Carta dei Servizi

• Fondazione Piccola Fraternità

" La Piccola Fraternità nasce come segno e frutto d'una comunità che, illuminata dalla Parola e alimentata dall'Eucaristia, scopre l'esigenza di annunciare e di testimoniare il vangelo della carità, non tanto come singolo gesto personale, ma come espressione dell'intera comunità. La Piccola Fraternità intende, quindi, offrire una proposta concreta di amore e di servizio sul territorio tra le molteplici espressioni di carità d'una comunità parrocchiale.... Essa non è tanto un luogo, un ambiente, una casa, ma è soprattutto una comunità di persone. Persone che intendono donare la loro vita al servizio dei più deboli, non per sostituirsi a qualcuno, ma per diventare stimolo e promozione di tutta una rete di carità, di compartecipazione, di condivisione della comunità per i fratelli in difficoltà. Una carità e un servizio non assistenziali o pietistici, ma promozionali... perciò l'attenzione e l'amore saranno sempre rivolti prima di tutto alla persona: tutto dovrà essere funzionale alla sua crescita e al suo sviluppo umano e cristiano. Tale attenzione si esprimerà ovviamente in uno stile di servizio fatto di ascolto, di dedizione amorosa, di amicizia sincera, consapevole della dignità, del valore, della missione di ogni essere umano"

Don Giorgio Scarsini

(Fondatore della prima Piccola Fraternità)

Indice

PARTE 1: PRESENTAZIONE

- La storia
- La *mission*
- Gli enti gestori
- La struttura
- Il governo e la gestione dei servizi
- Il ruolo del volontariato
- Il lavoro in rete
- Le normative di riferimento
  - L.R. 22/02
  - DGR 84/07
  - D.Lgs. n. 81/08
  - Normativa HACCP
  - Normativa sulla Privacy
  - Norma ISO 9001:2015
- La politica della qualità

PARTE 2: I SERVIZI IN CONVENZIONE CON ULSS 22

- IL CENTRO DIURNO PER DISABILI – scheda di presentazione
- LA COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI – scheda di presentazione
- I PROCESSI GESTIONALI DEI SERVIZI IN CONVENZIONE
  - La gestione dell'équipe educativa
  - L'inserimento degli utenti nei servizi
  - L'elaborazione del progetto educativo personalizzato
  - I volontari a supporto del servizio
  - Il rapporto con le famiglie
  - Il servizio di trasporto
  - La gestione del tempo libero

PARTE 3: I SERVIZI DELLA MARGINALITA' SOCIALE

- CENTRO ANZIANI DIURNO
- PRONTA ACCOGLIENZA ANZIANI

PARTE 3: ALTRI SERVIZI IN GESTIONE

- ASSISTENZA DOMICILIARE

PARTE 4: I PROGETTI ATTIVI

- IL DOPOSCUOLA
- "I SABATI POMERIGGIO"
- " I NONNI A SCUOLA"

- GESTIONE RECLAMI

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione di tutti i servizi della Fondazione Piccola Fraternità di Dossobuono è ispirata ai seguenti principi:

1) l'eguaglianza dei diritti degli utenti;

2) l'imparzialità nell'erogazione del servizio;

3) la partecipazione degli utenti e dei famigliari alla prestazione del servizio (colloqui, riunioni, questionari, moduli reclami e il diritto di accesso alle informazioni;

4) l'efficienza e l'efficacia del servizio;

5) la chiarezza e la trasparenza.

1

Presentazione

La nostra storia

Erano gli anni '80 e nella diocesi si faceva strada un progetto ideato da Don Giorgio Scarsini con il nome di "Piccola Fraternità", espressione modesta ma seria della carità di una Comunità cristiana. In quegli anni a Dossobuono era parroco Don Luigi Cavallini e con un gruppo di parrocchiani maturò l'idea di realizzare una "Piccola Fraternità" in parrocchia.

Le tappe:

- ✓ **8 settembre 1987:** Viene redatto uno statuto dal notaio che da inizio all' "Associazione Piccola Fraternità", trovando nei locali del Centro Giovanile un primo luogo di riferimento;
- ✓ **1989:** Il parroco viene sostituito da Don Francesco Dal Dosso il quale porta avanti l'idea che già si stava concretizzando;
- ✓ **1991:** Viene fatta la posa della prima pietra per la costruzione della casa;
- ✓ **1993:** I soci si riuniscono per approvare un nuovo statuto sulla base della legge n. 266 del 1991 sul volontariato;
- ✓ **1994:** Viene inaugurata la Piccola Fraternità, organizzazione di volontariato;
- ✓ **2006:** l'Associazione allarga i suoi campi d'interesse e di servizio, arrivando a coinvolgere oltre 20 operatori. Nasce così la proposta di creare una Fondazione, gestore di tutte le attività e del personale. L'Associazione continuerà invece ad occuparsi dei volontari;
- ✓ **2008:** Viene elaborato lo Statuto della "Fondazione Piccola Fraternità". I fondatori sono la Parrocchia di Dossobuono e l'Associazione Piccola Fraternità;
- ✓ **2009:** A maggio si comunica al Comune di Villafranca di Verona l'inizio del servizio rivolto alla marginalità sociale comprendente il centro diurno anziani e le pronte accoglienze;
- ✓ **2009:** Il 1° Ottobre inizia la sua attività la Fondazione Piccola Fraternità. Il personale e tutti i servizi in essere vengono assorbiti dalla Fondazione;

