



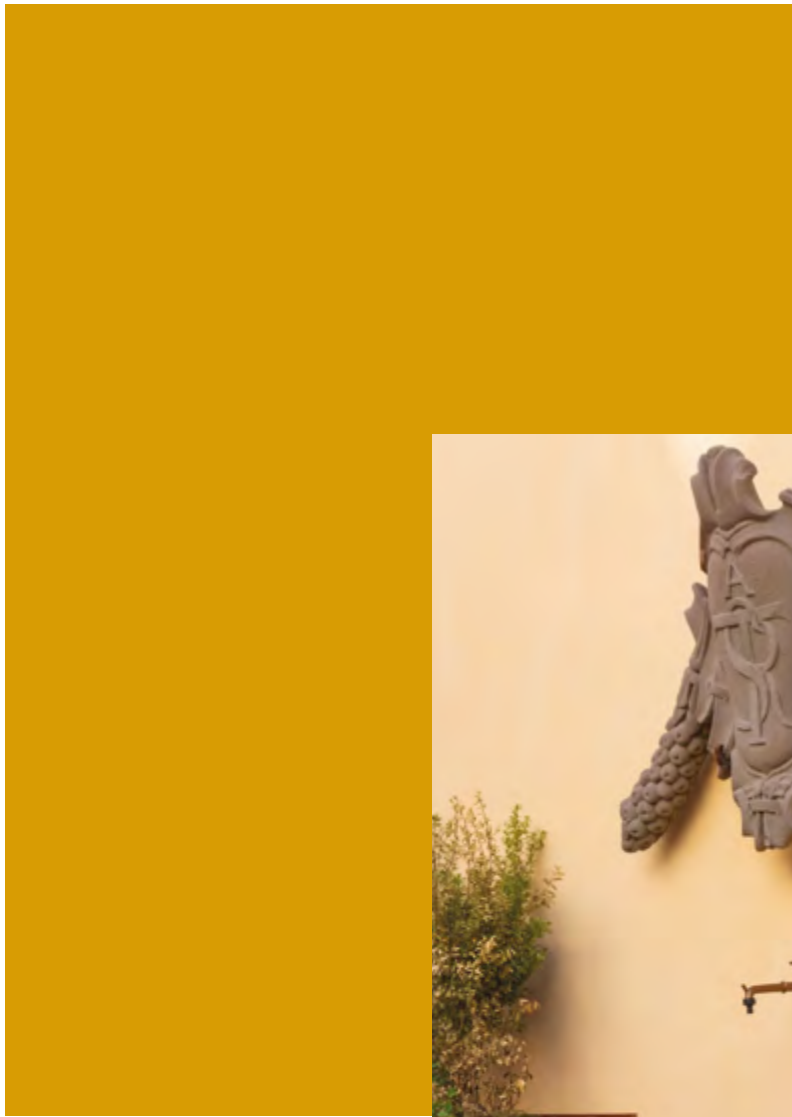
CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Introduzione	5
Chi siamo	6
Che cosa è mandorla e a chi è destinata	7
La storia di mandorla	10
Finalità e valori	14
Diritti e doveri dei residenti in mandorla e dei familiari	16
Descrizione della residenza	20
Modalità di accesso a mandorla	22
Le spese per abitare in mandorla e per i suoi servizi	27
Servizi offerti nella comunità	28
Organizzazione della giornata	34
Organigramma	36
Rapporti con le famiglie e il territorio	43
Valutazione del servizio e indicatori di qualità, anche con il supporto all'autorappresentanza	44
Raccolta e gestione dei reclami e dei suggerimenti	48
Tutela della privacy	49
Come contattarci	49





INTRODUZIONE

Questa Carta dei Servizi rappresenta il primo strumento per presentarti “Mandorla - Comunità Alloggio Protetta”. L’obiettivo è condividere gli elementi informativi necessari a capire che cosa è Mandorla, quali risposte può articolare e che tipo di protezione sociale, assistenza e accompagnamento per persone con disabilità adulte organizza per contribuire a creare le condizioni di eguaglianza di opportunità tra cittadini, il riconoscimento della piena dignità della persona, dei suoi talenti e del suo potenziale di fioritura umana, in particolare rispetto al diritto all’abitare.

Nello specifico, la Carta dei Servizi spiega come Mandorla interpreta il proprio mandato, imposta le modalità di relazione tra le persone con disabilità che ci abiteranno e gli operatori, come organizza i servizi, come persegue la qualità nell’ambito del supporto all’abitare.

La Carta dei Servizi si rivolge alle persone destinatarie del servizio, alle loro famiglie e a coloro che a vario titolo se ne prendono cura.

Si rivolge, egualmente, agli enti preposti a garantire servizi e accompagnamento ai potenziali destinatari e alle figure professionali che supportano i percorsi e le traiettorie di vita di questi ultimi.

Nella nostra intenzione, la carta dei Servizi è una informativa, ma è anche un impegno, un documento fondativo di Mandorla e per questo è periodicamente revisionato e aggiornato almeno ogni due anni, grazie al contributo ricevuto dalle persone accolte, dagli operatori, dalle famiglie e chi si prende cura, dagli enti coinvolti e del più ampio numero di altre realtà territoriali. Ci aiuta quotidianamente a progettare Mandorla, organizzarla, monitorarla e valutarla come una casa adeguata, immaginando “servizi che

sviluppano progetti rigorosi e ben pensati, non solo perché programmati nei dettagli da operatori competenti e familiari partecipi, ma anche perché capaci di fare spazio all’inatteso, all’imprevisto, al sorprendente, e di crescere grazie alla reciproca “fertilizzazione”, alla continua e vitale ricombinazione, tra ciò che è stato studiato intenzionalmente e ciò che accade nel fluire di tutti i giorni. E’ l’immagine di servizi come dispositivi di rinnovamento vitale per tutte le parti coinvolte: le persone con disabilità, i loro familiari, gli operatori e il contesto esterno”.¹

Questa Carta è esposta nella Comunità insieme al Regolamento, pubblicizzata nel sito web di FAHRE - Fondazione Impresa Sociale e consegnata in modo controllato alle persone residenti e i loro familiari e/o rappresentanti legali anche in forma cartacea.

¹ Colleoni M., “I servizi per le persone con disabilità come palestre di vita: coltivare nuove immagini e nuovi riferimenti per accompagnare il cambiamento dei servizi”, in Francescutti C. et al, Disabilità: servizi per l’abitare e sostegni per l’inclusione - Manuale applicativo della norma UNI 11010-2016, Sant’Arcangelo di Romagna, Maggioli, 2016: p18

CHI SIAMO

La titolarità, la responsabilità e la direzione di Mandorla sono di Fahre - Fondazione Impresa Sociale.

Fahre rientra nell'ecosistema della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca. Il suo promotore e fondatore è la Fondazione per la Coesione Sociale, ente strumentale della Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca, impegnata nell'ambito del welfare e dell'accompagnamento alle persone particolarmente vulnerabili.

Fahre non lavora da sola in Mandorla, ma collabora con ANFFAS Lucca ETS APS, che attraverso propri operatori assicura il supporto all'assistenza e allo sviluppo di percorsi di accompagnamento educativi e riabilitativi individuali per ciascuna delle persone che vi abitano.

ANFFAS Lucca è un'associazione socia di Anffas nazionale ETS - APS, l'Associazione Nazionale di Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale che si occupa di assicurare il benessere e la tutela delle persone con disabilità e delle loro famiglie, in modo da concretizzare i principi di pari opportunità, non discriminazione e inclusione sociale. Anffas Lucca è nata nel 1965 come associazione spontanea di genitori di ragazzi con disabilità.

CHE COSA È MANDORLA E A CHI È DESTINATA

Dal punto di vista formale Mandorla si definisce come Comunità Alloggio Protetta, rientra nel catalogo descritto dalla legge regionale della Toscana 41/05 e viene descritta all'articolo 21, comma 1 lettera c) come "una struttura residenziale, a carattere comunitario, ad alta integrazione socio-sanitaria, per l'accoglienza di persone adulte con disabilità, che necessitano di aiuto, prevalentemente non in situazione di gravità."

I destinatari del servizio Comunità Alloggio Protetta sono definiti dalla normativa regionale così:

A persone con disabilità prevalentemente non in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata e riconoscimento di situazione di handicap, che, al termine del percorso assistenziale riabilitativo non sono in grado di rientrare nel proprio domicilio e che necessitano di assistenza temporanea o continuativa volta a supportare le parziali capacità di autonomia e di autogestione, relazionali, sociali e di inserimento lavorativo.

B persone con disabilità grave, non determinata dal naturale invecchiamento o da patologie connesse alla senilità, prive del sostegno familiare in quanto mancanti di entrambi i genitori o perché gli stessi non sono in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale, nonché in vista del venir meno del sostegno familiare (Dopo di noi).

Mandorla, nello specifico, può accogliere 16 persone adulte con disabilità riconosciute in condizione di handicap in base alla legge 104/92 e nelle condizioni che sono descritte dalla legge come sopra riportato.

Di questi 16 posti, almeno 2 sono destinati a accoglienza temporanea.

L'accoglienza temporanea si configura come:

➔ un'accoglienza cosiddetta di sollievo, ovvero pensata quale soluzione per situazione di temporanea difficoltà della persona o di chi la accompagna e assiste;

➔ un'accoglienza di avvicinamento, ovvero pensata quale graduale preparazione a un definitivo trasferimento nella casa, a seconda delle situazioni specifiche e delle valutazioni condivise tra la persona destinataria, la sua famiglia, i professionisti sociosanitari di riferimento.





