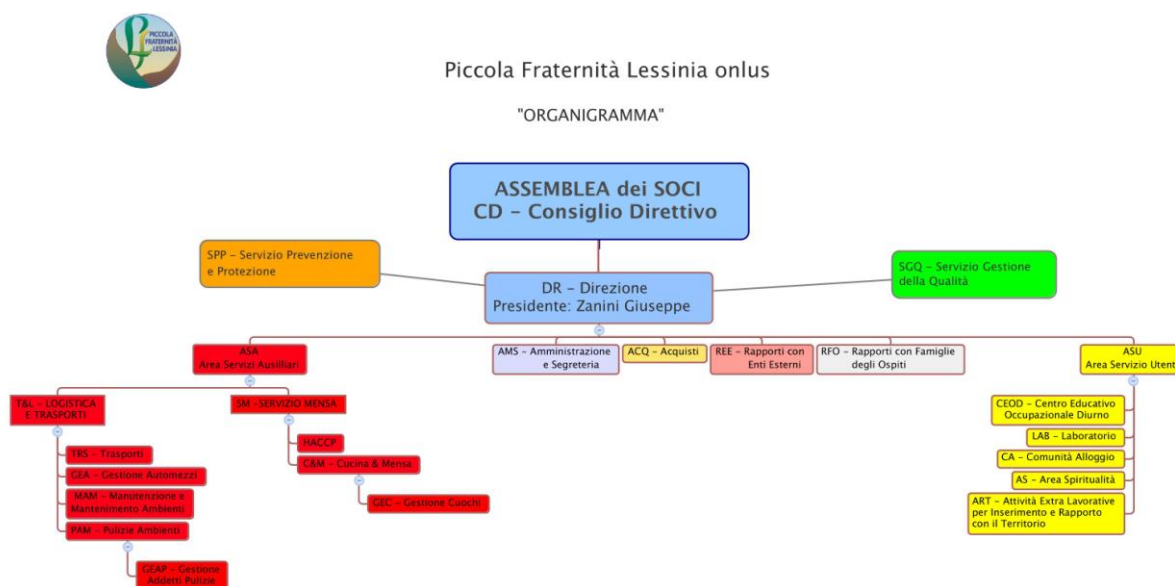
La PFL è avvalorata dalla presenza del Parroco e del Vescovo della Diocesi di Verona.

Educazione

Le persone accolte alla PFL non sono solamente custodite o assistite; a partire dal principio che il miglioramento è sempre perseguibile, operatori e volontari sono alla continua ricerca delle modalità con cui *potenziare le abilità di ciascuno*, sul piano delle autonomie personali, delle relazioni con gli altri, delle attività occupazionali, al fine di promuovere la qualità di vita delle persone disabili e delle loro famiglie.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per adempiere alla propria mission, la PFL ha la seguente struttura organizzativa.



I soci **Volontari**, nel loro insieme, rappresentano la grande ricchezza dell'associazione; apportano un contributo insostituibile nella gestione pratica delle attività, in armonia ed allineamento alle motivazioni che hanno portato alla costituzione ed alla crescita della PFL nella comunità territoriale. I soci governano l'associazione attraverso l'**Assemblea dei Soci**.

Il **Consiglio Direttivo** ha il compito di dirigere l'associazione nei suoi molteplici aspetti, secondo le volontà espresse dall'Assemblea dei Soci, da cui è eletto. A tal fine, oltre alle cariche istituzionali previste dallo Statuto all'art. 9, ha sviluppato al proprio interno un

sistema di referenti che seguono i diversi ambiti della PFL, come di seguito illustrato. Al Consiglio Direttivo, nel suo insieme, spetta inoltre il compito di alimentare i valori e le motivazioni di servizio dell'associazione nei confronti delle persone in stato di bisogno.

Il **Presidente** è eletto dal Consiglio Direttivo secondo le modalità previste dall'art. 14 dello Statuto. Sul piano organizzativo spettano al Presidente le funzioni inerenti all'attività istituzionale della PFL; egli stesso si occupa di mantenere i rapporti con gli enti pubblici preposti alla stipula di convenzioni ed al rilascio di accreditamenti, nonché con gli enti territoriali minori. Al Presidente competono, inoltre, le questioni di ordine amministrativo, sia relative al personale dipendente, con il supporto dei Responsabili degli Operatori, sia quelle riguardanti la situazione economico-finanziaria dell'associazione, con il supporto del Responsabile Amministrativo. Il Presidente risponde dell'amministrazione dell'associazione di fronte al Revisore Contabile.

Al Presidente fanno diretto riferimento i responsabili dei diversi servizi per tutte le problematiche relative alla gestione quotidiana dell'attività.

Nella illustrazione della struttura organizzativa sono evidenziate diverse **aree**, per le quali sono state individuate le rispettive figure responsabili, rappresentate da personale dipendente o da volontari.

Area Servizi Ausiliari (ASA)

L'Area Servizi Ausiliari è suddivisibile in due sottoaree: l'**Area Logistica e Trasporti (T&L)** e l'**Area del Servizio Mensa (SM)**. I responsabili ed addetti a tali aree si occupano del trasporto ed accompagnamento degli ospiti dalle loro abitazioni alla sede della associazione; a tale scopo monitorano l'utilizzo dei mezzi, verificandone la disponibilità ed il funzionamento attraverso periodica manutenzione. Inoltre si occupano del mantenimento della struttura, della pulizia degli ambienti e della gestione della mensa, comprendente in particolare la predisposizione dei menù, la preparazione e la somministrazione dei pasti. Tali compiti vengono svolti nel pieno rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza e igiene, in particolare della normativa HACCP. I responsabili dei servizi compresi nell'area ASA rispondono al rispettivo Referente del Consiglio Direttivo.

Area Amministrazione e Segreteria (AMS)

I responsabili ed addetti rappresentano al contempo la Direzione Amministrativa, in sinergia con il Presidente, e la Segreteria dell'associazione per tutti gli aspetti contabili. Si interfacciano con i consulenti esterni della PFL (Commercialista, Consulente del Lavoro). In quest'area si concentrano le funzioni di fund raising (ricerca di finanziamenti su progetti e bandi) e di rendicontazione dei progetti e finanziamenti stipulati dal responsabile REE.

Area Acquisti (ACQ)

I responsabili ed addetti svolgono un compito essenziale nella salvaguardia del criterio di economicità. Hanno il compito di raggruppare le esigenze dell'ente, in materia di fornitura di

beni e servizi, di fare una ricerca approfondita delle migliori condizioni presenti sul mercato e di provvedere all'approvvigionamento degli stessi.

Area Rapporti con Enti Esterni (REE)

Ai responsabili ed addetti spetta il compito di interfacciarsi con gli enti esterni, per mantenere quella rete di relazioni indispensabile per lo sviluppo e la crescita dell'associazione. Tali enti possono essere soggetti pubblici preposti alla stipula di convenzioni o al rilascio di autorizzazioni ed accreditamenti, come Regione Veneto, ULSS 20, Comuni, Tribunale di Verona o altre entità con cui l'associazione entra in contatto per svolgere le attività quotidiane, ad esempio Associazioni Sportive, Banche, Fondazioni, Aziende private.

Area Rapporti con le Famiglie degli Ospiti (RFO)

Ai responsabili e addetti è demandato il delicato compito di curare i rapporti umani con le famiglie degli ospiti. Agli stessi le famiglie fanno riferimento e comunicano eventuali consigli, lamentele o necessità che vanno oltre i tempi di ordinario funzionamento dei servizi della PFL, come la gestione delle giornate prefestive e festive.