- ✓ **2010:** Si ottiene l'Autorizzazione all'Esercizio e l'Accreditamento Istituzionale da parte della Regione Veneto per il centro diurno disabili e la comunità alloggio disabili;
- ✓ **2011:** Il Parroco viene sostituito da Don Andrea Mascalzoni il quale condivide e sostiene quanto si sta facendo;
- ✓ **2013:** Grazie all'acquisto della Parrocchia di uno stabile limitrofo alla struttura s'inizia a pensare a come dividere i servizi per disabili da quelli per la marginalità sociale, in modo da offrire una risposta migliore e più articolata agli utenti ed utilizzare al meglio i vari spazi della struttura. Si inizia a gestire in ATI con il Sol.co il servizio domiciliare.
- ✓ **2015:** Iniziano i lavori di ampliamento della nuova struttura per la marginalità sociale e il 23/09/2015 si ottiene la certificazione di qualità (certificato n° 32749/15/S) relativa al servizio domiciliare.
- ✓ **2016:** Ci si attiva per la gestione di un gruppo appartamento per disabili grazie a due locali posti sopra il Centro Giovanile Parrocchiale. Inoltre il 02/10/2016 viene inaugurata la nuova struttura per la marginalità sociale.
- ✓ **2017:** Inizia l'accoglienza nella nuova struttura per la marginalità sociale di persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti e di persone in grave difficoltà abitativa.

✓ La struttura

La casa si trova nel centro di Dossobuono, in prossimità della Chiesa, ed è circondata da un ampio giardino. I servizi sono articolati su più piani. All'ultimo vi è il Centro Diurno per Disabili caratterizzato da un ampio salone, una saletta per le attività e una per i *computer*, mentre al secondo piano si trovano le 5 stanze della Comunità Alloggio e 3 per progetti innovativi legati alla marginalità sociale. Al piano terra ci sono gli uffici, la cucina e il salone polifunzionale. Infine nel piano interrato vi è la palestra dove vengono fatte le attività motorie, ludiche e ricreative e le rappresentazioni di fine anno del C.D.D.
La nuova Struttura per la Marginalità Sociale, situata sul retro della Piccola Fraternità esistente, con accesso indipendente dallo stesso, è composta da:
-piano interrato adibito a garage,
-piano terra con 2 bagni, un salone polifunzionale ed un giardino d'inverno,
-piano primo con una saletta di accoglienza per parenti e 4 camere doppie,
-piano secondo con una saletta di accoglienza per parenti e 4 camere doppie.
Le due strutture sono comunicanti attraverso varie porte REI di accesso.

La mission della Piccola Fraternità

I valori portanti che hanno caratterizzato da sempre la Piccola Fraternità sono la carità cristiana, il rivolgersi verso le persone svantaggiate, il dare una risposta ai bisogni della comunità di

Dossobuono. La convinzione di poter tradurre tutto questo in qualcosa di concreto, visibile e reale ha permesso la nascita della Piccola Fraternità.

La gestione dei servizi

- ✓ **Le convenzioni**. La gestione della Comunità Alloggio (C.A.) e del Centro Diurno Disabili (C.D.D.) è fatta in convenzione con l'ASL 22. Il Servizio Domiciliare è in convenzione con il Comune di Villafranca, mentre il Centro Diurno Anziani e le Pronte accoglienze per la marginalità sociale sono servizi privati.
- ✓ **I ruoli professionali**. Il corretto funzionamento della struttura, in tutta la sua complessità, è garantito dalla presenza di figure professionali qualificate. Vi è infatti un Direttore Responsabile della struttura che si avvale della collaborazione di tre Coordinatori dei servizi, uno per ogni area (C.A. C.D.D. e Marginalità). Questi a loro volta gestiscono le équipe educative formate da operatori socio sanitari ed educatori professionali.
- ✓ **Formazione**. Per la formazione continua di tutto il personale si ricorre a formatori/consulenti esterni. La formazione viene pianificata in base ai bisogni formativi del personale, in funzione agli obiettivi del servizio. Nella Piccola Fraternità vi è spazio anche per l'accoglienza di tirocinanti, sia operatori che educatori, in convenzione con gli enti di formazione.

Il ruolo del volontariato

La Fondazione Piccola Fraternità prosegue il lavoro iniziato e portato avanti dall'Associazione di volontariato che fino al 2009 ha gestito tutta la struttura. Ecco perché riteniamo indispensabile il contributo di tutte queste persone disposte a dedicare anche solo una piccola parte del proprio tempo per far "vivere" la casa nel migliore dei modi. Questo contributo rappresenta il valore aggiunto dei nostri servizi perché permette di proporre iniziative mirate, dare attenzioni, ampliare le relazioni per i nostri ospiti.