LA STORIA DI MANDORLA

La storia di Mandorla parte da lontano.

Il 18 febbraio 2021 è stato firmato un atto di costituzione di vincolo di destinazione tra Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca e la Congregazione Ministre Degli Infermi di S. Camillo riguardante un immobile in via Elisa, nel centro storico di Lucca, di proprietà della Congregazione delle Suore Ministre degli Infermi, ovvero, nello specifico, di una porzione del Monastero della Santissima Trinità posto all'interno dell'isolato compreso tra via Elisa, via del Fosso, via del Calcio e via San Micheletto.

L'immobile ospita in due porzioni distinte:

- ➔ la casa madre della Congregazione e un museo dedicato alla beata Brun Barbantini;
- ➔ una comunità alloggio protetta.

Il complesso nel suo aspetto attuale è frutto di una serie di stratificazioni edilizie che si sono sommate nei secoli: lo sviluppo architettonico del Monastero vede le proprie sorti legate alla Compagnia e Spedale della SS. Trinità.

Nel 1562 un piccolo raggruppamento di devoti istituì la Compagnia della Pietà, alla quale fu aggiunto nel 1580 al suo titolo anche l'altro della SS. Trinità.

Avendo acquisito dalle Monache di San Micheletto una casa con orto e due appezzamenti di terreno a pochi passi fuori dalla Porta S. Gervasio, la Compagnia della Pietà e della SS. Trinità decise di trasformarla in ospedale e costruire sui terreni una nuova chiesa.

Alla caduta della Repubblica aristocratica e l'avvento del periodo Napoleonico, fu decretata la soppressione degli ordini religiosi e l'incameramento dei relativi beni mobili ed immobili.

Situazione cambiò ben presto con l'arrivo dei Borboni nel 1814.

È in quegli anni che le sorti del Monastero si legano alla figura della Beata Domenica Brun Barbantini (1789-1868): con la sua intercessione e il volere di Maria Luisa di Borbone, dapprima, nel 1826, si insediarono le Suore Salesiane, e successivamente, nel 1841, fu fondato l'Istituto delle Suore Oblate Infermiere.

Il 30 gennaio 1846 le Suore acquistarono la Casa Lembi, che però fu demolita e ricostruita e che corrisponde all'attuale Casa Betania, posta sull'angolo tra la Via Elisa e la Via dei Fossi.

Un altro fatto rilevante avvenne tra il 1848 – 1850 con l'occupazione della piazzetta antistante la Chiesa di San Micheletto, dove il Comune di Lucca, su richiesta della Barbantini e con parere positivo dell'Architetto comunale Giovanni Lazzarini, nonostante le rimostranze e l'opposizione delle suore di clausura di San Micheletto, ne cedette la proprietà, con le opportune prescrizioni finalizzate a completare la costruzione dell'edificio all'angolo tra via Elisa e via San Micheletto.

Il progetto rispondeva alle richieste avanzate dalle associazioni impegnate nel campo della disabilità del territorio di Lucca che lamentavano la mancanza di Comunità Alloggio Protette e soluzioni residenziali per persone con disabilità.

La ristrutturazione di Mandorla è stata curata e largamente sostenuta dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Lucca.

La progettazione della casa, della sua organizzazione è stata condotta da Fondazione per la Coesione Sociale, in stretta collaborazione con ANFFAS Lucca e con il Centro di Ricerca Maria Eletta Martini.





FINALITÀ E VALORI



Mandorla rientra nel catalogo delle strutture socio-assistenziali della regione Toscana, ma la visione che ne orienta finalità e organizzazione supera il concetto di struttura e guarda invece con grande attenzione all'idea di "casa". Mandorla mira dunque a organizzare un luogo non solo dove poter vivere, ma dove "sentirsi a casa". La definizione di casa da un punto di vista antropologico è qualcosa di molto più profondo che avere a che fare solo con una merce che possiedi. Infatti, abitare è uno dei principali comportamenti degli esseri umani e significa "avere consuetudine con un luogo". "Abitare una casa o meglio uno spazio, nell'accezione antropologica del termine, significa potervi investire desideri, sogni, ricordi per farne un "luogo identificabile" e nel quale riconoscersi. La casa è un luogo di produzione e di consumo in cui si articolano sia le dimensioni del privato sia del pubblico.

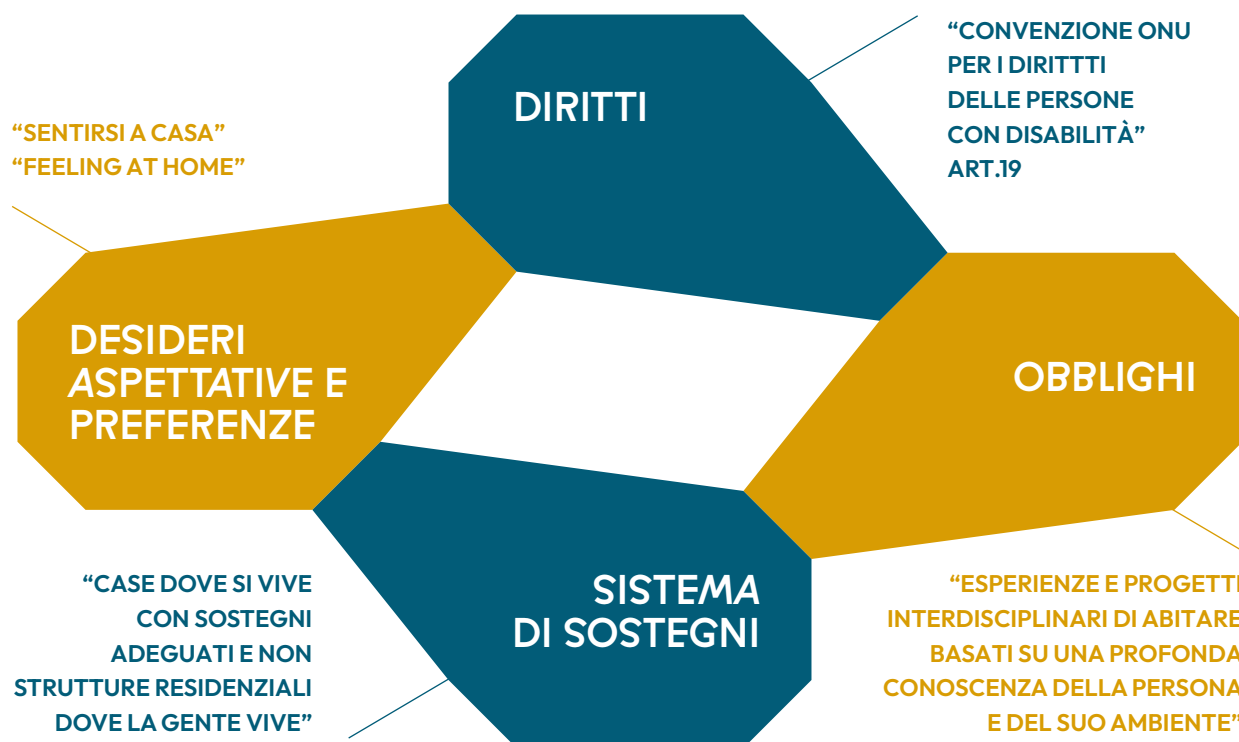
In casa si intrecciano le relazioni fra il luogo e le persone. Se non pensata come mera merce, ma come un organismo complesso, la casa è viva, nel vero senso della parola."²

Mandorla ha l'obiettivo di essere una casa per le persone che vi abitano e di fornire loro sostegno in modo personalizzato, a partire dai desideri e dalle capacità di ciascuno, riconoscendo in ciascuno un soggetto portatore di diritti, desideri, progetti e non un oggetto di cura.

Secondo quanto sintetizzato da Francescutti³, Mandorla parte dai desideri e organizza processi di accompagnamento e supporto per contribuire a garantire i diritti delle persone che vi risiedono.

²Andrea Staid, sulla rivista Fondazioni gennaio - marzo 2024

³Carlo Francescutti su wellforum.



I principi e i valori che orientano la nostra azione partono da questa riflessione, guardano alla Convenzione delle Nazioni Unite e sono:

- ➔ il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- ➔ la non discriminazione;
- ➔ la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- ➔ il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- ➔ la parità di opportunità;
- ➔ l'accessibilità;
- ➔ la parità tra uomini e donne.

A partire da questi principi, si considerano come valori orientativi di Mandorla:

- ➔ la persona e il suo sviluppo integrale al centro;
- ➔ il diritto all'autodeterminazione di tutti;
- ➔ il diritto alla partecipazione di tutti;
- ➔ la centralità senza se e senza ma della persona, in tutta la sua unicità e dignità piena;
- ➔ la disabilità e il suo accompagnamento come opportunità di sviluppo comunitario e sociale per tutti i cittadini.

