



il quadrifoglio
Società Cooperativa Sociale



REG. N. 5121
UNI EN ISO 9001:2015



**Centro Socio-Riabilitativo
ed Educativo semiresidenziale**

"IL CORBEZZOLO"

Carta del Servizio



Centro Socio-Riabilitativo ed Educativo semiresidenziale per disabili
“Il Corbezzolo”
Carta del Servizio

26/04/2024
Responsabile dell'emissione
Dr.ssa Tiziana FRELLICCA

SOMMARIO

Presentazione della Carta del Servizio	4
“Il Corbezzolo” e la Cooperativa sociale “Il Quadrifoglio”	4
Mappa dei portatori di interessi della Cooperativa “Il Quadrifoglio” e dei suoi servizi	5
Stakeholder interni	6
Stakeholder esterni	6
Presentazione del Centro Socio-Riabilitativo e Educativo semiresidenziale “Il Corbezzolo”	7
Missione del Centro Socio-Riabilitativo e Educativo semiresidenziale “Il Corbezzolo”	7
Diritti dell’utente:	7
Doveri dell’utente	8
Principi Operativi:	9
Modello teorico di riferimento	9
Organizzazione del servizio	10
Ammissioni	10
Dimissioni	10
Retta Giornaliera	11
Orario di apertura	11
Composizione dell’equipe	11
Riunioni	12
Le Attività.....	12
Attività interne.....	13
Attività esterne	13
Rete formale e informale.....	14
Caratteristiche della struttura.....	15
Certificazioni, modelli e qualifiche	16
Leggi e norme di riferimento	19
Comunicazioni ed inoltro di reclami	20

Presentazione della Carta del Servizio

La Carta del Servizio è uno strumento di comunicazione e risponde ad un diritto dei cittadini, e in modo particolare dei committenti del servizio, degli ospiti e dei loro familiari, all'informazione e alla trasparenza.

La Carta illustra il senso e le finalità del servizio, disegna la sua organizzazione definendo le responsabilità ed i compiti delle figure professionali, esplicita metodologie, strumenti e standard di qualità.

Il primo atto normativo a cui si può fare riferimento parlando di Carta dei Servizi è la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994: la direttiva ha per oggetto i servizi pubblici e quindi anche i servizi sociali. In ambito sociale le carte dei servizi sono esplicitamente indicate quale strumento per la costruzione di un mercato sociale di qualità dalla legge 328 del 2000.

Questa Carta recepisce i principi fondamentali richiamati dai provvedimenti normativi riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona: eguaglianza, imparzialità, continuità assistenziale, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, umanizzazione ed integrazione.

“Il Corbezzolo” e la Cooperativa sociale “Il Quadrifoglio”

Il Centro Socio-Riabilitativo e Educativo semiresidenziale “Il Corbezzolo” è uno dei servizi della Cooperativa Sociale “Il Quadrifoglio”.

Il Quadrifoglio è una cooperativa sociale di tipo A e B .

Negli ambiti socio-sanitario ed educativo progetta e gestisce servizi alla persona.

Nata nella metà degli anni '80, opera prevalentemente nei Comuni del Comprensorio Orvietano (Zona Sociale n.12) in stretta relazione con gli Enti pubblici.

Quando la cooperativa si è costituita, l'esigenza principale era quella di dare risposte di tipo socio-sanitario e riabilitativo essenzialmente in ambito domiciliare. La chiusura di istituzioni totali come i manicomi aveva reso necessarie risposte più flessibili come gli interventi a domicilio dell'utente con l'obiettivo di sostenere e accompagnare le famiglie nella gestione dei carichi di cura. È dunque in questo periodo e con queste finalità che inizia la sua storia.

Negli anni è cresciuta: da piccola cooperativa oggi è una realtà che entra in centinaia di case e interviene in diversi ambiti e contesti sociali. Molti e variegati i profili professionali, i saperi e le esperienze dei lavoratori e delle lavoratrici: educatori/trici professionali, operatori/trici sociali, operatori/trici della riabilitazione, animatori/trici, medici, infermieri/e, fisioterapisti/e, psicologi/ghe, sociologi/ghe, artigiani/e, artisti... persone che hanno saputo costruire, tassello dopo tassello, una cooperativa che lavora in rete con realtà del pubblico e del privato sociale. Inoltre,

collaborano anche soci volontari, volontari del Servizio Civile Nazionale e tirocinanti provenienti da varie università.

Crescendo la cooperativa ha differenziato anche i settori di intervento, non più solo servizi nell'ambito socio sanitario ma anche nella prima infanzia (con la gestione di nidi e servizi collaterali), nelle politiche giovanili (con la gestione dei centri di aggregazione giovanile) e nell'immigrazione. Anche la mission si è trasformata ponendo una maggiore attenzione agli aspetti di promozione della salute e di cultura dell'integrazione. Coerentemente la Cooperativa ha promosso sia la costituzione delle cooperative sociali di tipo B Luigi Carli, Oasi e Oasi Agricola, al fine di favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, sia la costituzione della Polisportiva Tartaruga xyz e dell'Associazione di arti e teatro integrato Amleto in viaggio per rafforzare la partecipazione e la libera espressione di tutti, al di là delle abilità di partenza.