I referenti, inoltre, hanno un ruolo di collegamento tra Consiglio Direttivo, operatori e famiglie per tutte le questioni che riguardano la salute ed il benessere delle persone accolte alla PFL e delle loro famiglie di appartenenza.

L'Area Servizio Utenti (ASU) è divisa in cinque sottogruppi che rappresentano i servizi proposti alla persona:

Il Centro Educativo Occupazionale Diurno (CEOD)

Il Laboratorio Occupazionale (LAB)

La Comunità Alloggio (CA)

L'Area Spiritualità (AS)

Le Attività Extra Lavorative per l'Inserimento e il Rapporto con il Territorio (ART)

Tali servizi vengono supervisionati dai **Responsabili**, secondo quanto definito dalla L.R. 22/2002 (CD-DIS – accr – 4.1.1-2), i quali hanno compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, anche in rapporto alla loro formazione permanente, di promozione e valutazione della qualità dei servizi (congiuntamente ai Referenti del Consiglio Direttivo), di monitoraggio e documentazione delle esperienze. Sono di supporto al Consiglio Direttivo nella sperimentazione di servizi innovativi, nel raccordo tra i servizi educativi, sociali e sanitari, nella collaborazione con le famiglie e la comunità locale. Hanno un ruolo tecnico nelle valutazioni per l'inserimento di nuovi ospiti. Ad essi compete l'organizzazione generale del lavoro degli operatori e rispondono al Consiglio Direttivo, in particolar modo ai rispettivi Referenti. Ai responsabili compete, pertanto, anche la gestione dei volontari presenti nelle attività educativo-assistenziali del CEOD e la definizione dei tempi per il loro accesso alla struttura durante la giornata.

Gli **Educatori professionali** e gli **Operatori** collaborano con i responsabili, secondo le specifiche professionalità, alla stesura dei progetti personalizzati per ciascun ospite (con la

collaborazione di un consulente psicologo), alla programmazione, organizzazione e realizzazione delle attività del CEOD. A tali scopi è dedicata una riunione quindicinale a cui sono rinviate tutte le questioni che non presentano carattere di urgenza; per ciascuna riunione viene steso un verbale, cui possono accedere i Referenti del Consiglio Direttivo. Agli educatori ed agli operatori è richiesta una partecipazione alle attività di spiritualità e di integrazione della PFL con la comunità territoriale; a tali attività, considerate particolarmente rilevanti in quanto in linea con i valori fondanti dell'associazione, sono dedicate le Aree Spiritualità e Attività Extra Lavorative.

L'assunzione di nuovi educatori ed operatori, o la sostituzione di quelli in congedo o malattia, è prerogativa del Consiglio Direttivo secondo quanto previsto dallo Statuto all'art. 16. La tempestività delle sostituzioni, quando possibile con un adeguato passaggio di consegne, è condizione per garantire la continuità delle attività socio-educative a favore degli ospiti dell'associazione.

L'equipe è supportata dalla presenza dei **volontari** che durante la settimana la affiancano nelle attività e laboratori occupazionali, sia di gruppo che individuali.

A completamento della struttura organizzativa, sono stati istituiti il **Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP)** in adempimento al D.Lgs 81/08 e s.m.i. ed il **Servizio di Gestione per la Qualità (SGQ)** in adempimento al requisito di accreditamento ai sensi della L.R. 22/2002 (CD-DIS – accr – 4.3).

Per ogni appartenente alla struttura organizzativa è stato creato un documento, denominato mansionario, che definisce in modo univoco i compiti di ognuno e di conseguenza anche le responsabilità. Tale mansionario è presente all'interno del sistema SGQ per il quale la Piccola Fraternità Lessinia ha ottenuto il riconoscimento in base al modello ISO 9001:2008 nel giugno 2012.

L'EQUIPE

L'associazione Piccola Fraternità Lessinia svolge prestazioni di tipo educativo, assistenziale, psicomotorio, espressivo, ricreativo, secondo una programmazione prestabilita, sulla scorta di progetti individuali per i singoli ospiti.

Il CEOD attualmente accoglie in convenzione 22 ospiti, persone adulte diversamente abili, e può essere ampliato fino ad un massimo di 30 persone.

La tipologia di utenti seguiti dall'associazione è abbastanza varia, infatti sono accolte persone con sindrome di Down, con ritardo mentale, patologie psichiatriche, adulti con disabilità motoria, post-traumatizzati, adulti in disagio sociale.

Per questo motivo l'equipe è composta da responsabili, dottori in scienze dell'educazione, educatori professionali, operatori seguiti continuativamente da un pedagogo, operatori tecnico pratici.¹

¹ Il personale impiegato fa riferimento agli standard imposti dall'Allegato A alla Dgr n. 84 del 16 gennaio 2007, standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto (complemento di attuazione della legge regionale 16 agosto 2002 n.22) e può variare a seconda del numero degli utenti.

L'equipe è supportata dalla presenza dei volontari tecnico pratici che durante la settimana si occupano delle attività dei laboratori occupazionali.

In equipe vengono elaborati progetti educativi individuali (PEI) volti a recuperare la funzionalità sul piano relazionale-comunicativo, emotivo, cognitivo, sociale al fine di favorire una migliore qualità di vita.

Il personale in servizio è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente, fatto salvo per il personale in deroga; partecipa continuamente a corsi di formazione permanente, che è uno strumento indispensabile alla crescita professionale degli operatori come singoli e come gruppo ed è quindi fondamentale per il progressivo miglioramento qualitativo del servizio.

Il percorso formativo è garantito sia per l'equipe che per i volontari.

I VOLONTARI

Per erogare il proprio servizio l'associazione si avvale dell'ausilio e dell'operato di numerosi volontari, che offrono il loro contributo in diverse e molteplici attività riguardanti sia i servizi diretti alla persona che i servizi ausiliari, in base alle proprie capacità, conoscenze e propensioni.

Il volontario offre un servizio costante o saltuario, a seconda della propria disponibilità; nel primo caso gli viene affidato un servizio settimanale, altrimenti viene inserito nel gruppo delle riserve e chiamato in caso di bisogno.

Al volontario vengono richiesti impegno, dedizione e rispetto delle regole e delle normative vigenti, per il buon funzionamento dell'associazione a servizio degli ospiti.

Attualmente alla PFL operano oltre 120 volontari provenienti da tutta la Lessinia centrale; un ruolo importante è ricoperto dai genitori e parenti degli ospiti, che molto spesso sono attivi ed operanti all'interno dell'associazione proprio in qualità di volontari.