Il lavoro in rete

La posizione centrale della struttura, nata adiacente alla canonica e a lato della Chiesa, permette di essere ben integrata con il territorio e con tutti i suoi servizi. Gli ospiti possono infatti usufruire di tutto quello che offre la comunità senza dover spostarsi di molto dalla casa. Durante l'anno si partecipa a feste organizzate dai vari gruppi di volontariato (A.u.s.e.r., A.i.d.o., U.n.i.t.a.l.s.i., S. Vincenzo, gruppo Alpini, gruppo Anziani etc.), si usufruisce di servizi in convenzione con altri enti (per es. la piscina del Don Calabria) e come Fondazione, siamo associati ad un Coordinamento di enti *no profit* che raggruppa una decina tra Associazioni di volontariato e Cooperative Sociali convenzionate con l'ASL 22.

Le normative di riferimento

La Piccola Fraternità gestisce le sue attività nel pieno rispetto delle principali normative di riferimento regionali e nazionali. Tra le principali di riferimento:

- **Legge Regionale n. 22/02**. La Regione del Veneto nel proprio impegno in materia di promozione della qualità, ha approvato nel 2002 una disciplina quadro sull'autorizzazione e l'accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali, pubbliche e private, anche a carattere non lucrativo. Tale disciplina quadro è rappresentata dalla L.R. n. 22 del 16 agosto 2002, "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio-sanitarie". La L.R. n. 22/02 è uno degli strumenti attraverso cui la Regione del Veneto ha inteso promuovere lo sviluppo della qualità dell'assistenza sanitaria e socio - sanitaria attraverso un approccio di sistema orientato al Miglioramento continuo della Qualità.

- **D.G.R. N.84 del 161/07**. E' la delibera della Giunta Regionale del Veneto con la quale sono stati definiti i nuovi standard di cui deve essere in possesso l'intero sistema dei servizi sociali della nostra regione. Anche il Centro Diurno Disabili, la Comunità Alloggio Disabili e i Servizi per la Marginalità Sociale della Piccola Fraternità sono impostati e rispondono ai requisiti individuati nella delibera in oggetto.

- **D.Lgs. n. 81/08,.** Nuovo Testo unico sulla sicurezza sul lavoro. Normativa di riferimento per l'impostazione della sicurezza in tutta la struttura della Piccola Fraternità.

- **D.Lgs. n. 155/07**. Norma che prevede l'applicazione del protocollo HACCP per tutti gli operatori a qualsiasi livello della catena produttiva alimentare. I riferimenti normativi sono regolarmente utilizzati per la gestione della somministrazione pasti e pulizie

- **D.Lgs n. 196/03 e Regolamento UE 679/2016**. Testo Unico sulla Privacy. Normativa di riferimento per il trattamento dei dati personali.

- **ISO 9001:2015.** La nuova norma definisce i requisiti di un sistema di gestione per la qualità di un'organizzazione. I requisiti espressi sono di "carattere generale" e possono essere implementati da ogni tipologia di organizzazione.

Coordinamento :
Presidente Fondazione Piccola Fraternità: Olindo Saccardi
Vicepresidente Fondazione Piccola Fraternità: Montagnoli Raismondo
Direttore Piccola Fraternità: Stefano Manara

L'attenzione alla qualità

Il cammino di preparazione all'autorizzazione e all'accreditamento, che nel 2009 si è intrapreso, ha portato la Fondazione ad ottenere l'accreditamento (rinnovato con successo a dicembre 2013 e a dicembre 2016) per la Comunità Alloggio e il Centro Diurno per disabili e ha favorito la crescita della cultura della qualità. I servizi erogati sono stati quindi analizzati e suddivisi in processi gestionali, cercando di ottimizzare la gestione ed individuando obiettivi (*standard*) da conseguire e mantenere. In questi anni si è visto che il metodo adottato sta dando i suoi frutti in termini di trasparenza, controllo e verifica. Inoltre il 23/09/2015 si è ottenuta la certificazione di qualità (certificato n° 32749/15/S) relativa al servizio domiciliare. La presente Carta dei Servizi, oltre che adempimento richiesto dalla Legge 22/02, è espressione e sintesi comunicativa del percorso di qualità. Per questa ragione, nelle pagine seguenti, la Comunità Alloggio e il Centro Diurno Disabili saranno illustrati attraverso i loro processi gestionali principali.