Nel 2017 dalla trasformazione della cooperativa di tipo B "Oasi" è nata O.A.S.I. (organizzazione di Alleronia per lo sviluppo integrato). È una cooperativa di comunità cioè un modello di innovazione sociale dove i cittadini sono produttori e fruitori di beni e servizi, crea sinergia e coesione in una comunità, mettendo a sistema le attività di singoli cittadini, imprese, associazioni e istituzioni rispondendo così ad esigenze plurime di mutualità. Con i committenti la Cooperativa tenta di costruire un rapporto che vada oltre la semplice fornitura di servizi: con loro cerca di conoscere e analizzare i bisogni, la loro trasformazione e le risposte più opportune, nella convinzione che la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini non si realizzano per l'eccellenza di qualche impresa o di qualche istituzione, ma per la capacità e l'impegno di queste a costruire un dialogo e un confronto con tutti gli attori sociali all'interno di un progetto comune di sviluppo sociale e culturale.

Mappa dei portatori di interessi della Cooperativa “Il Quadrifoglio” e dei suoi servizi

Configurandosi come un sistema aperto e in continua relazione con l'ambiente sociale in cui è inserita, la Cooperativa, come tutte le imprese sociali, a diversi livelli e con diverse modalità, costantemente riceve da e restituisce ad altri soggetti valori, strumenti e risorse di tipo sociale, economico, culturale, ambientale e scientifico. Contemporaneamente al suo interno, concretizzandosi come un sistema interattivo e operativo delle parti coinvolte, riassume in sé il valore dei singoli e restituisce ai singoli il valore del tutto. Riportiamo di seguito una mappa del sistema di contatti e di legami che la cooperativa intrattiene con diversi attori più o meno coinvolti nelle nostre attività.

Stakeholder interni

Soci/e lavoratori/trici, Soci/e volontari/e, Dipendenti, Collaboratori/trici, Liberi/e professionisti/ste, Consulenti, Tirocinanti, Volontari/e del Servizio civile.

Stakeholder esterni

Utenti: Famiglie degli utenti, Associazioni di familiari

Committenti: USL Umbria 2, Umbria 1 e altre USL; Comuni della Zona Sociale n° 12; Comuni di: Orvieto, Fabro, Porano, Baschi, Ficulle, Monteleone di Orvieto, Montegabbione, Montecchio, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Allerona, Castiglione in Teverina, Bolsena. Istituti scolastici del Territorio orvietano; **Regione Umbria**; Istituto Piccolomini Febei; Clienti privati

Servizi Territoriali: Centri di Salute Mentale Adulti della USL n.2, Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'adolescenza, Centri di salute del Distretto n. 3 di Orvieto, Servizio per le dipendenze, Ufficio della cittadinanza.

Istituzioni: Unione Europea, Stato, Ministero del Welfare.

Enti Locali: Regione dell'Umbria, Provincia di Perugia, Provincia di Terni, Comuni di: Orvieto, Ficulle, Fabro, Porano, Allerona, Castel Viscardo, Castel Giorgio, Montegabbione, Parrano, Monteleone, Baschi, Montecchio, Conferenza dei sindaci, Comunità Montana

Banche/Fondazioni: Cassa di Risparmio di Orvieto, CrediUmbria Banca di Credito Cooperativo, Fondazione Cassa Risparmio Orvieto, Banca Etica, Banca Prossima

Fornitori

Forum terzo settore: Comitato Territoriale Orvieto

Rete Cooperativa: Lega delle cooperative, ARCST, Consorzio Coeso, Cooperativa Sociale di tipo B "Luigi Carli", Cooperativa Sociale di comunità "O.a.s.i.", Cooperativa Sociale di tipo B "Oasi Agricola", Cooperativa ARIS Formazione e Ricerca, Polisportiva d'Integrazione Sociale "Tartaruga... xyz" onlus, Associazione di arti e teatro integrato "Amleto in viaggio", Fondazione dopo di noi "La Crisalide", Associazione "Senza monete"

Altre Cooperative

Ce.S.Vol. della Provincia di Terni

Partner Sociali: Orviet'AMA, Arci Ora d'aria, Collettivo Teatro Animazione, Associazione Sportello del cittadino, AFHCO, Associazione Club alcolisti in trattamento

Partner Finanziari: CCFS (consorzio cooperativo finanziario per lo sviluppo), Consorzio Umbria Fidi, Fidimpresa Umbria, Cooperfidi Italia, Italia Comfidi

Associazioni: Il Ginepro, Arci, Protezione Civile, Pro Loco, UISP, Coordinamento Centri Sociali e Culturali Anziani, Piano Terra, CARITAS, etc...