DIRITTI E DOVERI DEI RESIDENTI IN MANDORLA E DEI FAMILIARI

Le persone che abitano in Mandorla hanno il diritto di:

- ➔ essere accompagnate con cortesia, correttezza, disponibilità, attenzione, discrezione e professionalità;
- ➔ veder garantite la piena dignità della loro persona, il rispetto per la propria individualità e il mantenimento e la valorizzazione delle capacità residue in tutti i servizi e le azioni di accompagnamento offerti nella casa, attraverso l'adozione di specifici protocolli che esplicitano obiettivi, campi di applicazione, figure coinvolte, documenti di riferimento, ambiti di riferimento, modalità organizzative e di monitoraggio;
- ➔ veder garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose;
- ➔ veder garantita la possibilità di uscire dalla casa, dopo averlo comunicato agli operatori, senza forme di controllo arbitrario da parte degli operatori; veder garantite la comunica-

zione e la corrispondenza con l'esterno, mediante l'uso dei principali mezzi di comunicazione, anche facilitato dagli operatori e senza forme di controllo arbitrarie da parte degli operatori;

- ➔ ricevere tutte le informazioni sull'erogazione delle prestazioni, l'erogazione di terapie e gli standard di qualità del servizio in formati accessibili e secondo le modalità comunicative che sono consentite dalle caratteristiche delle persone residenti;
- ➔ conservare e accrescere i legami affettivi e relazionali, senza forme di limitazioni arbitrarie da parte degli operatori;
- ➔ conservare il più possibile ritmi di vita familiari e partecipare alle attività per la promozione delle proprie capacità;
- ➔ partecipare attivamente all'organizzazione della vita quotidiana della casa, ognuno secondo le proprie capacità e prendere parte alle decisioni relative alla gestione, ovvero "veder garantita la libertà di

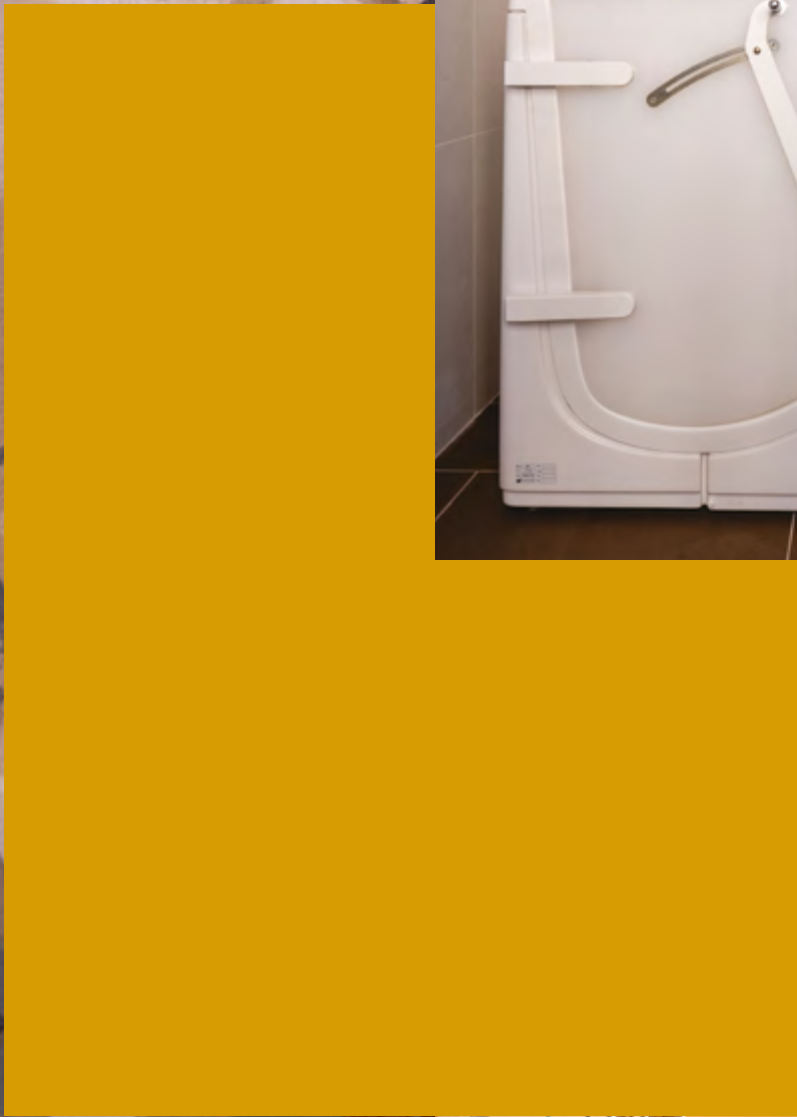
potersi esprimere sapendo che la propria "voce" trovi qualcuno pronto ad ascoltarla e a prenderla sul serio";⁴

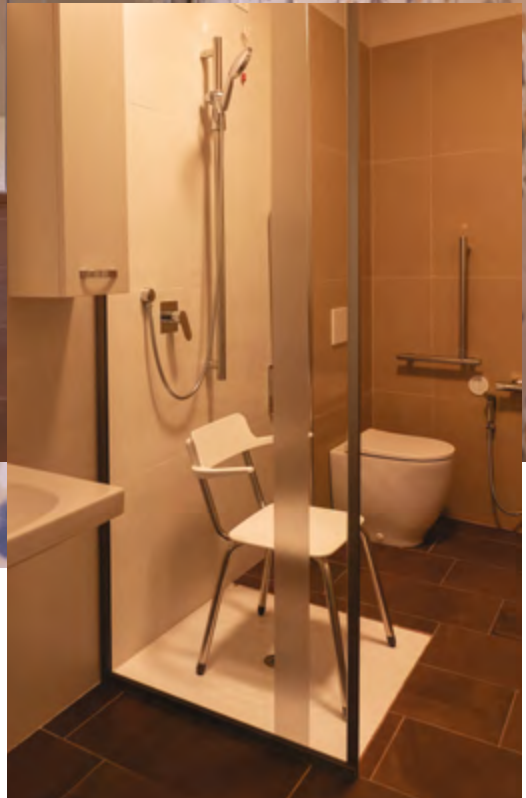
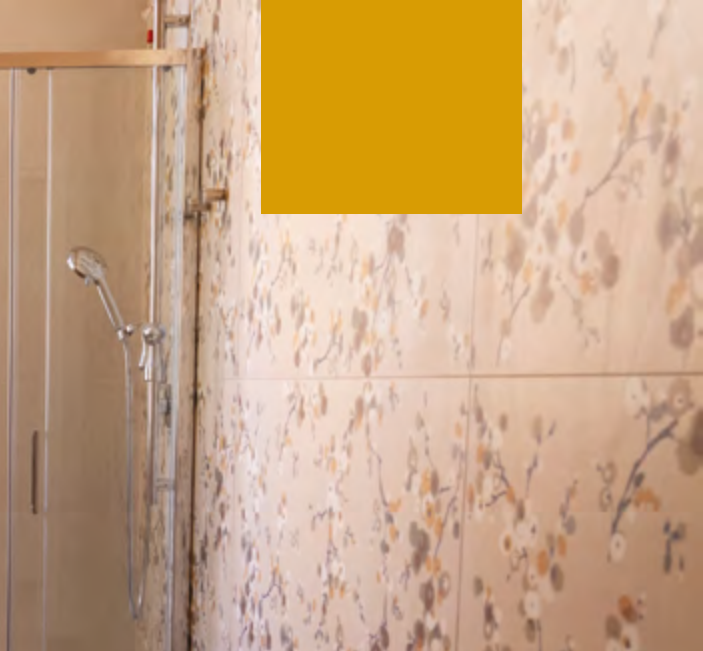
- ➔ veder garantito l'accesso ai sostegni necessari affinché ognuno possa esprimere la propria volontà, secondo le modalità comunicative adeguate alle sue caratteristiche;
- ➔ segnalare, loro e i loro familiari, malfunzionamenti e/o criticità nell'andamento della Comunità alla Direzione, esporre reclami e ricevere risposta e risoluzione, in funzione della loro fondatezza;
- ➔ avere garanzia che tutti i dati e la documentazione che li riguardano, siano tutelati dalla segretezza.

⁴ <https://www.osservatoriodisabilita.gov.it/media/1394/lavori-del-gdl-4-25-novembre-2021.pdf>

Le persone che abitano in Mandorla e i loro familiari, per garantire una convivenza serena, hanno il dovere di:

- ➔ rispettare sempre la dignità e la libertà degli altri conviventi nei limiti di un Patto di Convivenza che sarà sottoscritto assieme per accrescere la qualità della convivenza con la reciproca comprensione, l'accoglienza e la tolleranza delle diversità;
- ➔ rispettare gli operatori nel loro ruolo e nelle loro funzioni;
- ➔ non pretendere dagli operatori alcuna prestazione non prevista o trattamenti di favore;
- ➔ concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e degli spazi comuni e personali della casa;
- ➔ informare sempre gli operatori di ogni uscita e concordarla sulla base di valutazioni condivise;
- ➔ rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione;
- ➔ rispettare gli impegni concordati e le condizioni di partecipazione, anche dal punto di vista economico, in merito alla fruizione dei servizi.





DESCRIZIONE DELLA RESIDENZA

Mandorla si trova nel cuore della città di Lucca, in via Elisa e confina con il complesso monumentale di San Micheletto, con Villa Bottini e con l'Orto Botanico. E' vicinissima ad altri luoghi simbolo del prezioso patrimonio artistico e culturale della nostra città.

È anche vicina ai luoghi del ritrovo cittadino e ai percorsi del turismo e ha a disposizione nei pressi bar, negozi alimentari, farmacie e esercizi commerciali di quasi tutte le categorie. A pochi metri c'è una fermata della rete di trasporto urbano, che collega anche con l'immediata periferia, l'ospedale, ecc. Anche la stazione ferroviaria si raggiunge in soli 10 minuti a piedi.