2

I Servizi in convenzione

Comunità alloggio per persone con disabilità

Tipologia di struttura	Servizio che accoglie persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare in maniera temporanea o permanente.
Utenza	Adulti con disabilità dai 18 ai 65 anni.
Posti in convenzione	10
Coordinatore servizio	Anna Adami
Caratteristiche struttura	La Comunità Alloggio si avvale dei seguenti locali della Piccola Fraternità: salone attività, saletta colazioni-cena e TV, 5 camere doppie al primo piano, bagno attrezzato, palestra, giardino esterno
Orari	La Comunità Alloggio funziona 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno. Nei giorni di Natale e Pasqua la Comunità chiude dalle ore 11.00 alle 17.00

Servizi collegati: • **Segreteria** • **Infermeria**	• Referente: Nicolis Francesca Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 • Referente: Mascalzoni Elena Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00
Gestione servizio	• Inserimento utenti • Elaborazione progetto educativo personalizzato • I volontari a supporto del servizio • Il rapporto con le famiglie • Il servizio di trasporto • La gestione del tempo libero

Centro Diurno per persone con disabilità

Tipologia di struttura	Servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza che fornisce interventi a carattere educativo - assistenziale
Utenza	Persone adulte con disabilità dai 18 ai 65 anni con diversi profili di autosufficienza.
Posti in convenzione	17
Coordinatore servizio	Boretti Massimo
Caratteristiche struttura	Il Centro Diurno si avvale dei seguenti spazi della Piccola Fraternità: Mansarda per attività occupazionali, educative, laboratori ecc. Palestra attrezzata per attività ludico – motorie. Salone da pranzo, bagno attrezzato per disabili, giardino esterno.
Orari	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00, trasporti compresi

Servizi collegati: • **Segreteria** • **Infermeria**	• Referente: Nicolis Francesca Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 • Referente: Mascalzoni Elena Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00
Gestione servizio	• Inserimento utenti • Elaborazione progetto educativo personalizzato • I volontari a supporto del servizio • Il rapporto con le famiglie • Il servizio di trasporto

Il laboratorio di Ceramica del nostro C.D.D.

Alcuni ospiti della C.A.

Equipe educative
Centro Diurno e Comunità Alloggio

Modalità di lavoro	Il Centro Diurno e la Comunità Alloggio sono gestite da due équipe distinte con due differenti coordinatori.
Composizione equipe	Ogni équipe è formata da personale specializzato in possesso dei titoli di studio previsti dalle Legge Regionale 22/02. La composizione delle équipe rispetta pienamente gli *standard* (utenti/operatori) previsti sempre dalla Legge 22/02.

Titoli professionali	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di Operatore Addetto all'assistenza (O.S.S.), conseguito nei corsi specifici riconosciuti dalla Regione Veneto. Il tecnico motorio è in possesso del titolo conseguito presso la facoltà di Scienze Motorie. I coordinatori delle due équipe sono educatori professionali in possesso di titolo universitario o equipollente
Formazione continua	Per assicurare il continuo aggiornamento degli operatori, la Piccola Fraternità propone attività di formazione e dinamiche di gruppo con professionisti esterni.
Ruolo dei Coordinatori e del Direttore dei servizi	Il coordinatore è responsabile e referente dell' équipe degli operatori, degli utenti e delle attività educative, della quotidianità della casa e mantiene i rapporti con i familiari. Il Direttore si occupa della supervisione tecnico-educativa dei servizi
Incontri periodici	Centro Diurno e Comunità Alloggio: Riunione d'équipe ogni 15 giorni
Stage	La Piccola Fraternità accoglie tirocinanti dei corsi O.S.S., Universitari, Scuole Superiori.

FOTO DI ÉQUIPE

I processi gestionali: ovvero le modalità di gestione dei servizi

Qui di seguito sono riportati i criteri di gestione per assicurare qualità ai servizi erogati nelle strutture gestite. Per assicurare il monitoraggio del lavoro svolto l'attività è stata suddivisa in sette (7) processi gestionali. Per ogni processo è indicato se riguarda una sola delle strutture o entrambi (barratura con crocetta **X).**

Centro diurno	X	**1. INSERIMENTO**	**Comunità Alloggio**	X
Obiettivo	Il processo di inserimento ha l'obiettivo di condividere con la famiglia e i servizi sociali l'inserimento del proprio familiare, favorendo la nascita di un rapporto di fiducia reciproco e il miglior percorso per facilitare l'ingresso nel contesto del servizio. Il percorso si articola nelle fasi sotto riportate.			
Fasi operative	✖ Richiesta inserimento	La richiesta di inserimento di un utente nei servizi Comunità Alloggio e Centro Diurno avviene su segnalazione dei servizi sociali territoriali.		
	✖ Incontro con i servizi sociali (UVMD)	Alla richiesta di inserimento segue l'incontro con i servizi sociali territoriali [UVMD (1)] nel quale si decidono gli obiettivi del progetto osservativo che andrà a costituire la parte centrale del Progetto Educativo Personalizzato (2).		
	✖ Incontro con i familiari	L'equipe educativa della Piccola Fraternità incontra i familiari dell'utente per condividere e sottoscrivere gli obiettivi educativi individuati, instaurando cosi un dialogo di base fondamentale.		
	✖ Altri incontri	Incontro di verifica del progetto osservativo con i servizi territoriali		
Tempi	Il percorso di inserimento ha una durata complessiva di circa 90 giorni			
Qualità del servizio	Elementi di qualità per questo tipo di processo sono: ✖ Almeno 1 incontro con la famiglia nel periodo di inserimento dell'utente; ✖ Almeno 1 incontro con i servizi sociali nel periodo di inserimento dell'utente.			
NOTE	(1) UVMD = Unità Valutativa Multi Dimensionale (2) Progetto Educativo Personalizzato = definizione delle finalità da perseguire per migliorare il progetto di vita della persona.			