Agenzie Formative: Aris, COHOR

Università, Sindacati, Forze politiche, Scuole, Tribunale dei minori, Questura, Forze dell'ordine, Case di Reclusione, Media

Presentazione del Centro Socio-Riabilitativo e Educativo semiresidenziale “Il Corbezzolo”

“Il Corbezzolo” nasce da un progetto presentato nel 2022, in partenariato con la Fondazione Dopo di Noi La Crisalide, secondo la formula della co-progettazione con il Comune di Orvieto, in qualità di Comune capofila dell’Area Interna Sud Ovest Orvietano. Il progetto prevede la gestione sia del centro diurno Socio-Riabilitativo ed educativo per persone disabili “Il Corbezzolo” (10 utenti), sia del centro residenziale Comunità famiglia “La Porta della Luna” per il Dopo di Noi (5 utenti +1). I Servizi sono adiacenti e ubicati presso il Comune di Allerona.

Missione del Centro Socio-Riabilitativo e Educativo semiresidenziale “Il Corbezzolo”

Il centro socio – riabilitativo e educativo “Il Corbezzolo”, nasce per dare una risposta a persone adulte che necessitano di un luogo dove proseguire il processo educativo e socioriabilitativo finalizzato al mantenimento e/o miglioramento delle autonomie e della socializzazione. Prevede l’erogazione di interventi evidence-based per la presa in carico globale. È un servizio che attraverso la creazione di progetti individualizzati mantiene e rinforza le abilità della persona disabile e fornisce prestazioni di assistenza diurna ad elevata integrazione sanitaria, erogata a nuclei dedicati a persone con disabilità non autosufficienti che necessitano di assistenza non continuativa per lo svolgimento di attività quotidiane. Nello stesso tempo garantisce un sostegno ai familiari o ai caregivers nei termini di diminuzione del senso di solitudine e sollievo dal carico di cura. Gli interventi possono avere un carattere a prevalenza assistenziale, socio riabilitativo, o psico-educativo.

Diritti dell’utente:

In conformità con la Convenzione sui diritti delle persone con disabilità delle Nazioni Unite (2006), le persone hanno una serie di diritti fondamentali che devono essere rispettati e garantiti per assicurare loro una vita dignitosa e piena partecipazione alla società. Questi includono:

- il diritto all’uguaglianza di trattamento e alla non discriminazione;
- il diritto all’accesso all’istruzione, al lavoro, ai servizi sanitari e sociali, al trasporto e a tutti gli altri servizi e opportunità disponibili per gli altri membri della società.
- Il diritto alla libertà di espressione e di partecipazione politica
- Il diritto alla vita indipendente e alla autonomia personale

- Il diritto all'assistenza e al supporto necessari per garantire un adeguato livello di benessere e di qualità della vita;
- il diritto alla partecipazione attiva nella definizione delle decisioni che lo riguardano:
- il diritto al consenso personale, relativamente al proprio progetto terapeutico riabilitativo. Tale consenso deve essere espresso in modo libero, spontaneo, consapevole ed attuale, e viene formalizzato al momento dell'inserimento attraverso la firma del regolamento interno;
- il diritto al miglior trattamento possibile;
- il diritto all'autodeterminazione.

Doveri dell'utente

- L'accesso nella struttura riferisce da parte dell'utente/familiare un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo e assistenziale.
- La persona con disabilità e i suoi familiari, quando accedono alla struttura, devono avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e familiari.
- L'utente/familiare ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti/familiari.
- All'interno degli ambienti è vietato fumare.
- L'utente/familiare ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere rispettarla.
- L'utente/familiare è tenuto al rispetto della privacy in qualunque contesto o situazione.
- L'utente/familiare è tenuto al rispetto del regolamento sottoscritto dall'ospite stesso e dai suoi genitori/tutori al momento dell'inserimento.
- Il personale, per quanto di competenza, ha il dovere di far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del servizio.

Principi Operativi:

Il principale orientamento seguito dal “Corbezzolo” è l’approccio cognitivo - comportamentale con particolare riferimento alla visione ecologica che affonda le sue radici nella psicologia sperimentale, soprattutto a quella interessata allo studio dei processi di apprendimento e delle loro interconnessioni con le dinamiche affettive e motivazionali. Tale impostazione si caratterizza per il fatto di coniugare due aspetti del processo riabilitativo che non possono essere isolati l’uno dall’altro, pena l’artificialità progettuale e l’inefficienza operativa, vale a dire l’ambiente caratterizzato da una galassia di situazioni influenzanti l’individuo e la persona in grado di esprimere comportamenti più o meno complessi ed articolati. Tale approccio, teso ad affidare alla metodologia una notevole importanza, non deve portare l’operatore a sottovalutare il ruolo giocato da variabili potenti quali l’empatia e la qualità dei rapporti umani, che molto pesano nel creare una relazione qualitativamente soddisfacente. Il Corbezzolo utilizza altresì la metodologia di rete per creare relazioni, comunicazione e integrazione attraverso il coinvolgimento della persona con disabilità e per valorizzare le risorse personali, ma anche familiari e sociali, attraverso l’attivazione di servizi e supporti esistenti.