Nei dintorni di Mandorla ci sono spazi di sosta e parcheggio sia lungo la strada, che in spazi dedicati.

Mandorla, in breve, è al centro dello spazio cittadino.

Proprio questa sua caratteristica è importante per valorizzare l'autonomia delle persone che ci abitano e la loro piena partecipazione alla vita della comunità.

Mandorla è immaginata come un polmone di socialità, per scongiurare il rischio di isolamento e di dinamiche segreganti, in favore invece di dinamiche di incontro, di accrescimento reciproco, di contaminazione positiva e di vitalità.

È per questo che il piano terra di Mandorla è organizzato in uno spazio polifunzionale.

➔ Al piano terra, le stanze sono organizzate con pareti mobili che modulano spazi di soggiorno, per chiacchierare, ma anche ospitare laboratori creativi, guardare la televisione, organizzare mostre, presentazione di libri, spazi studio e discussione, Internet Point a uso della città.

Si tratta di uno spazio utile alla casa, per allargarne spazi di vita e di ricreazione. Tuttavia è uno spazio pensato anche per la città, per far entrare e uscire stimoli e occasioni di conoscenza, sempre nel rispetto della privacy e delle esigenze di chi vi abita.

A piano terra è presente una stanza ufficio per la gestione anche documentale della casa e ci sono 2 servizi igienici.

➔ Il cortile di accesso a Mandorla è allestito con sedute, zone d'ombra, vasche per la coltivazione di verdure e fiori, spazi verdi.

➔ Il primo e il secondo piano, accessibili tramite una scala e un ascensore, ospitano due appartamenti autonomi, sistemati con uno spazio con cucina, utilizzabile da persone che si spostano in sedia a rotelle e soggiorno, una dispensa, una lavanderia, 4 bagni (di cui uno assistito), 5 camere per una o due persone, una delle quali

con letto a doppio snodo, per una disponibilità di accoglienza complessiva di 8 persone per appartamento.

→ Tutti i bagni sono dotati di specchi grandi, rubinetti a leva e supporti di sostegno (barre) in corrispondenza di water e docce, tali da consentire l'utilizzo anche a persone con ridotta mobilità.

→ Le camere sono luminose, curate in ogni dettaglio e consentono un agevole accesso al letto e agli elementi di arredo anche da parte di persone che si spostano in sedia a rotelle.

→ I due appartamenti condividono uno spazio deposito per biancheria (situato al primo piano) e uno spazio infermeria (al secondo piano) e uno spazio al terzo piano per lo svolgimento di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative correlate alla fase estensiva di mantenimento delle capacità della persona.

Sono presenti:

→ spazi di deposito per la biancheria sporca.

→ spazi per i servizi di cura alla persona.

→ nel piano interrato i locali spogliatoi del personale con servizi igienici dedicati.

Gli spazi di Mandorla sono stati allestiti con arredi e attrezzature idonei alle caratteristiche delle persone che vivranno in Mandorla e conformi alle normative vigenti e alle specifiche linee di azione della Casa anche in relazione a trattamento acustico e alla salubrità degli ambienti con particolare riferimento alla temperatura, umidità, pulizia e manutenzione.

Nella progettazione degli spazi ci si è avvalsi di alcune indicazioni di CERPA Italia Onlus - Centro Europeo per la Ricerca e la Promozione dell'Accessibilità, che ha progettato anche gli arredi, con una attenzione specifica a migliorare la qualità della vita, una maggiore accessibilità e fruibilità da parte di tutti, come indicato dai principi del Design Universale.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

MODALITÀ DI ACCESSO A MANDORLA

In una Comunità Alloggio Protetta come Mandorla è previsto che possano abitare persone con disabilità dai 18 ai 64 anni. Tuttavia, in linea con quanto previsto dalle linee guida delle Nazioni Unite per la deistituzionalizzazione e quanto stabilito dal decreto legislativo n.62 del 3 maggio 2024 all'articolo 27 comma 3, si ammette la permanenza oltre i 65 anni di età, per evitare il rischio di "trasferimento" della persona con disabilità da un servizio residenziale a un altro per ragioni differenti da quelle inerenti al suo progetto di vita.

Si accede a Mandorla, per rispondere a richieste ed esigenze connesse all'abitare delle persone con disabilità, tramite la redazione vincolante del Progetto di Vita, come descritto dall'articolo 14 della legge 328/00 e dal Decreto legislativo n.62 del 3 maggio 2024, offrendo alla persona con disabilità le più ampie garanzie

possibili di libertà di scelta e di accesso ai supporti necessari per la sua realizzazione.

Nel Progetto di Vita si definiscono gli interventi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali per accompagnare la persona con disabilità, nonché le modalità di una loro interazione.

L'ottica è sempre bio-psico-sociale e relativa al funzionamento personale, relazionale e sociale.

Nel Progetto si descrivono i sostegni formali e informali al momento della presa in carico, il lavoro di rete e di comunità attivato e da attivare, si definiscono gli obiettivi di sostegno e si progetta un insieme di azioni e sostegni per supportarne raggiungimento, continua evoluzione, finanziamento, monitoraggio nel tempo e sviluppo. Mandorla sarà uno dei sostegni individuati, con la partecipazione della persona e con il coinvolgimento delle persone

che se ne prendono cura.

La Direzione di Mandorla provvederà comunque all'acquisizione degli elementi necessari per la predisposizione di un Progetto personalizzato, anche in caso di richieste di accesso da privati e contribuirà al suo aggiornamento.

L'ammissione è autorizzata dall'Ente inviante secondo le modalità individuate nei regolamenti di ciascun ente.

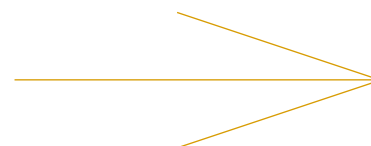
Per tutti, al momento dell'ingresso a Mandorla, sono previsti incontri che mirano alla conoscenza preliminare della persona. Gli incontri coinvolgono oltre alla persona stessa, la famiglia e coloro che hanno una responsabilità di cura, la direzione, il coordinatore responsabile della comunità, alcuni operatori dell'equipe socio-assistenziale, l'assistente sociale ed eventuali altri operatori socio-sanitari di

riferimento della persona. Gli incontri hanno l'obiettivo di chiarire alla persona, alla famiglia e all'Ente inviante tutte le informazioni sulla proposta educativa e residenziale, nonché valutare insieme la corrispondenza tra le necessità e le aspettative della persona e i servizi offerti nella casa. In questa fase di conoscenza, sarà cura del Servizio trasmettere tutte le informazioni di natura sociosanitaria utili a comprendere la reale situazione delle persone in ingresso e il loro contesto familiare.

Se gli incontri hanno esito positivo, si procede con l'inserimento attraverso un cosiddetto primo periodo di inserimento, i cui tempi sono flessibili e vengono stabiliti in accordo con la persona, la famiglia, i Servizi invianti nel pieno rispetto dei tempi di adattamento della persona alla nuova situazione.

Questi primi giorni di inseri-

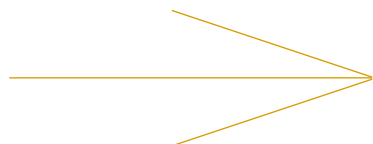
mento, costituiscono anche un prezioso primo periodo di osservazione, monitoraggio e valutazione dell'esperienza di residenza e di convivenza con le altre persone residenti, così da verificare la compatibilità tra le particolari situazioni di ciascuno e l'appropriatezza con quanto offerto da Mandorla.



MODALITÀ DI ACCESSO A MANDORLA

Al momento dell'ingresso a Mandorla, dovrà essere consegnata la seguente documentazione:

- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Tessera sanitaria;
- Tessera di esenzione ticket;
- Certificazione vaccinale;
- Certificato medico che attesti l'immunità da malattie infettive;
- Certificazione di diagnosi e attestazione invalidità;
- Stato di famiglia;
- Documentazione sanitaria (cartelle cliniche, referti) e tutto quanto utile a descrivere lo stato di salute della persona;
- Documentazione anamnestica relativa a strutture frequentate (Cdd, Cse, Sfa);
- Relazioni rilasciate da specialisti (psichiatriche, psicologiche, neurologi);
- Decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno;
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali;
- Recapiti utili;
- Autorizzazione all'aiuto o la sorveglianza nell'assunzione delle eventuali terapie farmacologiche;
- Autorizzazione ai trasporti su mezzi di FAHRE o mezzi di terzi utilizzati per le esigenze della casa;
- Autorizzazione alle uscite individuali;
- Autorizzazione alla gestione della cassa per le spese individuali e alla custodia e gestione dei valori e beni personali.



La persona, i familiari, l'ente inviante, lo stesso ente titolare del servizio, possono richiedere di cessare l'esperienza di residenza in Mandorla.

In questo caso, saranno svolti uno o più colloqui di valutazione tra le parti coinvolte sulle motivazioni che portano alla scelta.

In mancanza di accordo, l'uscita dalla casa è comunicata con un preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita alla famiglia e/o chi lo rappresenta legalmente e ai servizi territoriali, Mandorla rilascerà una relazione conclusiva del percorso educativo intrapreso durante la permanenza e si renderà disponibile a seguire, se richiesto e se valutato come necessario, l'eventuale ingresso della persona in una nuova soluzione residenziale.