Le aree di volontariato, suddivise in base alle necessità dell'associazione, identificano i diversi servizi come di seguito descritto.

a. Consiglio Direttivo

Il Consiglio Direttivo, composto di soli volontari, è l'organo direttivo dell'associazione, preposto al mantenimento ed allo sviluppo sul territorio dell'associazione stessa. Per questo chi vuole diventare membro del Consiglio Direttivo è chiamato innanzitutto a condividere e valorizzare gli scopi, lo spirito e l'etica profusa dalla PFL. I compiti del Consiglio nel suo insieme sono molteplici: alcuni di natura tecnico-amministrativa, altri finalizzati alla promozione dell'associazione, altri ancora di coordinamento del servizio erogato agli ospiti. Il primo ambito comprende la gestione finanziaria ed economica, il mantenimento dei rapporti con gli enti pubblici preposti alla stipula di convenzioni ed al rilascio di accreditamenti (ULSS, Regione Veneto) e con le parrocchie e le autorità locali, in particolare il Comune di Bosco Chiesanuova e i Comuni limitrofi. Il Consiglio, inoltre, promuove l'attività condotta dalla PFL e

organizza iniziative propedeutiche allo sviluppo ed alla crescita dell'associazione, raccogliendo ed accogliendo le diverse necessità del territorio. Sul versante interno, il Consiglio si rapporta con le famiglie degli utenti e mantiene il coordinamento e le relazioni con i volontari e gli operatori. A tale scopo all'interno del Consiglio Direttivo sono nominati dei referenti per ogni ambito e tipologia di servizio.

Ciascun membro è chiamato a partecipare alle riunioni organizzate ogni venti giorni, in modo fattivo ed in piena autonomia; egli è garante ed espressione della responsabilità assunta su nomina riguardo al servizio specifico assegnato. Lo stesso è invitato a partecipare alle ricorrenze e ai momenti di incontro previsti, per condividere e trasmettere lo spirito solidaristico e di condivisione proprio della PFL.

b. Amministrazione e Gestione

Il servizio prevede il supporto e l'ausilio nelle attività tecniche, amministrative e gestionali agli addetti dedicati. A titolo d'esempio rientrano nelle attività amministrative i pagamenti ai fornitori, la preparazione della contabilità e dei bilanci dell'associazione, il mantenimento e miglioramento del sistema di gestione per la qualità, per la sicurezza sul lavoro e HACCP, l'organizzazione del Banco Alimentare; attività prettamente gestionale è il mantenimento della struttura e delle infrastrutture connesse. La modalità di erogazione del servizio non è preventivamente fissata in orari stabiliti ma può essere concordata personalmente in base alla tipologia di attività ed alla disponibilità di ognuno.

c. Servizi alla persona (Ceod, Laboratorio e altri servizi)

Il volontario collabora con gli operatori e li affianca nelle attività di laboratorio, ludiche e di vita quotidiana; partecipa ed accompagna gli ospiti durante gite ed uscite di gruppo. L'orario può variare sensibilmente in base al tipo di attività e alla disponibilità di ognuno. È necessario rispettare le condizioni di sicurezza previste e comunicare tempestivamente situazioni di anomalia riscontrate durante il servizio.

d. Cucina e Mensa

Il servizio consiste nella preparazione dei pasti secondo il programma dietetico settimanale prestabilito dal responsabile del servizio, integrandolo ove possibile con i prodotti presenti eccezionalmente in cucina. Il turno settimanale dura dalle ore 9.00 alle ore 12.30 circa. È indispensabile il rispetto rigoroso delle normative di sicurezza sul lavoro e delle condizioni di tutela per la conservazione e preparazione dei pasti stabilite dal regolamento HACCP; a tale scopo sono organizzati specifici corsi di formazione. In caso di malfunzionamenti o guasti degli elettrodomestici è importante darne tempestivo avviso. Il servizio di mensa (preparazione delle tavole, distribuzione dei pasti, riassetto) è a carico degli operatori e dei dipendenti della PFL.

e. Pulizie

Il servizio comprende l'igienizzazione degli ambienti con pulizia primaria e lavaggio dei pavimenti, compresa la pulizia completa dei bagni. Le pulizie si svolgono al

mattino, dal martedì al venerdì, per circa due ore e al venerdì pomeriggio. Saltuariamente vengono programmate le pulizie generali/stagionali. Per le pulizie si impiegano i prodotti dedicati specificatamente alle singole categorie di ambienti; le attrezzature e i prodotti vanno riposti nel locale dedicato.

f. Trasporto ed Accompagnamento

Il servizio necessita della presenza su ogni automezzo di due volontari, un autista e un accompagnatore. Un turno dura circa un'ora e può essere svolto al mattino o al pomeriggio. Al mattino il mezzo parte dalla sede alle ore 8:00 e trasporta gli ospiti dalle proprie abitazioni alla struttura, al pomeriggio gli stessi vengono riaccompagnati a casa alle ore 16:00. Il trasporto si snoda per tutta la zona della Lessinia centrale; lungo il percorso l'associazione dispone di distributori di carburante convenzionati. Indispensabile per poter erogare il servizio di trasporto è il possesso di patente B in stato di validità e il rispetto delle norme del Codice della Strada. È assolutamente vietato assumere bevande alcoliche e sostanze psicotrope in orario di servizio. Inoltre, per permettere agli ospiti di viaggiare in sicurezza, è obbligatorio utilizzare sempre i dispositivi di sicurezza in dotazione ai mezzi di trasporto e comunicare tempestivamente al responsabile eventuali anomalie e guasti.

L'autista viene supportato da un accompagnatore, il quale ha il compito di monitorare le condizioni psicofisiche degli ospiti durante il viaggio.

L'associazione offre quotidianamente il pranzo ai volontari che desiderano rimanere all'interno della struttura.

Per permettere un coordinamento tra tutti i volontari che prestano servizio alla PFL, il Consiglio Direttivo, al proprio interno o tramite delega, individua un **Referente dei Volontari** per ciascun ambito, che organizza le specifiche attività di sua competenza e si relaziona con i volontari per ogni necessità; ad esso i volontari possono fare riferimento per esporre critiche, lamentele o per proporre nuove soluzioni. Al referente compete l'inserimento di nuovi volontari o la sostituzione di coloro che interrompono il servizio.

Spesso inoltre vengono organizzati incontri, riunioni e pranzi, per attuare un coordinamento tra i volontari dello stesso ambito e per permettere loro di condividere momenti di convivialità.

Si organizzano dedicati corsi di formazione interni per la sicurezza sul lavoro correlati ai diversi rischi di attività svolte dai volontari. Altresì sono condotti periodici corsi HACCP riguardanti la conservazione, la preparazione e la somministrazione dei cibi.

PIANIFICAZIONE PER LA REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Essendo il servizio reso dalla Piccola Fraternità Lessinia una sapiente miscela tra attività di elevata caratteristica professionale ed indispensabili attività gestionali, la pianificazione trova espressione in particolare per:

- ✓ la definizione dei singoli percorsi educativo-occupazionali, in ingresso, di ogni ospite;
- ✓ le attività educative di gruppo e/o individuali anche in itinere;
- ✓ i viaggi da e per le abitazioni degli ospiti;
- ✓ i viaggi e le uscite ludico-educative;
- ✓ le attività di laboratorio sulla scorta dei bisogni occupazionali e delle richieste esterne di piccoli manufatti;
- ✓ gli acquisti di particolare entità, valore intrinseco o di particolare rilevanza per il servizio reso;
- ✓ le attività di cucina e mensa;
- ✓ le attività di pulizia degli ambienti;
- ✓ la manutenzione e mantenimento degli automezzi;
- ✓ la formazione e l'addestramento;
- ✓ le risorse (budget annuale) di sostegno della struttura e dell'organizzazione;
- ✓ i controlli di auto mantenimento del sistema qualità, sicurezza sul lavoro, HACCP con lo sviluppo di momenti di ascolto;
- ✓ gli orari ed i tempi di esercizio (comprese ferie, ecc.) del personale e dei volontari;
- ✓ gli eventi e le ricorrenze;
- ✓ le condizioni particolari correlate alla sicurezza sul lavoro;
- ✓ le riunioni, le assemblee;
- ✓ gli incontri con le famiglie degli utenti, le associazioni, i simpatizzanti e gli amici presenti sul territorio.