Centro diurno	**X**	**2. ELABORAZIONE PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO**	**Comunità Alloggio**	**X**

Obiettivo	Assicurare una puntuale stesura del Progetto Educativo Personalizzato (P.E.P.) supportato da obiettivi reali e raggiungibili, condivisi con la famiglia, l'utente (quando è possibile) e i servizi territoriali. Il percorso si articola nelle fasi sotto riportate.	
Fasi operative	✖ VERIFICA PROGETTO OSSERVATIVO	Prima di elaborare il PEP l'équipe educativa analizza il progetto osservativo (1), strumento elaborato durante il periodo di inserimento o riparte dal progetto dell'anno precedente. In questo modo è possibile verificare se gli obiettivi sono mirati ed adeguati.
	✖ STESURA P.E.P	Si procede a stendere il PEP e si decidono gli obiettivi accompagnati dalla metodologia per raggiungerli.
	✖ VERIFICA IN ITINERE	Scambio di informazioni di persona o telefonici con i servizi territoriali, l'operatore di riferimento, le famiglie per monitorare la validità degli obiettivi prefissati.
	✖ VERIFICA FINALE DEL PROGETTO	Annualmente l'équipe territoriale si incontra con le famiglie per valutare la validità degli obiettivi, la loro adeguatezza e le difficoltà incontrate.
Tempi	Il Progetto Educativo Personalizzato è impostato per un anno al termine del quale è rivisto e adeguato.	
Qualità del servizio	✖ 1 stesura annuale del Progetto Educativo Personalizzato ✖ 1 incontro di verifica finale	
NOTE	(1) Progetto osservativo: è lo strumento per conoscere l'utente.	

Centro diurno	**X**	**3. GESTIONE RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**	**Comunità Alloggio**	**X**

Obiettivo	Le famiglie degli utenti sono coinvolte nel progetto educativo e vengono informate sulle attività programmate, assicurando momenti di incontro e di verifica	
Fasi operative	✖ Incontro di presentazione progetto osservativo	In questo incontro ci si presenta alla famiglia e si avvia il progetto osservativo.
	✖ Incontro di presentazione PEP	Concluso il progetto osservativo o verificato il PEP dell'anno precedente, si condivide e si sottoscrive il nuovo PEP
	✖ Incontri di verifica (di	Nell'arco dell'anno si organizzano incontri formali e

	persona o telefonici)	informali di verifica per scambiarsi informazioni sull'utente
	✖ Incontri informali	In occasione di festività e al termine annuale delle attività, vengono organizzati momenti di festa e condivisione, attraverso celebrazioni animate, recite appositamente preparate dall'équipe, ecc.
	✖ Incontro di inizio attività	Al rientro delle vacanze estive si organizza un incontro annuale di presentazione della programmazione dell'attività
Tempi	Annuale	
Qualità del servizio	✖ 2 incontri annuali con le famiglie ✖ Questionario di soddisfazione della famiglia	

Centro diurno	X	**4. GESTIONE VOLONTARI**	**Comunità Alloggio**	X
Obiettivo	I volontari sono una risorsa importante per la P.F. In particolare per il Centro Diurno e per la Comunità Alloggio il volontario viene coinvolto nelle attività con gli utenti e viene affiancato dagli operatori. Si cerca così di costruire un corretto approccio con l'utente, instaurando un rapporto di scambio e dialogo reciproco			
Fasi operative	✖ Incontro di presentazione	Il coordinatore presenta il volontario agli utenti e mostra le attività del Ceod e Comunità Alloggio		
	✖ Riunione ad inizio attività	Attraverso questo incontro si esplicita la programmazione delle attività del Ceod e Comunità Alloggio in cui il volontario sarà coinvolto e ci si confronta sulle richieste		
	✖ Incontri di Verifica	Nell'arco dell'anno i Coordinatori organizzano incontri informali con i volontari, in cui ci si scambiano informazioni sulle attività, sull'utenza e sui propri vissuti		
	✖ Incontro finale di verifica	A fine attività si stabilisce un incontro in cui si verifica l'operato con gli utenti, le attività e i loro vissuti		
Tempi	La gestione dei volontari varia in base alle attività in cui sono inseriti.			
Qualità del servizio	✖ 1 incontro all'inizio dell'attività ✖ 1 incontro al termine dell'esperienza fatta.			