Modello teorico di riferimento

L’equipe multidisciplinare seguendo un modello biopsicosociale propone progetti socio-riabilitativi individualizzati ponendo l’attenzione sui seguenti aspetti:

- Centralità dell’utente: i bisogni psicoaffettivi e relazionali dell’utente, la sua capacità di esprimerli e le sue possibilità di metterli in atto sono i punti cardine del Progetto Educativo Individualizzato, e su questi aspetti si lavora per favorire il processo d’ identificazione e l’autonomia personale sviluppando la capacità di autodeterminarsi.
- Coinvolgimento della famiglia o dei caregiver dell’utente: la famiglia o i caregiver vengono coinvolti nella definizione degli obiettivi del progetto individualizzato. Gli stessi si impegnano a condividere e sottoscrivere il progetto individualizzato proposto dall’equipe.
- Gestione dei rapporti con i Servizi invianti: ciascun Progetto individualizzato viene elaborato dall’equipe, monitorato step by step e soggetto a verifiche periodiche.
- Partendo dalla elaborazione di una linea base si identificano gli obiettivi di partenza condivisi con l’utente, la famiglia e l’equipe coinvolta sul caso.
- Equipe multidisciplinare: la presenza nel Centro di figure professionali sanitarie e sociali consente di attuare interventi e prestazioni integrate basate su un approccio bio-psico-sociale, secondo le indicazioni dell’OMS. È fondamentale un corretto passaggio di informazioni e la condivisione della

metodologia applicata. Questo è reso possibile grazie alla presenza di riunioni settimanali a cui partecipa l'equipe e in cui sono condivisi e monitorati gli obiettivi e gli strumenti metodologici atti al raggiungimento degli stessi.

- **Clima emotivo:** l'ambiente è organizzato in modo da favorire un clima positivo in cui l'utente possa sentirsi accolto e dunque libero di esprimersi nella sua individualità. Inoltre la capacità di creare un clima sereno tra gli operatori consente il buon funzionamento del servizio.
- **Rete territoriale:** la partecipazione alla vita della rete territoriale costituisce un prerequisito fondamentale per la realizzazione dei bisogni in termini di piena acquisizione dei diritti secondo la Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità.

Organizzazione del servizio

Ammissioni

Per accedere alla Centro Semiresidenziale deve essere formalizzata alla Direzione una richiesta d'inserimento da parte del servizio inviante o di un familiare.

Prima dell'ammissione nel Centro la Direzione valuta la richiesta sulla base dei seguenti criteri di ammissione:

- **Provenienza:** persone adulte con disabilità provenienti dal territorio della USL UMBRIA2 valutate tramite UVM;
- **Presupposti vincolanti:** compatibilità degli utenti tra di loro; compatibilità delle esigenze dell'utente con le prestazioni previste nella struttura; rispetto del numero massimo di utenti.

Dimissioni

La dimissione degli ospiti può avvenire:

- su richiesta dell'ospite stesso, dei suoi familiari o tutori;
- per termine del progetto educativo - riabilitativo individualizzato indicato nella nota autorizzativa della ASL e condivisa preventivamente con famiglia e Centro;
- su disposizione della Direzione Sanitaria del Centro condivisa con i Servizi di competenza territoriale, sulla base di cause sopravvenute di natura clinica, incompatibili con la natura e l'organizzazione del Centro;
- in situazione d'urgenza a seguito di una valutazione di grave incompatibilità con la struttura effettuata dal direttore sanitario della struttura in accordo con il coordinatore e l'equipe educativa;
- per mancata adesione al Progetto Riabilitativo Individualizzato annuale da parte dei familiari o di chi ne ha la tutela.

Retta Giornaliera

Con deliberazione della Giunta regionale n. 465 del 22/05/2024 (ACCORDO TARIFFE 2024. Definizione delle tariffe per le strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, residenziali e semiresidenziali) è stato approvato il presente schema di Accordo;

- con deliberazione della Giunta regionale n. 268 del 23/03/2022 (Accordo per l'adeguamento delle tariffe delle strutture sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, residenziali e semiresidenziali) è stato approvato l'Accordo ponte per l'adeguamento delle tariffe sociosanitarie nelle more della ridefinizione delle tariffe;