L'organizzazione, attraverso l'azione sistematica dei vari responsabili di area e servizio e il proprio coordinatore, applica sistematicamente le diverse forme di pianificazione e programmazione, ritenendole condizione imprescindibile per il funzionamento della struttura PFL e quindi per la resa del servizio al Cliente/Ospite.

La pianificazione e/o programmazione assume forme e caratteristiche diverse in funzione dello scopo per cui viene condotta.

TIPOLOGIA DI UTENZA

La Piccola Fraternità accoglie persone diversamente abili di età compresa tra i diciotto e i sessantacinque anni, fatto salvo eccezioni specificamente disciplinate dalla normativa regionale. In base agli standard strutturali previsti dalla Regione per questa tipologia di servizio ed in base alla nuova autorizzazione al funzionamento ed accreditamento regionale possono usufruire del servizio un massimo di 30 utenti per il centro diurno e 10 ospiti per la comunità alloggio.

Essendo la Piccola Fraternità l'unica struttura socio-assistenziale nell'area disabilità presente nel territorio della Lessinia centrale ed essendo perciò molto ampia e morfologicamente disagiata la porzione di territorio interessata dal servizio, si dà risposta non ad un unico tipo di disabilità ma a varie e diversificate disabilità ed esigenze che possono sorgere sul territorio stesso, per cui il servizio è indirizzato anche a persone con disagio sociale, ad esempio correlato ad alcolismo, o a persone che si trovano in momentanea situazione di disagio.

SERVIZI OFFERTI ALLA PERSONA

Si possono suddividere i servizi offerti in due macro aree: i **servizi ausiliari**, svolti interamente da persone volontarie sotto la supervisione dei responsabili di servizio, quali trasporto, mensa, pulizie, e i **servizi specificamente rivolti alla persona**, gestiti, programmati e coordinati da personale qualificato, con l'ausilio di volontari. Questi ultimi si possono ulteriormente distinguere tra **l'area diversabilità**, comprendente i servizi rivolti agli ospiti diversamente abili, e **l'area del disagio sociale**, nella quale rientrano le attività volte al recupero di soggetti che versano in situazioni di bisogno.

TRASPORTO

La Piccola Fraternità si adopera affinché venga svolto giornalmente il trasporto degli ospiti dalle proprie abitazioni alla struttura e viceversa.

A tale fine sono stati acquistati degli idonei automezzi di trasporto, sui quali sono state allestite delle attrezzature idonee ad ospiti sia in carrozzina che con difficoltà motoria. Il servizio di trasporto è interamente gestito da personale volontario che è stato adeguatamente formato, sia sugli aspetti di sicurezza che sulle abitudini degli ospiti stessi. Onde garantire il minor disagio agli ospiti, causato da una eccessiva permanenza sugli automezzi, dovuta alla particolare morfologia del territorio, che rende lunghi i tempi di percorrenza tra le abitazioni degli ospiti (anche se all'apparenza non molto distanti tra loro) e per una politica di economicità delle risorse, è stato allestito un parco macchine composto da più mezzi, in modo da raggiungere vari punti della Lessinia contemporaneamente e attraverso i percorsi più brevi. Ciò permette l'arrivo degli ospiti presso il centro in orario utile all'inizio delle attività. Il tempo impiegato dal mezzo per percorrere il tragitto pianificato non supera l'ora. Si evita così di imporre agli ospiti un orario di alzata al mattino troppo anticipato. Quanto detto poc'anzi vale anche per il rientro alle proprie abitazioni nel

pomeriggio. In caso di avvenimenti eccezionali, come un'improvvisa nevicata, ci si riserva di modificare l'orario del servizio di trasporto o di annullarlo.

Per garantire la sicurezza delle persone trasportate, vengono effettuati continui controlli sui mezzi di trasporto. Giornalmente i volontari, prima di partire per il loro servizio, effettuano un rapido controllo visivo dello stato dei pneumatici, delle luci e verificano che non ci sia la presenza di spie d'emergenza accese. A tal proposito è stata istituita una procedura di segnalazione tempestiva di eventuali guasti o malfunzionamenti per la risoluzione immediata del problema. Regolarmente vengono svolti dei controlli di routine da personale qualificato. Inoltre viene garantito l'adattamento dei mezzi alle condizioni climatiche, ad esempio con la sostituzione dei pneumatici tra la stagione estiva e quella invernale.

MENSA

Tutti i giorni la Piccola Fraternità Lessinia garantisce il servizio mensa ai propri ospiti. L'attività ristorativa (approvvigionamento, stoccaggio, preparazione e somministrazione) è svolta interamente nella propria struttura, direttamente sotto la supervisione del responsabile cucina e mensa, in collaborazione con il responsabile HACCP.

La preparazione dei pasti viene svolta da personale volontario, adeguatamente formato ed informato ed in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Al personale dipendente, anch'esso adeguatamente informato e formato sui rischi di contaminazione e sulle regole igienico sanitarie da rispettare, spetta la somministrazione dei pasti e l'assistenza degli ospiti.

Il servizio è impostato su due menù settimanali, alternati tra loro, che comprendono la merenda del mattino e del pomeriggio, il pranzo, la cena.

In presenza di ospiti con esigenze particolari dovute a disturbi temporanei, intolleranze alimentari e/o allergie, è garantita la possibilità di preparare e somministrare diete personalizzate.

La sicurezza ed il controllo dell'igiene durante la fase di distribuzione dei pasti e durante le attività che precedono e seguono tale fase sono garantite dall'introduzione del sistema di auto controllo HACCP, ai sensi del D.Lgs 6 novembre 2001 n. 193.

PULIZIE DEGLI AMBIENTI

Anche le pulizie giornaliere vengono garantite dalla presenza di un gruppo di volontari che, adeguatamente formati ed informati, si alternano settimanalmente nell'espletamento di tale funzione. A tale scopo è stato creato un sistema di pulizie diversificato per i vari ambienti e per le esigenze particolari della cucina e mensa, basato su tre colori principali:

- ✓ Giallo per la cucina e mensa
- ✓ Rosso per i bagni
- ✓ Blu per gli arredi e le zone comuni.

Per garantire il miglior utilizzo delle attrezzature, sono stati attrezzati carrelli dedicati alle varie aree della casa, sempre con particolare attenzione alle zone cucina e mensa.

Su ogni carrello e nella zona cucina è presente un programma giornaliero, settimanale e mensile delle aree ed attrezzature da pulire e viene svolto un costante monitoraggio degli ambienti.

Per le zone ed attrezzature della cucina e mensa è inoltre previsto un controllo giornaliero documentato delle pulizie svolte.

AREA DIVERSABILITA'

L'associazione offre un servizio di centro diurno e di comunità alloggio.

Il servizio è rivolto a persone adulte diversamente abili affette da patologie psico-fisiche, con gravi o gravissime limitazioni dell'autonomia funzionale, che necessitano di un supporto educativo-riabilitativo e assistenziale specifico per acquisire il massimo livello di autonomia e di autosufficienza.