LE SPESE PER ABITARE IN MANDORLA E PER I SUOI SERVIZI

La Comunità Alloggio Protetta è una tipologia di abitare che prevede la corresponsione di una retta, nel caso di invio da parte dell'Ente. Tale retta è stabilita e descritta nel titolo di accesso prodotto dall'Ente inviante.

La retta è suddivisa in:

- quota sanitaria (a carico dell'Azienda Sanitaria)
- quota sociale a carico della persona che risiede e/o del Comune di residenza secondo i parametri previsti dalla normativa vigente.

Al momento dell'ammissione al servizio, l'ufficio competente dell'Ente compila e invia all'ente titolare di Mandorla un titolo di accesso dove viene indicata:

- la quota di partecipazione alla spesa per la parte sanitaria
- la quota a carico della persona o dei familiari tenuti per legge alla corresponsione degli alimenti.
- la quota di partecipazione per la parte sociale eventualmente a carico del Comune territorialmente competente.

Le quote devono essere corrisposte a FAHRE - Fondazione Impresa Sociale esclusivamente tramite bonifico bancario.

Di norma, la somma mensile destinata alle spese personali può essere gestita direttamente dalla Comunità Alloggio Protetta. In tal caso, sarà cura del Coordinatore tenere documentazione aggiornata in merito alle spese sostenute e svolgere una rendicontazione periodica extracontabile, comprensiva dei giustificativi di spesa, che viene inviata alla famiglia o all'amministratore di sostegno.

Nel caso di ingresso di una persona senza invio da parte di un ente inviante, la retta è regolata tramite contratto privato.

SERVIZI OFFERTI NELLA COMUNITÀ

Mandorla è una casa dove sviluppare a pieno la propria individualità.

La proposta ha come obiettivo quello di accogliere nella sua globalità la persona e, attraverso la condivisione della quotidianità, garantire il raggiungimento del benessere psico-fisico e il miglioramento della qualità della vita. Lo strumento educativo utile al raggiungimento degli obiettivi è il Progetto Personalizzato (PP) che prende in esame le tre aree che caratterizzano lo sviluppo della persona: biologica, psicologica e sociale. Il progetto personalizzato rappresenta e rispetta le caratteristiche individuali della persona, mettendo in luce le risorse e potenzialità, accogliendo i limiti senza che questi diventino impedimento al processo di crescita e al raggiungimento del proprio benessere. Il progetto personalizzato garantisce un percorso che porti alla costru-

zione di un'identità piena: la persona, pienamente protagonista nel proprio percorso di vita, intraprende un insieme di azioni mirate allo sviluppo delle autonomie.

Per autonomia non si intende solo il "saper fare", ma anche il "saper essere", conoscendo e riconoscendo le proprie potenzialità, le capacità, i funzionamenti e i propri limiti, intraprendendo un cammino nel rispetto delle proprie attitudini e aspettative di vita.

La costruzione di un'identità piena passerà attraverso lo sviluppo di:

- ➔ Autonomie personali e cura di sé;
- ➔ Capacità relazionali, sociali, affettive;
- ➔ Competenze cognitive;
- ➔ Competenze psicologiche;
- ➔ Abilità operative e lavorative.

Perché questo possa avvenire, si ha cura di fornire servizi di

accompagnamento per le persone che abitano in Mandorla, che - secondo la nomenclatura vigente - vengono descritti principalmente come:

- ➔ prestazioni assistenziali;
- ➔ prestazioni definite di supporto alberghiero;
- ➔ prestazioni di animazione e socializzazione.

Il complesso di tutti questi interventi è inquadrato nell'ambito del progetto globale del servizio che individua le finalità e gli aspetti qualificanti per la gestione della casa e che concorre all'implementazione dei PP di quanti abitano in Mandorla.

La progettazione individualizzata, il lavoro d'équipe, la promozione della rete sociale di supporto, il controllo e la valutazione secondo parametri del Sistema Qualità e dell'Accreditamento Sociale, costituiscono gli strumenti principali del lavoro degli operatori.

Il PP viene redatto, dopo un'attenta osservazione e conoscenza della persona, dall'equipe di operatori della casa, con la supervisione del coordinatore, grazie alla condivisione della quotidianità e delle attività educative e socializzanti. La verifica e revisione del PP avviene almeno semestralmente e al bisogno, prendendo in esame tutte le aree e valutando il raggiungimento degli obiettivi o la necessità di modificarli o mantenerli invariati, garantendo un'attenzione di continuità ai percorsi di vita della persona.

I principali strumenti educativi su cui si basano gli interventi sono la relazione e l'ascolto, che prendono forma in diversi ambiti:

- ➔ condivisione della vita quotidiana;
- ➔ acquisizione delle autonomie personali relative alla cura della persona, gestite dagli assistenti e coordinate dagli educatori;

- ➔ le attività educative/assistenziali strutturate;
- ➔ i colloqui individualizzati con gli educatori.

All'interno della Comunità Alloggio le persone residenti saranno soggetti attivi del proprio progetto di crescita, partecipando a diverse tipologie di attività educative.

Interne: cura di sé e della propria igiene personale; autonomie domestiche; pulizia e riordino degli ambienti personali e comuni, preparazione dei pasti; attività animative, ricreative e socializzanti.

Esterne sul territorio: uscite socializzanti; uscite a carattere culturale o sportive; acquisti per la preparazione dei pasti; utilizzo dei mezzi pubblici; piccole commissioni per la Comunità; uscite individuali secondo i propri interessi e la propria rete di relazioni.

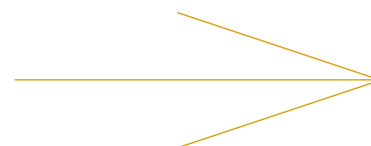
In merito ai servizi descritti come:

- ➔ prestazioni assistenziali;
- ➔ prestazioni definite di supporto alberghiero;
- ➔ prestazioni di animazione e socializzazione

Durante l'intero processo assistenziale, riabilitativo e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto alla persona accolta e il mantenimento e lo sviluppo delle sue capacità residue.

Tutti i servizi saranno oggetto di indagini periodiche di soddisfazione tra le persone accolte e le persone responsabili della loro cura: familiari, rappresentanti legali.

Possiamo dare una descrizione sommaria come segue.



SERVIZI OFFERTI NELLA COMUNITÀ

Prestazioni Assistenziali

Cura della persona e servizio di assistenza di base alla persona; igiene ed educazione alimentare; assistenza infermieristica; servizio di riabilitazione e recupero funzionale; sostegno alle abilità motorie; supporto allo sviluppo delle autonomie personali.

Prestazioni definite “di supporto di tipo alberghiero”

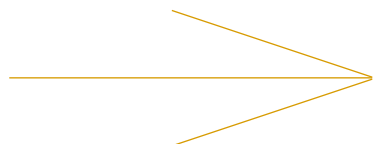
Igiene, cura e manutenzione degli ambienti; servizio di ristorazione e cura dell'alimentazione; servizio di lavanderia della biancheria della casa e delle persone che vi risiedono; tenuta del guardaroba, trasporto delle persone residenti da e per la residenza.

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere viene garantita dal personale di OSS e AdB con la collaborazione delle persone residenti, secondo le proprie caratteristiche. Tale attività è intesa anche come momento formativo e di sviluppo autonomie e come tale viene organizzata, con la supervisione degli educatori.

Per pulizia ordinaria si intendono le normali attività da prestare giornalmente (spolveratura, spazzinaggio, raccolta e smaltimento rifiuti interni, lavaggio pavimenti, pulizia di superfici di mobili e arredi ecc.). È invece affidata a personale specializzato esterno la pulizia delle aree comuni (piano terra e scale) e la pulizia straordinaria ovvero le attività di igienizzazione e sanificazione degli ambienti e arredi da prestarsi con cadenze periodiche programmate.

L'attività di lavanderia degli indumenti di carattere personale è garantita dal personale di OSS e AdB con la collaborazione delle persone residenti, secondo le proprie caratteristiche e viene svolto nei locali di lavanderia presenti nella casa. Tale attività è intesa anche come momento formativo e di sviluppo autonomie e come tale viene organizzata, con la supervisione degli educatori.

L'attività di lavaggio e igienizzazione dei materiali quali la biancheria usata nei letti, ivi comprese le coperte, i materassi, le cover e i guanciali, gli asciugamani e tutto quanto utilizzato nella vita quotidiana della casa e che richieda di essere lavato e igienizzato, è affidato a operatori esterni.



Prestazioni di Animazione e Socializzazione

Supporto al mantenimento e allo sviluppo delle capacità di relazione e socializzazione, stimolo all'autorganizzazione, al potenziamento dell'autostima e dell'autonomia, promozione e supporto alle attività formative, occupazionali, ludiche e ricreative, sensibilizzazione dei contesti di appartenenza e della comunità locale; supporto allo sviluppo delle relazioni sociali interne ed esterne favorendo la connessione con la rete parentale ed amicale.

Le prestazioni degli operatori includono sempre il corretto rapporto con i familiari, gli amministratori di sostegno (dove presenti), i caregiver e con i volontari. Le comunicazioni devono avvenire sempre nel rispetto della salvaguardia della privacy delle persone accolte.