- con regolamento regionale 11 aprile 2024, n. 4 (Ulteriori integrazioni al regolamento regionale 12 aprile 2022, n. 2 (Disciplina in materia di requisiti aggiuntivi e classificazione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie di assistenza territoriale extra-ospedaliera) sono state approvate ulteriori integrazioni al r.r. 2/2022;

le tariffe giornaliere per paziente applicabili agli accordi contrattuali (convenzioni) stipulati dalle Aziende Unità Sanitarie Locali Umbria 1 e Umbria 2 con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali sanitarie e sociosanitarie di assistenza territoriale extraospedaliera, di cui all'art. 8-quinquies del d.lgs. 502/1992, sono:

D5.1- SR Centro Socio-Riabilitativo ed educativo semiresidenziale per persone disabili ADULTI art. 34 c.3b 70% 20 € 77,00 (tariffa vecchia)

€ 86,24 (tariffa anno 2024 dopo firma accordo):

da € 100,31 a € 110,34 (tariffa attuale ponte)

da € 105,59 a € 116,15 (tariffa dal 01/01/2025)

da € 110,41 a € 121,45 (tariffa dal 01/01/2026)

Orario di apertura

Il Centro Diurno "Il Corbezzolo" è aperto, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 17.

Composizione dell'équipe

La struttura deve utilizzare un modello organizzativo che preveda un'équipe multidisciplinare composta da:

- responsabile di struttura con funzioni di coordinamento organizzativo e gestionale;
- Direttore Sanitario responsabile dell'attività sanitaria;
- Risk management (prevenzione e gestione del rischio sanitario);
- tre educatori;
- un animatore;
- quattro operatori socio-sanitari;
- una psicologa;

- una assistente sociale;
- una fisioterapista;
- una terapeuta della riabilitazione;
- una operatrice ausiliaria.

La struttura ospita periodicamente anche volontari del servizio civile e tirocinanti universitari che frequentano le Facoltà di Psicologia, Scienze dell'Educazione ed affini.

Riunioni

La vita comunitaria è scandita da momenti di incontro, confronto e verifica così strutturati:

- una riunione settimanale di tipo organizzativo che coinvolge l'equipe e il Responsabile di Servizio;
- una riunione settimanale di discussione dei casi che coinvolge l'équipe e il/la responsabile del servizio;
- una riunione mensile di supervisione dei casi che coinvolge tutta l'equipe, il/la direttore/trice sanitario, i responsabili USL;
- una riunione annuale di verifica del progetto individualizzato che coinvolge Equipe, Responsabile del Servizio, Direttore Sanitario, i Responsabili USL
- una riunione annuale che coinvolge l'equipe, la famiglia, la ASL;
- riunioni periodiche di aggiornamento e formazione che coinvolgono tutta l'équipe;
- una riunione annuale di validazione tra il Responsabile di struttura e la Direzione della Cooperativa Il Quadrifoglio.

Le Attività

Obiettivo di ogni processo riabilitativo è quello di realizzare tutti gli interventi socio-sanitari necessari per permettere alla persona di raggiungere il più alto livello possibile di funzionamento sul piano fisico, psicologico e di partecipazione sociale, attraverso l'offerta di programmi inseriti in un Progetto Socio-Riabilitativo Individuale.

Per il raggiungimento degli obiettivi generali e degli obiettivi specifici, definiti nell'ambito dei progetti personalizzati, il servizio garantisce a ciascuna persona con disabilità una serie di attività/interventi, in una logica di presa in carico bio-psico-sociale. Ogni attività è finalizzata a scopi assistenziali e riabilitativi.

Ci sono attività a cui partecipano tutti gli utenti ed attività riabilitative tese al progressivo recupero e/o mantenimento delle autonomie residue e all'inclusione sociale a cui partecipano gli ospiti in maniera differenziata, in base a bisogni e potenzialità diversi per ciascuno.

Le diverse attività, sia quelle comuni a tutti che quelle previste nei progetti individualizzati, vengono realizzate favorendo il coinvolgimento e la partecipazione di tutti gli ospiti, con l'obiettivo di ottenere il massimo grado di autonomia da ciascuno.

Attività interne

- Attività per l'autonomia;
- Attività espressive e laboratoriali;
- Attività educative – riabilitative;
- Attività di autonomia sociale;
- Attività di gestione economica;
- Conduzione di incontri con le famiglie o caregiver degli utenti;
- Incontri individuali con i familiari o caregiver;
- Conduzione incontri di gruppo;
- Igiene personale;
- Cura e assistenza nelle attività quotidiane;
- Somministrazione della terapia farmacologica (Se necessari gli infermieri possono essere messi a disposizione dal Distretto). Il familiare è tenuto a portare certificato medico corrente e i farmaci perfettamente integri.
- Attività alberghiere: pasti (i pasti vengono forniti da una ditta esterna); cura e igiene degli ambienti.

Attività esterne

Teatro integrato:

l'integrazione della persona con disabilità richiede impegni congiunti da parte di tutte le agenzie ed i soggetti potenzialmente coinvolti in tale processo.