IL CEOD

Nel **centro diurno** si attuano progetti educativi individuali finalizzati a:

- ✓ maturare l'identità personale, attraverso l'accettazione e la stima di sé, la conferma nelle relazioni e la valorizzazione delle risorse personali;
- ✓ favorire la conquista dell'autonomia sperimentandosi nelle attività di vita quotidiana e nella gestione dello spazio;
- ✓ sviluppare e incrementare la capacità di socializzazione e le relazioni con l'ambiente circostante attraverso laboratori e attività specifiche;
- ✓ conoscere ed approfondire le percezioni sensoriali grazie ad attività espressive che favoriscono la creatività personale e l'esplorazione della propria emotività;
- ✓ mantenere le abilità cognitive grazie ad attività di lettura, scrittura e comprensione del testo;
- ✓ svolgere attività motoria di rieducazione fisica atta a potenziare i movimenti degli arti muscolari e del corpo;
- ✓ affinare la capacità fino-motoria attraverso la realizzazione di lavori manuali;
- ✓ conoscere il proprio corpo e gestire l'igiene personale grazie ad attività motoria e momenti dedicati alla cura di sé.

LA COMUNITA' ALLOGGIO

Grazie alla **comunità alloggio**, si vuole dare la possibilità a persone diversamente abili di soggiornare presso la struttura sia per brevi periodi di tempo sia per una residenzialità continuativa. La comunità è uno spazio di crescita individuale e sociale in cui vivere, sviluppare affetti, mangiare, dormire e soddisfare una parte dei bisogni esistenziali della persona: il bisogno di amicizia e appartenenza sociale.

Pur essendo un sistema strutturalmente organizzato, è intenzione della Piccola Fraternità far vivere agli ospiti un clima di famiglia e di appartenenza alla casa. E' questa la ragione che ha spinto alla creazione di una comunità "piccola" nelle dimensioni, cinque stanze da 2 posti letto, e nel numero delle persone inserite (massimo 10 posti).

Gli obiettivi che si vogliono perseguire sono:

- ✓ sviluppare il benessere psicofisico e il miglioramento della qualità della vita degli ospiti;
- ✓ favorire l'autonomia personale, domestica e sociale dando la possibilità alla persona di essere e sentirsi soggetto attivo, facendo emergere e sostenendo potenzialità esistenti, all'interno di una comunità improntata sul modello familiare;

- ✓ mantenere nel tempo le capacità acquisite;
- ✓ collaborare con la famiglia di origine fornendo sostegno orientato alla comprensione delle dinamiche relazionali esistenti;
- ✓ perseguire la costruzione di una rete di relazioni con l'esterno per migliorare il grado di socialità e di integrazione con il territorio.

La comunità alloggio è composta dalle stanze personali degli ospiti e da stanze di uso comune, come il salotto e la sala da pranzo.

Ogni ospite ha la possibilità di personalizzare il proprio alloggio, così da renderlo più familiare e consono alle proprie abitudini, sempre nel rispetto degli altri ospiti, in particolare di chi condivide la stanza.

Al momento dell'ingresso in comunità alloggio, all'ospite viene descritto e fatto accettare, nel caso ci siano i presupposti, il "patto educativo" nel quale sono descritte, oltre agli orari della comunità, alcune regole ed indicazioni di comportamento per la vita comunitaria.

AREA DEL DISAGIO SOCIALE

L'associazione offre un servizio di recupero per situazioni di disagio sociale, che possono essere correlate a diverse problematiche, ad esempio alcolismo, povertà, indigenza, emarginazione.

IL LABORATORIO OCCUPAZIONALE

A tal proposito è stato realizzato un **laboratorio occupazionale** nel quale vengono perseguiti obiettivi finalizzati alla:

- ✓ maturazione dell'identità personale, attraverso l'accettazione e la stima di sé, la conferma nelle relazioni e la valorizzazione delle risorse personali;
- ✓ capacità di socializzazione e relazione con l'ambiente circostante;
- ✓ conoscenza del proprio corpo e gestione dell'igiene personale grazie a momenti dedicati alla cura di sé.

L'associazione crea manufatti e lavoretti anche per soggetti esterni, principalmente bomboniere per particolari eventi (matrimoni, battesimi, comunioni, cresime) oppure oggetti tipici di alcuni periodi dell'anno, come Natale e Pasqua. Tali realizzazioni vengono proposte al pubblico sia all'interno della struttura sia in occasionali bancarelle e mercatini. Il ricavato di tali opere è particolarmente importante in quanto rappresenta un contributo economico che permette di supportare il servizio offerto.

ATTIVITÀ PROPOSTE

Per conseguire gli obiettivi educativi durante la settimana sono previsti diversi laboratori ed attività:

- ✓ attività psicomotoria e motoria riabilitativa;
- ✓ laboratori per l'esecuzione di attività con materiali e strumenti diversi: legno, tecnica del mosaico, uso dei colori, uso del computer;
- ✓ attività musicale e di canto;
- ✓ catechesi;
- ✓ teatro;
- ✓ giornalino;
- ✓ cucina;
- ✓ cineforum;
- ✓ giardinaggio;
- ✓ cucito e stiro;
- ✓ passeggiate e uscite.

Sono previste durante l'anno uscite giornaliere, weekend e settimane di vacanza per ospiti, famiglie e volontari.

Si tratta di momenti che favoriscono la relazione tra famiglie, volontari e operatori e permettono di riscoprire le diverse abilità. Vengono organizzate passeggiate, attività ricreative e momenti di preghiera che permettono di vivere esperienze di vita comunitaria senza la gestione dell'attività occupazionale; sono proposte il cui obiettivo primario è stare bene insieme, ritrovare nuovi spazi di comunicazione e riscoperta dell'altro.

GIORNATA TIPO

Ore 8.00	apertura della struttura PFL
Ore 8.00 – 9.30	servizio trasporto dalle abitazioni alla PFL ed accoglienza
Ore 9.30	preghiera
Ore 10.00	attività educative individuali, di gruppo e riabilitative
Ore 11.00 – 11.15	intervallo - relax - merenda
Ore 11.15 – 12.30	attività di gruppo - preparazione sala da pranzo
Ore 12.30 – 13.30	pranzo
Ore 13.30 – 14.30	igiene personale - assistenza individuale - relax
Ore 14.30 – 15.45	laboratori e attività di gruppo
Ore 15.45 – 16.00	merenda
Ore 16.00 – 17.30	servizio trasporto dalla PFL alle abitazioni.

Il servizio del centro diurno è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 16.00, il sabato dalle 9.00 alle 14.00.

La comunità alloggio è aperta tutti i giorni 24 ore su 24.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI E PRESA IN CARICO

L'accesso di un utente nella struttura è innanzitutto subordinato all'inserimento della struttura stessa nel Piano di Zona, documento redatto d'intesa dai Sindaci dei Comuni del territorio e approvato dalla Regione Veneto. In tale documento sono analizzati i bisogni del territorio e descritti i diversi enti e strumenti previsti per la soluzione delle problematiche, ricercando anche un approccio integrato con il distretto sanitario di appartenenza.

A fronte di richieste, segnalazioni o specifiche domande, per l'accoglienza di un nuovo ospite che presenta una o più forme/situazioni di disagio e quindi con bisogno di supporto ed aiuto, espresse da parte di:

- ULSS territoriale;
- Comuni tramite gli assistenti sociali preposti;
- Famiglie;
- Tutori;
- Parrocchie del territorio;
- Centri o Associazioni (casi di trasferimento di un ospite in PFL);
- Altre condizioni ed entità non prevedibili;

risulta determinante porsi in ascolto onde recepire ogni sfumatura ed aspetto della domanda o segnalazione che sia.