Ulteriori prestazioni e servizi

Oltre alle normali operazioni di igiene, in Mandorla è disponibile un ulteriore servizio di parrucchiere/barbiere per taglio, piega e necessità particolari.

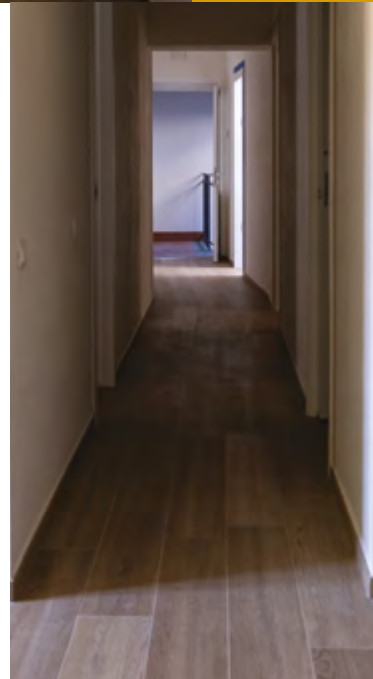
È attivabile il servizio di un podologo, pedicure e manicure e estetista.

Il servizio, garantito da professionalità esterne, è su prenotazione e rappresenta una spesa accessoria, esclusa dalla retta, a diretto carico della persona.

Per i servizi sopra ricordati, è anche possibile usufruire degli esercizi artigianali che si trovano nelle vicinanze della Comunità, previo appuntamento.

Questa seconda modalità è preferita, quale occasione per esercitare socialità e autonomia.

Alle persone che abitano in Mandorla è assicurata l'assistenza religiosa e la possibilità di seguire i riti previsti dal proprio credo, anche grazie alla collaborazione con i ministri dei diversi culti.





ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Mandorla è una casa e organizza la propria vita a partire da chi la abita.

Sono le esigenze, i desideri, i progetti delle persone che abitano a Mandorla a definire nel dettaglio come il tempo è organizzato e supportato dagli operatori.

In una casa si organizza, ma si resta flessibili.

Si fanno programmi e si cambiano programmi.

Si ascoltano le esigenze, si imparano i ritmi di ciascuno e ci si accorda al passo di tutti.

Anche a Mandorla facciamo così.

Eppure, come in ogni casa, vanno insieme individuate delle “metriche” per prendere un po’ le misure e fare in modo che il rispetto di tutti non alimenti caos, incertezza e confusione, ma piuttosto armonia e benessere.

Mandorla è una casa e come in ogni casa si vive 24 ore al giorno, accompagnati da figure professionali diverse per ricevere i supporti necessari a veder garantito il mantenimento e lo sviluppo delle proprie autonomie.

La vita si dipana tra:

- ➔ attività interne alla Casa riguardanti la gestione del quotidiano volte a sviluppare autonomie personali e competenze relative alla convivenza o di tipo occupazionali e di laboratorio;
- ➔ attività esterne alla Casa finalizzate a sviluppare competenze sociali e di vita operosa, da applicarsi anche in contesti diversi da quello domestico.

Per descrivere come saranno le giornate, possiamo dunque fissare alcuni elementi, sempre ricordando che le Nazioni Unite considerano segno di istituzionalizzazione e quindi da evitare con attenzione almeno, tra gli altri, i seguenti elementi:

- ➔ la rigidità della routine a prescindere dalla volontà e dalle preferenze personali;
- ➔ attività identiche nello stesso luogo per un gruppo di persone sotto una certa autorità;
- ➔ un approccio paternalistico nell'erogazione dei servizi;
- ➔ la supervisione delle modalità di vita.⁵

La giornata tipo è riportata a titolo di esempio sinteticamente nella tabella di fianco.

⁵ Guidelines on deinstitutionalization, including in emergencies

ORA	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
7.00	Sveglia, igiene personale, alzata	Le alzate, supportate dagli operatori, tengono sempre conto delle esigenze di chi vive in Mandorla. Viene poi eseguita l'igiene, il cambio di eventuali presidi per l'incontinenza, la scelta degli abiti e la vestizione
8.30	Colazione ed eventuale terapia farmacologica	La colazione è servita nella cucina, ma per particolari esigenze può anche essere servita in camera. L'eventuale terapia farmacologica viene preparata dall'infermiere e assunta con l'aiuto degli operatori.
9.30	Attività per chi resta nella casa	Le attività seguono uno schema di programmazione su base mensile e settimanale e prevedono anche uscite dalla casa
9.30	Partenza per attività esterne	Le persone che partecipano a attività esterne vengono accompagnate presso le sedi di svolgimento o si prevederà l'attivazione di trasporto sociale. Tenzionalmente Il pranzo sarà consumato presso tali sedi. Il ritorno a casa è previsto tra le 16.00 e le 17.30
13.00	Pranzo ed eventuale terapia farmacologica per chi resta a casa	Dopo aver effettuato l'igiene, il pasto è consumato nella cucina, con l'aiuto degli operatori dove necessario. Le persone collaborano alla preparazione della tavola e, se non fornito dall'esterno, del pasto. L'eventuale terapia farmacologica viene preparata dall'infermiere e assunta con l'aiuto degli operatori.
14.30	Riposo e momenti di relax	A seconda delle abitudini si può usufruire di un momento di riposo pomeridiano. Si propone comunque un momento di relax per tutti, con la proposta di attività più posate o lo spazio libero per attività individuali.
16.00	Spuntino e attività	Si propone lo spuntino pomeridiano, in accordo con le tabelle nutrizionali elaborate. Le attività seguono uno schema di programmazione su base mensile e settimanale e prevedono anche uscite dalla casa.
19.00	Cena ed eventuale terapia farmacologica	Dopo aver effettuato l'igiene, il pasto è consumato nella cucina, con l'aiuto degli operatori dove necessario. Le persone collaborano alla preparazione della tavola e, se non fornito dall'esterno, del pasto. L'eventuale terapia farmacologica viene preparata dall'infermiere e assunta con l'aiuto degli operatori.
20.30	Relax	Si propone un momento di relax, negli spazi della cucina/soggiorno, al piano terra o nelle camere.
dalle 21.30	Riposo notturno	La preparazione per il riposo notturno è supportata dagli operatori e tiene conto delle esigenze di ogni persona, anche in merito agli orari del sonno. Dopo l'igiene personale, si indossano gli indumenti per la notte e si preparano gli eventuali presidi contro l'incontinenza. Nella notte, un operatore garantisce l'eventuale assistenza in caso di bisogno.

ORGANIGRAMMA



Nella Comunità Alloggio Protetta, secondo quanto previsto dagli accordi convenzionali e dalla normativa vigente e secondo le nostre valutazioni in merito ai processi organizzativi, operano diverse figure professionali:

- ➔ FIGURA DI DIREZIONE
- ➔ FIGURA DI COORDINAMENTO
RESPONSABILE GENERALE DELLA COMUNITÀ
- ➔ EDUCATORI
(uno dei quali con ulteriore mansione di referente operativo del personale)
- ➔ OPERATORE SOCIO SANITARIO E ASSISTENTE DI BASE
- ➔ PSICOLOGO
- ➔ INFERMIERE
- ➔ CONSULENTI E SPECIALISTI ESTERNI
- ➔ VOLONTARI
(possono essere presenti, su progetti specifici)
- ➔ TIROCINANTI, PCTO, SERVIZIO CIVILE
(possono essere presenti, su progetti specifici)
- ➔ REFERENTE AREA ASSISTENZIALE



FIGURA DI DIREZIONE

Come richiesto dal Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della Legge Regionale 2005, n.41, la figura di direzione:

- cura l'attuazione dei piani individualizzati ed è garante della qualità dell'assistenza e del benessere dei soggetti accolti;
- assicura il coordinamento, la pianificazione, l'organizzazione ed il controllo delle attività della Comunità;
- coordina il personale, favorendo il lavoro di gruppo e l'autonomia tecnica degli operatori, individuando compiti, responsabilità e linee guida di comportamento;
- sostiene la motivazione al lavoro degli operatori e favorisce la formazione del personale;
- cura i rapporti con i familiari, con i servizi territoriali e con l'autorità giudiziaria.

Il direttore individua una figura di coordinamento per garantire l'operatività nell'ambito di funzioni a lui attribuite.

FIGURA DI COORDINAMENTO - RESPONSABILE GENERALE DELLA COMUNITÀ

Il coordinatore coadiuva la direzione nell'espletamento delle sue funzioni.

Fa parte dell'equipe multidisciplinare e partecipa alla riunione di staff direzionale.

Il coordinatore in generale cura il buon funzionamento della vita quotidiana e collabora con le varie funzioni sanitarie, socio-assistenziali, tecniche ed amministrative secondo gli indirizzi della direzione, garantendo la piena attuazione del progetto di affidamento del servizio nella sua evoluzione.

In particolare il compito del coordinatore si svilupperà nelle seguenti direttrici che concorrono alla realizzazione dello scopo primario di questo ruolo:

Management

Inteso come insieme delle azioni poste in essere per realizzare gli standard di servizio ed il raggiungimento degli obiettivi della CAP. Collabora con l'equipe multidisciplinare e indirizza e monitora l'andamento delle attività e dei percorsi assistenziali per la corretta applicazione delle procedure operative, vigila sul rispetto delle disposizioni impartite e sulla corretta esecuzione ed interviene in caso di criticità. Verifica il corretto e completo inserimento dati sui sistemi informatici in uso. Predisponde report di analisi qualitativi, quantitativi e di costo sui vari dati statistici e gestionali richiesti dalla Direzione. Realizza colloqui individuali con gli operatori.