Centro diurno	**X**	**5. AREA DELLE AUTONOMIE**	**Comunità Alloggio**	**X**
Obiettivo	L'area delle autonomie comprende tutto ciò che riguarda la capacità di gestirsi da parte dell'utente, con autosufficienza o con parziale/totale supervisione dell'OSS, focalizzandosi principalmente sulle attività di cura ed igiene della persona, sulle operazioni di vestizione, sul riordino della propria camera da letto e dei propri spazi, sulla gestione del momento dei pasti, sull'aiuto nella pulizia e nel riordino degli ambienti adibiti, sulla gestione degli effetti personali, del rispetto degli orari e delle regole del Centro Diurno e della Comunità.			
Fasi operative	✖ INDIVIDUAZIONE OBIETTIVI DA PERSEGUIRE	Attraverso il Progetto Educativo Personalizzato (a stesura annuale) si individuano gli obiettivi (diversi per ogni utente coinvolto) da perseguire in tale area, cercando che siano il più possibile raggiungibili e verificabili		
	✖ STRUMENTI / MODALITA'	Si mettono in atto azioni educative, nella *routine* quotidiana, in modo da cercare di raggiungere (o quantomeno perseguire) gli obiettivi prefissati in tale area. Per far ciò ci si avvale di strumenti specifici che possono essere tecnici (es: ausili) o riconducibili solo ad interventi educativi messi in atto dalle risorse umane a disposizione (OSS, volontari, équipe territoriale, ecc.).		
	✖ VERIFICA IN ITINERE	Attraverso le riunioni d' équipe e le consegne giornaliere si sottolinea l'andamento dell'attività. Il coordinatore mensilmente raccoglie tali osservazioni e trimestralmente, attraverso dei grafici, ne valuta i risultati.		
	✖ VERIFICA FINALE	Si raccolgono tutte le relazioni trimestrali e si valuta se gli obiettivi sono stati conformi a quelli proposti.		
Tempi	La valutazione dell'area delle autonomie è annuale			
Qualità del servizio	✖ 1 incontro di programmazione annuale ✖ 1 incontro di verifica finale			

Centro diurno	**X**	**6. LABORATORI ATTIVITA'**	**Comunità Alloggio**	
Obiettivo	Lo scopo dei laboratori è quello di offrire agli utenti il maggior numero di esperienze possibili, ponendo in secondo piano la finalità produttiva a vantaggio dell'autonomia e della gratificazione La programmazione tiene conto dei mezzi, delle risorse, dei tempi, della metodologia, della verifica , all'interno degli obiettivi proposti annualmente per l'area di riferimento.			

Fasi operative	✖ PROPOSTA DEI LAVORI	Prima di proporre i lavori, coordinatore e l'operatore di riferimento li confrontano agli obiettivi che il Cdd si è proposto per l' area a cui l'attività appartiene
	✖ PROGRAMMAZIONE	Si condivide insieme all'intera equipe quali sono i lavori proposti specificando gli obiettivi, le metodologie da seguire, il tempo di attuazione e i materiali che servono. Il coordinatore stende il progetto
	✖ VERIFICA IN ITINERE	Attraverso le riunioni di equipe e le consegne giornaliere si sottolinea l'andamento dell'attività. Il coordinatore mensilmente raccoglie tali osservazioni e trimestralmente, attraverso dei grafici, ne valuta i risultati.
	✖ VERIFICA FINALE	Si raccolgono tutte le relazioni trimestrali e si valuta se gli obiettivi sono stati conformi a quelli proposti.
Tempi	I laboratori hanno varia durata, possono essere mensile, trimestrale o annuale.	
Qualità del servizio	✖ 1 incontro di programmazione annuale ✖ 1 incontro di verifica finale	

Centro diurno	**X**	**7. TRASPORTI**	**Comunità Alloggio**	
Obiettivo	l'obiettivo nell'effettuare il servizio trasporto è dare la possibilità agli utenti di raggiungere il servizio e far ritorno a casa, utilizzando i mezzi della P.F. in un clima di serenità .			
Fasi operative	✖ Trasporto propria abitazione - Ceod	Recarsi con il mezzo della Fondazione a casa di ogni utente, farli salire sul furgone, assicurarsi che siano allacciati i sistemi di sicurezza e accompagnarli in Piccola Fraternità		
	✖ Trasporto Ceod – propria abitazione	Far salire gli utenti sul furgone davanti al Ceod, assicurarsi che siano allacciati i sistemi di sicurezza, accompagnarli ognuno alla propria abitazione accertandosi che siano entrati in casa		
Tempi	Giorni di apertura del Cdd dal lunedì al venerdì: mattine dalle 7.30 alle 9.00, pomeriggi dalle 16.00 alle 17.00, venerdì dalle 15.00 alle 16.00			
Qualità del servizio	✖ Clima sereno durante i tragitti ✖ Questionario sulla soddisfazione dei famigliari			

3

Altri Servizi della Fondazione

Centro Diurno e Pronte Accoglienze Marginalità Sociale

Descrizione Servizio	Il Centro Diurno offre uno spazio nel quale gli ospiti possono trascorrere il loro tempo libero attraverso attività organizzate, ed usufruire dell'assistenza di base. Il servizio di Pronte accoglienze permette alle persone di essere accolte 24h su 24h e di sollevare la famiglia di riferimento dal carico assistenziale
Utenza	Anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti, persone in disagio abitativo
Modalità di richiesta	Colloquio con la Coordinatrice
Struttura e spazi	Il Centro Diurno si avvale di un salone al piano terra dove si svolgono attività occupazionali e servizio mensa, 2 servizi igienici attrezzati per disabili, giardino esterno per attività ricreative, palestra attrezzata per attività motoria dolce (con istruttore ISEF). Per il servizio di Pronte accoglienze vi sono 7 stanze al primo piano e 4 al secondo piano della nuova ala per un totale di 24 posti letto.
Coordinatore servizio	Mascalzoni Elena
Orari	C.D.A.: dal lunedì al sabato, dalle ore 8.30 alle ore 17.00 P.A.: tutti i giorni 24h
Servizi collegati: • **Segreteria** • **Infermeria**	• Referente: Nicolis Francesca Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 • Referente: Mascalzoni Elena Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 13.00
Altri servizi	• Possibilità di usufruire del trasporto sul territorio di Dossobuono per andata e ritorno al proprio domicilio al termine delle attività del centro (ore 17.00, da pagare a parte)