Considerando che le richieste possono avvenire nelle modalità più disparate, ovvero verbalmente, in forma documentata e differente in funzione dell'entità richiedente, per

consentire una coerente, efficace e tempestiva risposta, il servizio ASU istruisce ogniqualvolta necessario, quindi ad ogni richiesta a prescindere dalla forma della stessa, un documento denominato "domanda di inserimento", standardizzando così la raccolta dei primi dati e consentendo in seguito l'analisi di accettazione basata su evidenza oggettiva.

Eventuale documentazione di richiesta prodotta dall'entità richiedente verrà mantenuta in allegato con la "domanda di inserimento".

Tempestivamente viene contattata la famiglia per la raccolta di informazioni utili all'inserimento.

Parallelamente viene fissato un incontro tra l'assistente sociale del servizio territoriale per la richiesta dell'avvio della pratica burocratica denominata S.Wa.M.Di.

Quando si è in possesso di dati sufficienti, viene svolta una riunione tra l'equipe ed il consiglio direttivo per valutare l'eventuale inserimento.

Una volta verificate le possibilità sia economiche che organizzative, e valutata la compatibilità tra il nuovo ospite e gli altri ospiti inseriti, viene svolto un incontro con la famiglia per concordare una modalità di inserimento graduale nella struttura (mezza giornata o un giorno la settimana).

In questo periodo l'educatore responsabile del centro diurno sarà impegnato in un'attenta osservazione delle abitudini, abilità espressive, difficoltà, variazioni di umore, ecc. riportando il tutto su schede dedicate.

Trascorso un mese viene svolto un incontro di verifica con familiari, equipe di riferimento, rappresentanti del consiglio direttivo e in caso di esito positivo si programma un ampliamento del servizio proposto.

A seguito del periodo di inserimento, dopo valutazione positiva, viene data l'autorizzazione per l'inserimento definitivo. Solo se sussistono i requisiti per la richiesta di un contributo e l'inserimento in convenzione da parte dell'ULSS territoriale, ci si riunisce in commissione U.Vi.M.Di. per l'inserimento definitivo. A quel punto l'educatore responsabile, insieme con l'equipe, completa la stesura del progetto educativo individuale personalizzato (PEI).

Per ogni richiesta/domanda accettata è istituita dedicata cartella nominativa che conterrà tutta la documentazione relativa all'ospite a partire dalla richiesta, accettazione in struttura e per tutto il periodo di permanenza. Tra i dati ci sono quelli indispensabili emanati dall'ULSS territoriale, quali:

- il certificato di invalidità;
- il verbale di accertamento medico di gravità *ex lege* 104/92;
- la scheda di valutazione multidimensionale delle persone con disabilità e relativo verbale;
- ogni altra documentazione derivante da medici competenti.

La cartella con tutta la documentazione di origine interna come esterna, relativa ad ogni ospite, viene mantenuta in ambiente protetto in cassaforte presso la PFL.

LA FREQUENZA

La frequenza in PFL degli ospiti è regolata dai progetti di inserimento e di interventi, realizzati in base alle indicazioni dell'ULSS: a tempo pieno per 5 giorni la settimana e a tempo parziale.

La presenza viene certificata attraverso la documentazione dell'elenco mensile di assenze-presenze, comunicata all'ULSS e annualmente alla Regione Veneto attraverso l'osservatorio regionale persone anziane e disabili.

I PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI (PEI)

L'intervento a favore della persona disabile non può essere casuale, improvvisato, puramente assistenziale e massificato. Occorre un approccio educativo personalizzato: ecco perché, per ogni ospite, gli educatori studiano e propongono con il responsabile dell'area rapporti con le famiglie degli ospiti un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) quale supporto pedagogico che consenta di garantire all'utenza unitarietà, continuità e specificità d'intervento.

Il PEI contiene gli obiettivi educativi individualizzati che, data una diagnosi funzionale stilata e fornita dall'equipe operativa handicap (E.O.H.), si ipotizza possano essere conseguiti dal singolo ospite attraverso le attività educative proposte nelle diverse aree d'intervento. Il PEI viene stilato all'atto dell'inserimento definitivo, in seguito ad una attenta osservazione dell'ospite, dei suoi bisogni (a volte espressi anche dalla famiglia), dei suoi punti di forza, delle aree di miglioramento e contiene:

- l'indicazione dell'educatore o operatore responsabile di riferimento;
- l'identificazione degli obiettivi educativi;
- le modalità d'intervento;
- una indicazione dei tempi e degli spazi.

La bozza del PEI viene presentata alla famiglia dall'educatore referente e dal responsabile del servizio. In questa circostanza la famiglia può chiedere delucidazioni sul suo contenuto, dare suggerimenti e concordare con l'educatore referente le linee cardine da adottare nei confronti del proprio familiare. La versione definitiva del PEI, integrata con gli eventuali suggerimenti forniti dalla famiglia, viene firmata dalla stessa (nella figura di familiare/tutore o Amministratore di Sostegno – AdS) alla presenza dell'educatore referente e del responsabile del servizio (come figure rappresentative dell'ente).

Dopo la firma del PEI/PAI da parte della famiglia, l'educatore referente presenta lo stesso in una riunione di equipe agli altri educatori, i quali lo recepiscono e lo condividono per poi metterlo in atto durante lo svolgimento dell'attività. Il PEI definitivo è conservato, nell'ufficio del responsabile del servizio, nella cartella dell'utente, è soggetto ad un monitoraggio continuo da parte dell'educatore referente e può mutare in relazione all'evoluzione dell'utente stesso.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

La valutazione di ciò che viene erogato presso la Piccola Fraternità Lessinia avviene attraverso la verifica del rapporto tra efficacia e efficienza del PEI in relazione agli obiettivi ed alle strategie educative pensate ed attuate per ogni utente. La verifica va ad analizzare, perciò, il comportamento di risposta degli ospiti in riferimento agli obiettivi dati.

La valutazione del servizio, oltre alla verifica del PEI, riguarda anche quella della programmazione annuale delle attività.

VERIFICA DEL PEI

Avviato il PEI per ogni ospite, annualmente viene disposta una verifica sullo stato di conseguimento degli obiettivi rispetto quanto pianificato per ognuno. Tale verifica avviene sulla scorta di valorizzazioni oggettive da 1 a 8 che corrispondono al minimo e massimo risultato conseguibile, per ogni obiettivo stabilito dal PEI, passando attraverso tutte le forme intermedie di parziale conseguimento e compimento dell'obiettivo educativo/occupazionale. Esse possono essere accompagnate da note/osservazioni e proposte da parte di tutti gli operatori ed educatori.

I risultati vengono definiti da tutti gli operatori/educatori per ogni ospite e dagli stessi commentati; successivamente tutti i dati sono elaborati, anche con configurazione grafica, onde estrapolare il valore medio di ogni obiettivo ed individuare i punti critici o di maggior interesse per la riprogrammazione.

Non essendo definito un tempo di chiusura del progetto educativo/occupazionale per l'ospite, viene ritenuta forma di validazione del percorso di vita stabilito la verifica annuale del conseguimento degli obiettivi tracciati da ogni PEI. La condizione dell'ospite porta quindi alla possibile revisione e taratura degli obiettivi perseguibili in futuro.