Housekeeping

Il coordinatore provvede a quei bisogni che non afferiscono alla sfera sociosanitaria, ma che sono ugualmente importanti per il benessere delle persone che risiedono in Mandorla. Controlla l'ordine la pulizia degli ambienti, sia interni che esterni, oltre all'organizzazione generale degli spazi. Verifica il corretto utilizzo della dotazione patrimoniale della Comunità e propone la sostituzione progressiva di attrezzature ed arredi attraverso una valutazione sistemica e multidisciplinare da applicare a qualsiasi tipo di tecnologia (Beni materiali, ma anche procedure e modelli organizzativi) e in qualsiasi momento del loro ciclo vita (tecnologia di nuovo impiego, di uso consolidato, di uso obsoleto)

Bed management

In questo ruolo il coordinatore provvede alla gestione amministrativa degli ingressi. E' un facilitatore che crea le condizioni per usare al meglio gli spazi disponibili nella Comunità secondo una logica di appropriatezza, efficienza ed efficacia in collaborazione con l'equipe multidisciplinare.

Customer care

Il coordinatore garantisce e coordina l'accoglienza e la presa in carico di nuovi residenti, garantendo che i servizi offerti siano realmente confacenti ai bisogni dei residenti e dei loro caregiver con i quali intrattiene relazioni e contatti. Il coordinatore collabora con i responsabili dell'Impresa nell'analizzare situazioni complesse presenti nella Casa e nell'intervenire in modo coordinato laddove emergessero conflitti o situazioni di stress. Stimola e raccoglie proposte progettuali espresse dal personale durante gli incontri periodici di routine o spot. individua e suggerisce momenti formativi, ritenuti necessari per una ottimale e aggiornata organizzazione e gestione dei servizi.

EDUCATORE CON MANSIONE DI REFERENTE OPERATIVO DEL PERSONALE

Gestione dell'equipe educativa; monitoraggio attività educative e assistenziali e della programmazione; colloqui individuali o incontri di gruppo periodici con gli operatori; colloqui periodici con le famiglie; valutazione inserimenti e dimissioni in collaborazione con l'equipe; trattamento del materiale anamnestico e sociosanitario delle persone accolte in collaborazione con l'equipe; gestione dei rapporti con le famiglie; supporto all'organizzazione momenti di formazione dell'equipe.

Educatore professionale

Stesura del PP e verifica; progettazione e conduzione delle attività educative; colloqui individuali con le persone residenti; aggiornamento diario personale delle persone residenti; colloqui con le famiglie; aggiornamento quotidiano del diario di bordo della Comunità; accompagnamento alle visite mediche delle persone residenti.

Operatore Socio Sanitario/Assistente di base

Cura e assistenza per le operazioni di vita quotidiana delle persone residenti e per le azioni di promozione dell'autonomia.

Indicativamente: supporto nelle operazioni di igiene; supporto nella gestione e cura degli indumenti (corretta tenuta del guardaroba) ed effetti personali (protesi dentarie, acustiche, occhiali, valori "affettivi"); preparazione e assistenza ai pasti; supporto all'assistenza infermieristica nei limiti del proprio profilo (ad esempio, rilevazione (no interpretazione) di alcuni parametri vitali, diuresi, alvo) e supporto per l'assunzione della terapia farmacologica; supporto aiuto nell'uso degli ausili e delle protesi prescritte; approvvigionamento, stoccaggio, rifornimento carrelli e gestione del materiale di consumo della sfera assistenziale; supporto ove necessario per la deambulazione assistita, aiuto negli spostamenti, anche sul piano definito dal fisioterapista; nel caso di persone residenti con temporanea necessità di assistenza a letto, posizionamenti e movimentazione passiva sul piano definito dal fisioterapista; assistenza notturna delle persone residenti; riordino e pulizie della casa; servizio trasporti; acquisto materiali e generi alimentari per la Comunità; collaborazione nell'osservazione e nella rilevazione dei bisogni e del benessere delle persone residenti; collaborazione nella conoscenza della storia di vita delle persone residenti; aggiornamento quotidiano del diario di bordo della Comunità; supporto nell'accompagnamento alle visite mediche delle persone accolte; supporto per l'accompagnamento della persona residente negli spostamenti all'interno e all'esterno della casa; assistenza alle attività esterne; rilevazione e rendicontazione dell'attività svolta come previsto dalla normativa dell'accreditamento.

Le prestazioni degli operatori includono anche il corretto rapporto coi familiari, con gli amministratori di sostegno (dove presenti), i caregiver, i volontari. Le comunicazioni devono sempre avvenire nel rispetto della salvaguardia delle privacy delle persone residenti.

PSICOLOGO

Supervisione degli operatori dell'équipe; partecipa all'équipe di lavoro con la propria professionalità.

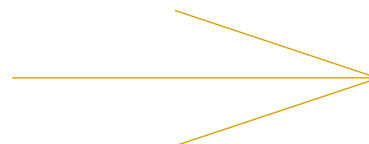
INFERMIERE

È responsabile dell'assistenza generale infermieristica. Può avvalersi, ove lo reputi necessario, dell'opera del personale di supporto (OSS).

L'assistenza infermieristica consiste nelle attività di carattere assistenziale, organizzativo e amministrativo previste ed autorizzate dalla vigente legislazione in materia di svolgimento della specifica professione. Indicativamente: preparazione del farmadose; somministrazione dei farmaci oltre a cure sanitarie e medicazioni assieme a ogni iniziativa utile finalizzata alla ricerca delle migliori condizioni di salute psico fisica degli assistiti secondo le prescrizioni del medico di medicina generale; tenuta dei farmaci individuali, verifica costante della scadenza e corretta conservazione dei farmaci, tenuta ed aggiornamento del piano terapeutico individuale, gestione ed approvvigionamento dei farmaci secondo le prescrizioni dei medici di medicina generale e del materiale sanitario generico, secondo le necessità; collaborazione e contatto costante con i medici di medicina generale delle persone accolte e medici specialisti e presa in carico delle procedure relative a ricoveri e dimissioni ospedalieri, programmazione e prenotazione di visite specialistiche ecc; organizzazione e pianificazione dell'attività assistenziale e successiva verifica dell'attività svolta anche da parte dell'operatore di supporto; predisposizione, gestione e tenuta delle cartelle cliniche e di ogni altro documento utile anche su supporti informatici, avvalendosi del software in uso presso la Comunità; collaborazione con il personale addetto ad altri servizi fornendo a tale personale, nel rispetto della salvaguardia della privacy, le opportune indicazioni di carattere sanitario per la realizzazione delle migliori condizioni di vita; corretto utilizzo, tenuta, controllo e segnalazione di eventuali anomalie delle attrezzature/arredi/locali utilizzati per la propria attività; utilizzo di protocolli e procedure validate a livello della Direzione.

VOLONTARI, TIROCINANTI, PCTO, SERVIZIO CIVILE

Supporto alle attività educative, socializzanti e di animazione del tempo libero; partecipazione alle uscite e vacanze organizzate per le persone residenti.



CONSULENTI E SPECIALISTI ESTERNI

Conduzione di attività specifiche come assistenza riabilitativa e fisioterapia, psicomotricità; musicoterapia; danzaterapia; teatro.

REFERENTE AREA ASSISTENZIALE

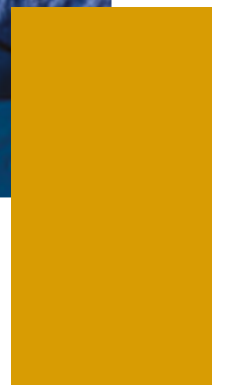
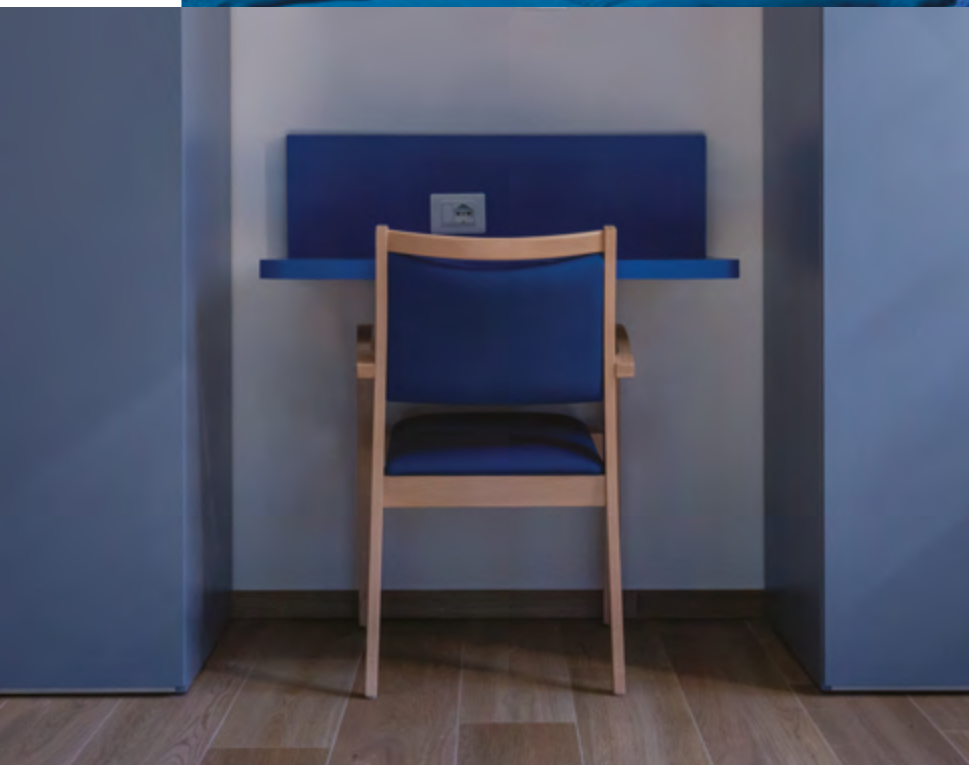
Referente del personale e responsabile dei servizi socio-assistenziali ed educativi affidati nel contratto; prestare aiuto agli operatori nelle emergenze organizzative ed eventi critici, contribuisce a migliorare i rapporti interpersonali all'interno del gruppo di lavoro che svolge i servizi socio-assistenziali ed educativi e tendere alla soluzione di eventuali criticità, supporta il coordinatore della Comunità nel rapporto con gli enti invianti per quello che concerne complessivamente il progetto di servizio.