	• Possibilità di richiedere il servizio per mezza giornata, o solo per alcuni giorni della settimana o per fasce orarie. • Possibilità di partecipare all'attività motoria dolce, da ottobre a maggio. (da pagare a parte) • Possibilità di partecipare a pellegrinaggi organizzati (maggio e ottobre, da pagare a parte)

Servizio Domiciliare

Descrizione Servizio	Il servizio è in ATI con il Consorzio Sol.Co di Verona. Gli operatori socio sanitari effettuano prestazioni assistenziali domiciliari sul territorio (Dossobuono-Alpo-Rizza) che riguardano l'igiene personale e la distribuzione dei pasti. La Fondazione può rispondere anche a richieste da parte di privati cittadini. Il Servizio risulta certificato (N. 32749/15/S) rispettando gli standard della normativa ISO 9001/2008 ed ora quelli della 9001/2015
Utenza	Anziani e disabili con autonomie ridotte
Modalità di richiesta	La richiesta del servizio va inoltrata all'assistente sociale del Comune di Villafranca. Se invece si vuole un servizio privato bisogna prendere appuntamento in struttura con il referente SAD
Coordinatore servizio	Coordinatrice Sol.Co Verona; referente SAD P.F.
Aspetti Gestionali	il servizio viene svolto all'esterno della struttura utilizzando gli automezzi della P.F. oppure può essere svolto presso la Piccola Fraternità che mette a disposizione un bagno attrezzato al primo piano della struttura. Per eventuali problematiche e reclami il numero da contattare è: 331 1883138, attivo dalle ore 07.00 alle ore 14.00 DAL LUN. AL VEN. Per informazioni specifiche sulla gestione del servizio in forma privata, sui costi, sulla modalità di attivazione etc. si prega di contattare la segreteria.
Indicatori di Qualità del Servizio	-Il servizio viene svolto da 2 operatori socio sanitari qualificati; - si garantisce una media di 4 ore di assistenza ad utente al mese; - si garantiscono minimo 25 ore di formazione annue per ciascun operatore; - si garantisce almeno una autovettura ad uso esclusivo del servizio;

	- si garantisce l'attivazione del servizio entro 24 ore dalla segnalazione del Servio Sociale del Comune di Villafranca;
Orari	Dal lunedì al sabato indicativamente dalle 7.00 alle 14.00
Servizi collegati: • **Segreteria**	• Referente: Nicolis Francesca Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30

Ambulatorio infermieristico per il territorio servizio gratuito

Descrizione Servizio	Possibilità di usufruire di prestazioni infermieristiche svolte da infermieri professionali volontari: • Misurazione pressione arteriosa • Stick glicemici • Iniezioni intramuscolari e sottocutanee • Piccole medicazioni ecc.
Utenza	Anziani del Centro Diurno e abitanti di Dossobuono
Coordinatore servizio	Mascalzoni Elena
Caratteristiche struttura	Ambulatorio infermieristico al piano terra della struttura.
Orari	Il martedì e il venerdì dalle ore 10.00 alle 11.00

Progetto WelfCare

Descrizione Servizio	E' un progetto triennale in collaborazione con il Consorzio Sol.Co Verona e finanziato da Fondazione Cariverona. Il progetto si propone di sperimentare un nuovo modello di welfare comunitario, collaborativo e partecipato con cittadini, enti imprese e organizzazioni del terzo settore per affrontare il problema di conciliare vita, famiglia e lavoro. Obiettivo del progetto è quello di sperimentare, attraverso logiche di inclusione e partecipazione, risposte innovative a problemi cruciali come la conciliazione vita-famiglia-lavoro; problemi che nella maggior parte dei casi sono a

	carico delle donne che proprio per la difficoltà di svolgere il ruolo di cura (figli minori, anziani a carico, nuclei fragili, disabilità ecc.), si trovano costrette a dover scegliere tra lavoro e famiglia, sacrificando il primo in nome del secondo, riducendo quando possibile (e quando permesso dal datore di lavoro) l'orario lavorativo, smettendo di lavorare o rinunciando a cercare il lavoro in caso di disoccupazione.
Coordinatore	L'attività è coordinata da la Welfare Community Manager Lucia Cometti
Orari	Il referente è contabile da lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 16:00.
Note	Esempi di attività sviluppate nel primo anno di progetto: Doposcuola per alunni elementari, corso di alfabetizzazione per mamme straniere, laboratori estivi, incontri di formazione aperti alla cittadinanza su tematiche specifiche.