I criteri di assegnazione di tali valorizzazioni sono parte integrante del documento stesso di "verifica degli obiettivi".

Il modificarsi in itinere di uno stato di fatto di primo ingresso dell'ospite viene segnalato nei riesami settimanali e mensili, così come le modifiche che si rendono necessarie e doverose durante la permanenza in struttura PFL, rese evidenti dai riesami e dalle verifiche annuali sullo stato di raggiungimento degli obiettivi definiti sul PEI. Ogni variazione quindi viene tracciata e documentata e tradotta su nuovo PEI che così si rinnova e necessita di ripetizione dell'iter di controllo instaurato.

VERIFICA DELLA PROGRAMMAZIONE ANNUALE DELLE ATTIVITÀ

A fine anno gli educatori ed operatori esprimono la loro valutazione sulle attività previste nella programmazione annuale e svolte durante l'anno. Tale valutazione avviene sia attraverso le schede dedicate, sia con la stesura di una relazione allo scopo di verificare l'efficacia dell'attività ed apportare eventuali modifiche.

Al termine dell'attività di verifica le schede compilate e le relazioni vengono raccolte in un fascicolo che rappresenta con i PEI la valutazione del servizio

MONITORAGGIO E VERIFICHE

Ogni quindici giorni e straordinariamente una volta al mese, vengono indette delle riunioni di equipe ASU per valutare l'andamento del percorso individuale degli ospiti anche con la collaborazione di professionisti esterni quali pedagogista, psicologo, psichiatra.

I risultati di tali incontri sono documentati dal quaderno di riunione di equipe. In particolare vengono presi in considerazione i seguenti elementi:

- ✓ aspetti problematici manifestati dall'ospite (come ad esempio una sensibile variazione dello stato dell'umore, dell'aggressività, dello stato di salute; particolare svogliatezza);
- ✓ problematiche emerse dalla famiglia o tutore dell'ospite (come ad esempio una malattia o decesso di un parente, amico, conoscente; condizioni problematiche manifestate nell'ambiente domestico/casa);
- ✓ difficoltà riscontrate dagli operatori nella gestione del percorso educativo/occupazionale;
- ✓ indicazioni pervenute dai volontari, nell'esercizio delle loro azioni interne alla PFL e quindi a contatto con gli ospiti;
- ✓ proposte di possibili attuazioni di attività ludiche;
- ✓ forme organizzative correlate alle tipologie dei percorsi educativi individuali degli ospiti.

MISURA DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione ha attivato un sistema di monitoraggio del livello di soddisfazione conseguito dai propri ospiti e dai loro familiari in relazione ai servizi loro resi rispetto requisiti stabiliti o semplicemente in relazione alle loro aspettative.

Il questionario volto all'indagine per la determinazione del livello di soddisfazione del "cliente" e quindi per recepire la sensazione della qualità del servizio svolto presenta contenuti in forma di richiesta relativamente a:

- risposta dell'organizzazione in termini di efficienza, efficacia, correttezza del rapporto;
- preparazione e professionalità delle maestranze;
- comportamento, disponibilità, competenza del personale e dei volontari;
- rispetto dei valori enunciati dalla carta dei valori e dei servizi, in termini generali;
- gestione ed efficacia del servizio occupazionale e della cucina;
- gestione e mantenimento degli ambienti;
- gestione delle attività extra educative, occupazionali.

Il questionario presenta domande dirette che implicano una risposta con valorizzazione da 1 a 10, lasciando spazio a libere note ed osservazioni da parte di chi lo compila per condizioni diverse o particolari o per estensione/giustificazione alla risposta.

Ad ogni risposta è stato assegnato un valore numerico e l'insieme dei punteggi conseguiti, mediati fra loro, va a costituire l'indice di soddisfazione.

Il sistema introdotto si basa inoltre su più criteri e precisamente:

- ✓ l'attivazione di un'indagine interna volta all'espressione scritta da parte di tutti i responsabili di area/servizio in relazione alle mansioni ed attività condotte e alle finalità rispetto la propria personale percezione sulla risposta data ai clienti in termini di servizio reso;
- ✓ l'attivazione di ulteriore indagine, a mezzo di dedicato questionario, rivolta ai volontari;
- ✓ il controllo dei reclami ricevuti, gestiti nel periodo, raccolti a registro.

L'indice riferito alla soddisfazione interna (fornito dall'indagine sugli operatori e volontari) e quello sopra espresso per quanto inerente all'ospite/familiari costituiscono elementi di valutazione periodica da parte della Direzione. L'indagine sul livello di soddisfazione è effettuata con periodicità annuale.

PARTECIPAZIONE AL MIGLIORAMENTO CONTINUO

La Piccola Fraternità Lessinia ha attivato un sistema documentato, finalizzato alla partecipazione sia degli ospiti e delle loro famiglie sia di ogni membro facente parte dell'associazione, per il miglioramento continuo nel servizio proposto. A tal proposito è stato istituito un modello apposito di reclamo per la segnalazione di ogni Non Conformità.

Per Non Conformità, nel prosieguo richiamata con NC, si intende il mancato soddisfacimento di un requisito del servizio proposto o disservizio ricevuto.

Si conviene quindi che le NC si possono riferire sia ai servizi resi agli ospiti e alle loro famiglie, sia a materiali/prodotti/servizi acquistati per il supporto e mantenimento dell'organizzazione.

Essendo una NC l'evidenza di un errore/disservizio o sequenza di errori commessi nel processo interno, l'organizzazione utilizza le relative evidenze oggettive di gestione delle non conformità per rendicontarle alla propria direzione, così da mettere in atto delle azioni correttive e/o preventive al fine del miglioramento continuo del servizio reso.

La possibilità di emissione di NC da parte di ogni soggetto appartenente al sistema PFL, in ogni ordine di grado di responsabilità e secondo mansione e competenza attribuita, fornisce un'elevata forma di maturità dell'organizzazione ed un prezioso strumento per creare l'ideale presupposto per un continuo miglioramento, durevole nel tempo, attraverso l'analisi dei propri errori, favorendo l'incremento della qualità e del soddisfacimento delle aspettative dei propri ospiti e dei loro familiari.

STANDARD DI QUALITA'

Sempre più attenti ad un ideale di crescita e di miglioramento nell'erogare un servizio sempre più efficiente ed efficace nella risposta alla domanda, la Piccola Fraternità Lessinia ha ottenuto la certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità, secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001 ed. 2008.

Per mantenere costante l'attenzione al soddisfacimento dei bisogni dell'utenza (secondo lo spirito di solidarietà da cui la PFL è nata) e per recepire gli stimoli che l'attuale cultura e legislazione propongono per migliorare il servizio offerto agli ospiti e alle loro famiglie, la Piccola Fraternità Lessinia ha stabilito una serie di standard di qualità, giudicati come qualificanti per il proprio servizio, che tutti gli operatori, volontari, professionisti ospiti e famiglie devono impegnarsi ad attuare, a mantenere e a migliorare e che rappresentano il livello di qualità del servizio che la PFL si impegna a garantire ai propri interlocutori. Inoltre la PFL stessa mantiene al proprio interno un Manuale della Qualità, procedure, istruzioni operative, documenti di evidenza oggettiva e un Bilancio Sociale che attestano la certificazione della qualità che il servizio offre e nei quali vengono descritti e riferiti i vari comportamenti, così come oggettivamente avvengono, che essa mantiene quotidianamente con ospiti, famiglie, operatori, fornitori, ecc.