Il laboratorio teatrale intende promuovere una cultura della diversità mettendo in rete i pazienti, potenziando le forme di integrazione già presenti sul territorio coinvolgendo i pazienti in una serie di attività volte a ridurre l'emarginazione e l'isolamento attraverso la pratica teatrale. Sul palcoscenico gli ospiti del Centro che aderiscono al progetto si incontrano settimanalmente con operatori del sociale e attori, condividendo un percorso finalizzato non solo alla realizzazione di spettacoli, ma anche al confronto di storie, tra realtà e finzione, tra normalità e diversità. A tale fine ci si avvale della collaborazione dell'associazione di promozione sociale "Amleto in Viaggio".

Attività sportive:

lo sport viene inserito nelle attività riabilitative-educative in quanto promuove e sviluppa il contatto con parti del proprio sé spesso inesplorate. L'attivazione corporea, la fatica, il senso del limite e del suo superamento, la disciplina, la sfida e

competizione con gli altri e con se stessi, il riappropriarsi del proprio corpo, divengono importanti strumenti e obiettivi riabilitativi da valorizzare, come promotori di salute.

La collaborazione con l'associazione sportiva integrata "Tartaruga x,y,z" permette agli utenti del Centro di svolgere attività sportive diversificate in contesti adeguati a tali attività quali, piscine, palestre del territorio, confrontandosi con operatori, persone che provengono da altri servizi, tecnici, in un'ottica di rete e di inclusione sociale. Inoltre la polisportiva aderisce all' ANPIS, Associazione Nazionale delle Polisportive Integrate.

Tale adesione consente a tutti gli utenti di partecipare a eventi sportivi che si svolgono a livello nazionale in varie regioni d'Italia.

Uscite e attività socializzanti

Le uscite e le attività socializzanti sono rivolte all'inclusione e alla sperimentazione all'interno delle molteplici realtà presenti sul territorio. L'obiettivo è quello di conoscere nuove persone e nuovi contesti in cui sentirsi parte di una gestalt. Consente di mostrare i propri bisogni e desideri, incrementare le proprie potenzialità in un clima interessante quale il territorio circostante. Le attività socializzanti rientrano nel Progetto Riabilitativo Individualizzato in cui sono indicate le diverse opportunità: uscite nel territorio, serate in pizzeria, attività di "spesa" per effetti personali, partecipazioni a manifestazioni sportive e culturali. Durante il periodo estivo l'organizzazione delle giornate viene riformulata per garantire il più possibile le attività all'aperto. Sempre nel periodo estivo vi è la possibilità di organizzare gite, brevi soggiorni e vacanze in riferimento ai bisogni rilevati nel Progetto Riabilitativo Individualizzato. L'obiettivo è quello di far diventare l'esperienza il più possibile rispondente ai bisogni speciali di ciascuna persona.

Il CD il Corbezzolo prevede l'organizzazione di soggiorni, partecipazione e programmazione di progetti in rete con altre realtà sul territorio. L'attività ricopre importanza non solo per lo svago e il divertimento, ma si struttura anche come strumento di osservazione e valutazione per l'équipe la quale osserva la generalizzazione degli apprendimenti dell'utente in contesti esterni al Centro.

Soggiorno estivo

il CD prevede un soggiorno estivo all'anno in luoghi adeguatamente predisposti per accogliere al meglio gli ospiti del Centro, offrendo un'opportunità di svago e relax al di fuori della struttura.

Rete formale e informale

Rapporti con Famiglia / Tutore

La collaborazione e la condivisione con la famiglia e/o caregiver del percorso educativo è uno dei presupposti fondamentali del servizio e nello stesso tempo una metodologia per garantire l'attuazione degli interventi e la qualità degli stessi. Il confronto con i familiari consente di dare e ricevere comunicazioni tempestive circa l'emergere di nuove situazioni tali da consentire un adeguamento degli interventi e collaborare all'osservanza delle norme igienico-sanitarie, nel pieno rispetto di tutti, come presupposto indispensabile alla vita comunitaria.

Il coinvolgimento delle famiglie nella vita del Centro diurno è promosso a più livelli: fase di programmazione e di verifica del percorso educativo ed assistenziale del proprio familiare, nel rispetto del ruolo di ognuna delle parti, attraverso colloqui e continui scambi informativi;

iniziative e proposte per adeguare attività e strumenti, attraverso la presenza e il contributo delle famiglie nell'ambito delle possibilità di ciascuno: tali iniziative si realizzano sia all'interno del centro che sul territorio;

sostenere e promuovere gli spazi di partecipazione e confronto sia degli Organismi di rappresentanza che delle Associazioni dei familiari di ciascun Centro

I rapporti con i servizi sociali e sanitari sono basati sul costante scambio di informazioni mezzo relazioni, telefonate, mail ed incontri programmati in struttura o presso la sede del servizio territoriale, dove si argomenta sull'andamento generale, sulla definizione o sulla ridefinizione degli obiettivi riabilitativi/assistenziali.