Progetto "Nonni a Scuola"

Descrizione Servizio	Il progetto sviluppato grazie alla rete tra 5 realtà associative di Dossobuono (Auser, Gruppo Anziani, Ministri della Comunione e Confraternita del Santissimo, Fondazione Piccola Fraternità, San Vincenzo e Unitalsi) e la collaborazione con L'Istituto Comprensivo Statale Di Dossobuono, consiste nel coinvolgere alcuni anziani over 65 del paese con l'obiettivo di mettere insieme, conoscere e far parlare due generazioni diverse. Partendo dall'idea che i giovani sono il futuro della società e che quindi vanno coinvolti e sensibilizzati alle tematiche sociali, si sono coinvolti **14 "nonni" volontari e tutte le classi della scuola primaria di Dossobuono**, che hanno dato vita a diversi laboratori, spaziando dallo studio del dialetto veronese, della storia della scuola, della banda di Dossobuono e dei giochi di una volta, fino alla scoperta del lavoro del calzolaio, del capostazione, delle auto e motori d'epoca e della vita agricola.
Coordinatore	L'attività è coordinata dal Direttore Stefano Manara e da alcuni volontari disponibili.
Note	A metà anno e a fine anno scolastico vengono effettuati incontri di verifica con le insegnanti per monitorare gli interventi e valutare l'efficacia degli stessi.

Progetto Noi & Al

Descrizione Servizio	Noi & Al è un progetto proposto dalla Fondazione Piccola Fraternità di Dossobuono insieme al reparto di Neurologia dell'Ospedale di Bussolengo e con il sostegno di Fondazione Cariverona. **L'obiettivo è quello di sostenere i famigliari promuovendo in primis interventi che influiscano positivamente sul benessere generale del caregiver, fornendo supporto emotivo, conoscenze teoriche e pratiche, arrivando infine alla stimolazione cognitiva dei pazienti con tecnologie e software innovativi.** I destinatari del progetto sono individuati dal Centro di Decadimento Cognitivo e Demenze dell'Ospedale di Bussolengo che valuta l'idoneità del paziente e della famiglia per l'inserimento nel progetto.
Utenza	- età del paziente ≤ 75 anni; - punteggio al MMSE (Mini Mental) ≥ 15; - assenza di gravi disturbi del comportamento
Modalità di richiesta	Per accedere al servizio bisogna prendere appuntamento con la Psicologa referente, la quale valuta se ci sono o meno le caratteristiche per partecipare alle attività
Coordinatore servizio	Psicologa P.F.
Aspetti Gestionali	il progetto prevede le seguenti fasi: **- Gruppo di auto-mutuo-aiuto per i familiari:** 12 incontri di auto-mutuo-aiuto gestiti da uno psicologo e rivolti ai familiari coinvolti con l'obiettivo di confrontarsi in gruppo con chi vive le medesime problematiche. **- Incontri di attività per familiari e utenti:** 16 incontri della durata di due ore durante i quali gli esperti guideranno i familiari e i pazienti nello svolgimento di attività motorie e cognitive. **- Gite ed uscite di gruppo:** 2 uscite di gruppo della durata di 3 ore (es. mostra, gita in montagna, teatro ecc.) con il fine di ridimensionare il senso di vergogna e motivare familiare e paziente a condividere momenti di quotidianità e socializzazione anche al di fuori degli ambienti protetti e strutturati.
Indicatori di Qualità del Servizio	-Il servizio viene svolto dalla Psicologa e dal Tecnico Motorio. - si garantiscono gli incontri evidenziati negli aspetti gestionali
Orari	Gli orari sono concordati in base alle dissponibilità dei partecipanti, comunque indicativamente dalle 14.00 alle 20.00

Servizi collegati: • **Segreteria**	• Referente: Nicolis Francesca Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30

Gestione reclami

Descrizione Servizio	Con il **reclamo** si intende esporre l'insoddisfazione di ogni tipo di utente (familiari, Pubblica Amministrazione, ospiti, impresa, ecc.) rispetto alla fruizione di un servizio erogato. La **segnalazione** si distingue dal reclamo perché non implica necessariamente un'insoddisfazione nei confronti dei servizi ma sta a indicare comportamenti non in linea con la normativa tecnica di riferimento.
Coordinatore	L'attività è coordinata dal Direttore Stefano Manara e da alcuni consiglieri del CDA.
Note	- Non verranno accettati messaggi inoltrati in forma anonima. - La veridicità dei dati inseriti sarà sottoposta a controllo, prima di avviare la procedura di trattamento. - È garantita la protezione dei dati personali di tutti i soggetti che utilizzano il servizio reclami e segnalazioni. - La Fondazione s'impegna a fornire una prima risposta al soggetto reclamante entro 30 giorni lavorativi. - Si allega il modulo "Mod.RE Reclami e segnalazioni" da utilizzare per ogni tipologia di reclamo o segnalazione.

Dossobuono il 18/12/2019