Qualità del personale sia dipendente che volontario: la PFL considera la formazione del

personale dipendente e volontario un elemento indispensabile per garantire la qualità sia degli interventi educativi sia di quelli in materia di sicurezza e di igiene. Per tale motivo vengono preventivamente programmati dei corsi di formazione, in base alle esigenze del personale (a miglioramento delle proprie competenze e conoscenze) e in base agli obblighi di legge imposti (sicurezza sul lavoro, primo soccorso, antincendio, HACCP, ecc.) che, rapportati ai percorsi di formazione pianificati nel corso dell'anno, devono raggiungere un livello minimo del 90%.

Altro dato di rilevanza, che per la PFL è elemento essenziale per il proseguo del servizio, è la presenza dei volontari in servizio, sia nelle funzioni ausiliari, sia a stretto contatto con gli ospiti nelle attività e laboratori condotti. A tal proposito è stato individuato un indice specifico per valutare la presenza in servizio di tutti i volontari, auspicando il mantenimento delle ore di presenza.

Qualità nella progettazione: definisce gli standard di qualità della progettazione educativa del servizio. Gli indicatori si basano sulle verifiche finali delle attività/strategie progettate e sulla verifica finale del PEI. Sono indicate le soglie minime di aspettativa relativamente alla capacità di progettazione sia degli obiettivi educativi che delle attività. Elemento rilevante nel raggiungimento degli obiettivi proposti è la presenza costante degli ospiti presso il centro, anche se ritenuta una cosa indipendente dalla qualità del servizio e non imputabile allo stesso. Viene pertanto monitorata l'assenza degli ospiti, per il quale è stato creato un apposito indice, come elemento di possibile ostacolo al raggiungimento degli obiettivi proposti.

Il servizio inoltre si impegna a rilasciare i PEI entro e non oltre il 30 settembre di ogni anno in quanto viene preso come riferimento il periodo "scolastico" compreso tra settembre dell'anno in corso e agosto dell'anno successivo.

Qualità nell'auto sostentamento: la PFL riesce ad offrire sia agli ospiti e alle loro famiglie, sia ai volontari e operatori, attività sia interne che esterne, servizi vari (come corsi di formazione, ecc.), grazie ad una continua ricerca di forme di finanziamento esterne, private o pubbliche, attraverso la partecipazione a bandi di concorso ed alla partecipazione a progetti proposti dalle varie associazioni e realtà della Provincia di Verona e della Regione Veneto. A tal proposito si vuole monitorare tale aspetto, mettendo in rapporto i progetti presentati nell'anno rispetto a quelli accettati e realizzati.

Qualità del servizio mensa: la mensa è un servizio che necessita di particolare attenzione, in quanto elemento di bisogno di ogni ospite, che deve tener presente le esigenze particolari sia di salute che di preferenze, ma che per la sua particolarità impone costanti controlli e verifiche. A tale servizio è stato dedicato un indice che misura attraverso l'audit interno il livello raggiunto, anche rispetto quanto registrato nel periodo precedente, sempre tenendo conto di una minima aspettativa.

Qualità del servizio offerto: viene misurato il grado di soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie, del personale dipendente e dei volontari attraverso il documento denominato "Questionario di soddisfazione", considerata una vera e propria intervista che rende dati essenziali per promuovere il miglioramento.

Qualità del servizio di gestione: la PFL si pone in atteggiamento continuo di miglioramento, che può risultare da una costante riflessione e valutazione del grado di soddisfazione

espresso, degli errori commessi, resi evidenti attraverso la segnalazione e la gestione delle Non Conformità, e dall'attuazione di azioni correttive e/o preventive propedeutiche. Infine, mediante audit interni dedicati ad ogni area e servizio, si valuta il livello di conformità e quindi il mantenimento del sistema di gestione per la qualità, permettendo il controllo di tutta l'organizzazione della struttura.

E' compito della Direzione analizzare e valutare tutti gli indicatori di sistema, per assumere una concezione globale dell'andamento dell'organizzazione e per consentire la messa in atto di eventuali azioni di miglioramento.

LA RETE LOCALE

Attraverso la convenzione con l'Ulss 20 di Verona, l'interessamento della Regione Veneto - Assessorato ai Servizi sociali, enti privati, associazioni e persone sensibili si garantisce il sostentamento economico della Piccola Fraternità Lessinia.

Sono parte integrante del progetto generale della nostra associazione i Comuni della Lessinia, la cui collaborazione garantisce la qualifica della Piccola Fraternità Lessinia come elemento indispensabile per la soluzione di problematiche collegate alla disabilità e la promozione del territorio.

La Piccola Fraternità Lessinia collabora inoltre con l'Istituto Comprensivo Scolastico e le Associazioni presenti sul territorio per sensibilizzare, avvicinare ed unire la popolazione intorno al tema della disabilità e del disagio, organizzando specifici eventi e manifestazioni.

SERVIZIO SUPPLEMENTARE AL TERRITORIO

Nel rispetto dei valori della condivisione, della solidarietà e della carità che caratterizzano l'operato dell'associazione, la PFL mette a disposizione la propria struttura a chi versa in particolari situazioni di disagio e può compiere alcune azioni in modo più agevole utilizzando gli spazi della struttura stessa (ad esempio, per compiere l'igiene personale e la doccia). Si ritiene che questo sia un servizio importante, che permette l'aiuto reciproco e la relazione con le varie realtà del territorio. In questi casi, chi aiuta ed accompagna queste persone è tenuto innanzitutto a comunicare direttamente con i responsabili e gli operatori, per far conoscere ad essi le circostanze e situazioni specifiche e per conciliare le proprie esigenze con l'uso della struttura da parte degli ospiti interni. Gli accompagnatori sono tenuti alla pulizia e igienizzazione degli ambienti utilizzati, per consentirne l'uso ad altri nelle medesime condizioni.

SERVIZI AGGIUNTIVI

L'associazione offre altri due servizi previsti espressamente dalla legislazione vigente a favore di soggetti con condanne a carico, consistenti nell'affidamento in prova al servizio sociale e nel lavoro di pubblica utilità. Nel primo caso vengono accolti soggetti condannati solitamente per reati minori, i quali vengono affidati al servizio sociale fuori dall'istituto di pena per un periodo uguale a quello della pena (totale o residua) da scontare. Nel secondo caso la pena stessa consiste nello svolgere attività non retribuita a favore della collettività all'interno di un ente di assistenza sociale o volontariato; la maggior parte dei soggetti rientranti in quest'ultima categoria sono responsabili di violazioni del Codice della Strada.

Tali possibilità sono concesse in base a specifici requisiti ed a speciali autorizzazioni rilasciate dalle autorità competenti; il servizio è svolto in convenzione con il Tribunale di Verona.

PICCOLA FRATERNITA' LESSINIA

via Don Antonio Squaranti 20 37021 Bosco Chiesanuova (VR)

P. IVA e Codice Fiscale 02606020234

Tel.: 0457050706- 0456782465 Fax 0457050706

Email: piccolafraternita@corbiolo.it

Per sostenerci:

Unicredit Banca Ag.Bosco Chiesanuova

IBAN IT80L0200859280000003649953

ULSS di riferimento: ULSS20 - Verona