Caratteristiche della struttura

Il Corbezzolo è situato ad Alleroni Scalo in una struttura completamente ristrutturata. Gli ambienti e gli arredi del Centro di Riabilitazione sono stati adattati e, dove necessario, creati su misura per renderli accessibili e fruibili a tutti gli utenti, al fine di stimolare e facilitare l'acquisizione di abilità di autonomia, indipendenza ed integrazione. Gli ambienti sono disposti su un unico piano così suddiviso: all'ingresso è presente una sala accoglienza dove i visitatori possono comodamente aspettare se necessario l'ingresso al centro. È presente un ufficio dotato di bagno privato dove il Responsabile può accogliere i genitori e/o i caregiver. Un ampio salone con divano, poltrone, tv e impianto stereo, dove gli ospiti possono vivere momenti ricreativi e ludici; una cucina completa di tutti gli elettrodomestici e adiacente la sala mensa. Il Centro dispone inoltre di un ambiente dove è stato collocato un letto, in cui l'ospite, se necessario può riposare. Inoltre è presente un ampio salone in cui è possibile effettuare tutte le attività laboratoriali. Sono presenti n. 3 bagni privati. Infine è presente un piccolo spazio "Snoezelen". Il termine fa riferimento ad un insieme di interventi di stimolazione multisensoriale che aiutano le persone fragili a controllare o gestire alcuni comportamenti problema. Grazie al loro effetto palliativo, questi

interventi aiutano a ridurre le percezioni psico-fisiche negative, migliorando il benessere ed impattando positivamente sullo stato di salute della persona. In particolare:

- ➤ Favorisce il rilassamento;
- ➤ Stimola le abilità sensoriali, percettive e motorie;
- ➤ Riduce i comportamenti problema a favore di atteggiamenti più positivi;
- ➤ Facilita l'interazione e la comunicazione;
- ➤ Migliora il tono dell'umore;
- ➤ Aiuta il recupero dei ricordi e favorisce la costruzione di nuove piacevoli memorie.

Certificazioni, modelli e qualifiche

La Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio ha ottenuto nel 2005 la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001. Il Servizio "il Corbezzolo" riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse: per questo vengono identificati ogni anno gli obiettivi di qualità ed i relativi indicatori che il Servizio si propone di raggiungere o mantenere. I risultati vengono poi raccolti in un report che viene discusso e validato nella riunione di riesame della direzione generale della cooperativa. Gli obiettivi e gli indicatori variano dunque nel tempo conseguentemente alla trasformazione dei bisogni degli utenti e ai cambiamenti del contesto socio-culturale.

La cooperativa ha adottato dal 2017 un modello organizzativo gestionale (MOG), secondo le indicazioni contenute nel D. Lgs. 231/2001 per promuovere la legalità e prevenire la commissione dei reati in questo contemplati e conseguentemente tutelare la Cooperativa rispetto alle sanzioni previste dal decreto stesso, ha ottenuto inoltre il Rating di legalità.

Al fine di rafforzare le politiche sulla parità di genere all'interno della propria organizzazione ha conseguito la Certificazione in base alle linee guida UNI/PdR 125:2022 nel marzo 2024.

OBIETTIVI	INDICATORI
<p>Garantire la formazione continua degli operatori. L'équipe è formata da operatori con competenze di base diverse che, oltre a seguire percorsi formativi individuali definiti dal piano annuale di formazione, partecipano a momenti strutturati di aggiornamento su argomenti relativi alle tematiche relative alle persone con disabilità.</p>	<p>Attuazione del piano della formazione</p>
<p>Garantire la supervisione dell'équipe. L'interazione costante e prolungata con la disabilità necessita di un lavoro di accoglimento e ridefinizione degli obiettivi e delle strategie che l'operatore attua nello svolgimento del lavoro. La supervisione sui casi prevede un monitoraggio step by step e la discussione nel gruppo garantisce un assetto più funzionale.</p>	<p>1 riunione di discussione dei casi e supervisione a cadenza settimanale con tutta l'équipe</p>
<p>Garantire una buona presa in carico dell'utente. La fase dell'inserimento al centro diurno è forse la più delicata e complessa: assicurare una gradualità fornisce all'ospite e all'équipe la possibilità di valutare la reale necessità consentendo di realizzare un adeguato progetto riabilitativo in base alle esigenze personali.</p>	<p>Almeno 2 incontri di valutazione con la possibilità di 1 accesso in struttura da parte dell'ospite prima dell'inserimento definitivo; almeno 1 incontro semestrale della verifica del progetto con il servizio inviante e, ove possibile, con i familiari</p>
<p>Garantire la realizzazione di progetti individualizzati per ciascun utente. Per ogni utente viene stilato un progetto sulla base di un'osservazione strutturata che prende in esame le componenti dell'ICF (OMS): le funzioni corporee, le strutture corporee, la partecipazione sociale, i fattori ambientali, le relazioni familiari. Gli obiettivi, condivisi con l'utente stesso, i suoi familiari ed i referenti del servizio inviante, vengono monitorati e verificati a cadenza semestrale.</p>	<p>Realizzazione dei progetti individualizzati per il 100% degli utenti.</p>
<p>Costruire e consolidare la rete di rapporti col territorio. La conoscenza e l'utilizzo di tutte le risorse presenti sul territorio sono indispensabili per combattere l'esclusione e favorire un reale processo di inclusione.</p>	<p>Almeno 2 partecipazioni all'anno ad eventi ed attività</p>