Tutto il personale impiegato presso la Comunità Alloggio è in possesso del titolo di studio o dell'esperienza professionale equipollente alla preparazione accademica. Gli operatori sono coinvolti in un percorso di supervisione, tenuto da una psicoterapeuta esterna, a sostegno delle dinamiche d'Equipe e della relazione con gli utenti.

Si garantiscono continui aggiornamenti attraverso la formazione permanente, in sede con professionisti esterni o avvalendosi di corsi organizzati da Enti pubblici.

Si assicura il rispetto delle clausole dei contratti collettivi nazionali e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamen-

to giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.



RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E IL TERRITORIO

Mandorla sostiene e valorizza il rapporto con le famiglie e con il contesto di appartenenza delle persone che vi abitano.

La partecipazione delle famiglie e dei caregivers è prevista, oltre alle visite, in occasioni formali (riunioni periodiche e incontri individuali di verifica) e informali (feste, incontri).

Nella casa sono stati specificatamente individuati spazi dedicati agli incontri, ai colloqui con i familiari/rappresentanti legali e per fare festa o radunarsi in occasioni particolari.

I meccanismi di partecipazione individuati sono finalizzati non solo alla cura e al mantenimento della rete di relazioni, ma alla co-costruzione delle modalità di gestione della casa e al continuo monitoraggio e riprogettazione di quanto offerto.

Particolare attenzione viene rivolta anche al rapporto con il territorio.

In particolare, il piano terra di Mandorla è pensato come uno spazio polifunzionale aperto alla città e alle sue iniziative, nell'intento di non isolare l'esperienza della Comunità Alloggio dal contesto della città, ma di renderla invece un polmone di socialità, cultura e incontro per tutti.

A questo scopo, è stato sottoscritto anche un Patto di cittadinanza con enti e associazioni, attorno agli spazi e all'esperienza di Mandorla.

In questa ottica, sono promosse anche esperienze di volontariato e collaborazioni con gli Enti di Terzo Settore e la comunità tutta.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITÀ, ANCHE CON IL SUPPORTO ALL'AUTORAPPRESENTANZA

L'indicatore primo per la valutazione del servizio, è la condizione di benessere assicurato a chi abita in Mandorla, grazie ai diversi interventi proposti.

La persona resta sempre protagonista della propria traiettoria di vita e corresponsabile del proprio Progetto di Vita, e, attraverso il continuo ascolto dei bisogni da parte dell'equipe, la proposta di accompagnamento si modifica.

Grazie alla compilazione periodica di questionari di gradimento, sarà inoltre possibile valutare la qualità del servizio erogato attraverso la partecipazione di tutti gli attori coinvolti, garantendo così il continuo miglioramento dell'offerta e l'adesione ai principi e alla mission dichiarati dalla Comunità.

Si individuano quali principali indicatori della qualità del servizio, oltre a quelle specificata-

mente richieste dalla normativa vigente:

- ➔ indice di soddisfazione delle persone residenti, delle famiglie e di chi si prende cura;
- ➔ ampiezza delle opportunità: quantità e qualità delle attività interne proposte;
- ➔ ampiezza delle opportunità: articolazione, quantità e qualità delle occasioni esterne proposte e realizzate;
- ➔ contenimento del turn-over e iniziative di formazione/aggiornamento per il personale;
- ➔ qualità percepita dai volontari, dai servizi e dalla comunità territoriale di riferimento, con cui si sviluppano rapporti.

La valutazione del servizio è basata sul confronto fra differenti punti di vista espressi dai diversi soggetti interessati.

Saranno utili strumenti per la valutazione:

- ➔ la somministrazione di questionari di valutazione:
- Almeno ogni due anni, verranno

no proposti:

- ➔ questionario di gradimento per la famiglia, o Ente inviante in caso di assenza di quest'ultima (customer satisfaction). Il questionario sarà somministrato anche alla persona residente con forme comunicative consone alle caratteristiche di ciascuno;
- ➔ Questionario di gradimento degli operatori (job satisfaction).
- ➔ Organismo di rappresentanza e auto rappresentanza

L'organismo di rappresentanza è composto dalle persone residenti e dalle loro famiglie o loro rappresentanti secondo quanto dettagliato dal regolamento.

L'organismo è composto da rappresentanti delle persone residenti, dei familiari e dalla figura di direzione della casa.

I membri dell'organismo sono eletti dall'assemblea delle persone residenti e delle famiglie e

rimane in carica 3 anni.

L'organismo si riunisce presso Mandorla almeno una volta l'anno. Ha funzioni esclusivamente consultive: può avanzare suggerimenti e proposte in ordine al miglioramento costante della qualità dell'offerta assistenziale fornita.

Perché l'organismo di rappresentanza garantisca una piena partecipazione delle persone residenti in Mandorla, l'equipe supporta e promuove un lavoro specifico, anche attraverso la formazione degli operatori per affiancare correttamente, sull'autodeterminazione e l'autorappresentanza delle persone con disabilità.

È possibile definire l'autorappresentanza come un insieme di comportamenti che abilitano le persone con disabilità a esprimere e/o a dimostrare e rivelare le loro aspettative e preferenze, secondo modalità che facilitano il riconoscimen-

to i loro desideri e i loro bisogni a livello individuale o collettivo per assicurare loro la piena partecipazione, l'appartenenza, l'inclusione attiva alla Comunità con cui interagiscono e fanno parte a pieno titolo come cittadini.

L'autorappresentanza si riferisce ad una gamma di abilità individuali, relazionali e di partecipazione pubblica necessarie per prendere posizione per sé e per il gruppo di appartenenza, nonché per difendere, tutelare e incidere sulle scelte che riguardano le stesse persone con disabilità.





RACCOLTA E GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

È sempre possibile per le persone che abitano a Mandorla e i loro familiari o chi se ne prende cura presentare alla Direzione segnalazioni o reclami in caso di rilevazione di non conformità rispetto ai principi della qualità dichiarati e alle regole di buon funzionamento del servizio.

Il reclamo sarà formalizzato tramite gli appositi moduli da compilare, che contengono tutte le informazioni necessarie all'individuazione del problema e sarà inoltrato o direttamente all'equipe della Comunità Alloggio o agli uffici di FAHRE - Fondazione Impresa Sociale. Il reclamo viene gestito dalla Direzione in un massimo di 30 giorni, secondo apposita procedura. Entro tale termine viene data risposta alla persona residente o ai suoi familiari/rappresentanti legali rispetto al problema oggetto del reclamo.

Possono inoltre essere avanzati suggerimenti e proposte ritenuti significativi per il miglioramento della Comunità. L'ente si impegna ad ascoltarli, a valutarli e a dare una risposta entro 30 giorni direttamente all'interessato o nelle sedi di riunione previste, restituendo le eventuali azioni di miglioramento individuate e i risultati ottenuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

I dati personali, ivi compresi i dati rientranti in particolari categorie (come i dati attinenti la salute) saranno trattati dalla Fondazione Fahre-Impresa Sociale, ente gestore di Comunità Alloggio Protetta Mandorla, Titolare del trattamento, per l'espletamento delle finalità e competenze istituzionali del titolare nel rispetto della dignità dell'interessato.

L'informativa completa sul trattamento dati della Persona Residente, fornita ai sensi degli articoli 13 e 14 del Reg.to UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, è resa disponibile in allegato.

COME CONTATTARCI

Per informazioni e per qualsiasi chiarimento e approfondimento, potete rivolgervi al coordinatore di Mandorla allo **0583 174 77 66**

Potete anche scrivere all'indirizzo:

coordinamento.mandorla@fondazionefahre.it



MANDORLA
Comunità Alloggio Protetta
Via Elisa, 4
55100 Lucca

00_CAP_CarSer "Carta dei Servizi"
rev 0 del 15/10/2024
approvata dall'amministratore unico
di Fondazione Fahre Impresa Sociale
il 15/10/2024

FAHRE
Fondazione Impresa Sociale
Via degli Orti, 8
55100 Lucca

Fondazione Coesione Sociale
Piazza San Ponziano, 4
55100 Lucca
(sede operativa)



Fondazione
per la Coesione Sociale
Onlus



Fondazione
Cassa di Risparmio
di Lucca

In collaborazione con