<p>Garantire la presenza di attività laboratoriali differenziate, interne o esterne alla struttura. La possibilità di promuovere sempre nuove attività tenendo conto delle abilità e delle aspettative di ognuno, consente il coinvolgimento differenziato di tutti, efficace strumento contro l'istituzionalizzazione.</p>	<p>Almeno 5 attività laboratoriali proposte e realizzate per ogni anno</p>
<p>Valutare la soddisfazione dell'utente. La rilevazione della qualità percepita e del grado di soddisfazione del familiare/tutore dell'ospite, prevista dalle normative di accreditamento e da tutti i sistemi di gestione della qualità, è parte integrante della gestione del Centro Diurno. Mossi da una logica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, la rilevazione della qualità percepita e della soddisfazione costituisce una pratica di evoluzione e sviluppo dell'intero sistema di erogazione del servizio attraverso il coinvolgimento di tutte le persone che lo compongono direttamente. Inoltre rappresenta uno strumento per introdurre innovazioni e cambiamenti organizzativi e relazionali rilevanti. Periodicamente viene sottoposto, in forma anonima, al familiare/tutore un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione.</p>	<p>Rilevazione annuale della qualità percepita con somministrazione di un questionario ai familiari o caregiver</p>

Leggi e norme di riferimento

La storia della disabilità a livello legislativo e culturale è stata caratterizzata da cambiamenti significativi nel corso del tempo. In passato le persone con disabilità erano spesso emarginate e discriminate dalla società, considerate incapaci di contribuire in modo significativo alla vita sociale. Tuttavia, nel corso del tempo sono state adottate leggi e politiche per proteggere i diritti e promuovere l'inclusione delle persone con disabilità. Uno dei primi passi significativi nella storia è stata la fondazione delle prime Istituzioni per persone con disabilità, tuttavia molte di esse erano caratterizzate da situazioni disumane e trattamenti crudeli. Durante il XX secolo si sono verificati importanti cambiamenti nella percezione e nel trattamento delle persone con disabilità. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità adottata nel 2006, ha svolto un ruolo chiave nel promuovere i diritti a livello internazionale. A livello legislativo molti paesi hanno adottato leggi per proteggere i diritti e garantire la piena partecipazione nella società. Da un punto di vista culturale c'è stata una maggiore consapevolezza e sensibilizzazione, si sono sviluppate nuove rappresentazioni e narrazioni che promuovono l'inclusione e la diversità sfidando i pregiudizi e le discriminazioni.

In Italia le principali leggi sulla disabilità includono:

Legge 104/92, Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità.

Legge 68/99, questa legge stabilisce misure per favorire l'integrazione lavorativa delle persone con disabilità: prevede quote di riserva nei posti di lavoro e promuove l'accesso a programmi di formazione e riqualificazione professionale.

Decreto Legislativo 66/2017: questo Decreto ha recepito la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità e ha introdotto nuove misure per promuovere l'inclusione sociale e la partecipazione attiva nella società.

Legge 112/2016: questa legge ha introdotto misure per favorire l'accessibilità e l'eliminazione delle barriere architettoniche negli edifici pubblici e privati, nonché nei trasporti pubblici.

Comunicazioni ed inoltro di reclami

Eventuali comunicazioni e/o reclami possono essere inoltrati per posta, fax o e-mail all'attenzione della Dr.ssa Tiziana Frellicca al seguente indirizzo:

Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio

Via Sette Martiri n.51/A 05018 Orvieto Scalo (TR) tel. 0763/301332 - fax 0763/393685

e-mail: info@coopquadrifoglio.net coopquadrifoglio@pec.it

La Direzione della struttura riceve le osservazioni ed i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema insieme al Responsabile Qualità. Di tale risoluzione viene poi data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo.

Centro socio Riabilitativo e Educativo Semiresidenziale "Il Corbezzolo"

via Giosuè Carducci- Allerona 05011- (TR)

www.coopquadrifoglio.net

"Il Quadrifoglio" Società Cooperativa Sociale

Via Sette Martiri n. 51/A 05018 ORVIETO (TR)

Codice Fiscale e P. IVA 00474900552 Tel. 0763/301332 fax 0763/393685

info@coopquadrifoglio.net coopquadrifoglio@pec.it