



diversità è ricchezza

CARTA DEI SERVIZI

**Servizio di assistenza domiciliare
di tipo assistenziale e di tipo educativo**

servizio accreditato ai sensi della D.G.R. n. 514/2009



“Volare mi fa paura”
stridette Fortunata alzandosi.

“Quando succederà io sarò accanto a te”
miagolò Zorba leccandole la testa.

tratto da
“Storia di una gabbianella e del gatto che le insegnò a volare”

di *Luis Sepúlveda*

Questo documento rappresenta uno strumento per agevolare l'incontro e la conoscenza fra la Cooperativa Sociale Kara Bobowski, le persone da noi seguite in assistenza domiciliare assistenziale ed educativa e le loro famiglie.

La nostra carta dei servizi contiene una descrizione dei servizi offerti e delle attività svolte, oltre a indicazioni inerenti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione nonché le procedure per assicurare la tutela delle persone assistite.

SOMMARIO

Chi siamo	pag. 4
I nostri valori	pag. 5
Politica aziendale	pag. 5
Il servizio	pag. 6
Finalità	pag. 6
Le persone assistite	pag. 7
Accesso al servizio	pag. 7
Percorsi individuali	pag. 7
Le prestazioni	pag. 8
Durata e continuità	pag. 9
Il personale	pag. 9
La cartella personale	pag. 9
Collaborazione con le famiglie	pag. 10
Contatti e segnalazioni	pag. 10
Retta	pag. 11
Modalità di dimissione	pag. 11
Aggiornamento carta dei servizi	pag. 11

CHI SIAMO

La storia della Cooperativa, intitolata a Kara Bobowski, figlia diversa, inizia nel 1992 a Modigliana grazie ad un esiguo gruppo di mamme e papà di bambini “speciali”, desiderosi di fare qualcosa di concreto per i propri figli e per tutti i bambini e le bambine con problemi della propria comunità.

Nel 1987, queste famiglie si erano costituite come Associazione di Volontariato G.A.D (Genitori e Amici dei Disabili), attivandosi per offrire supporto psicologico e informazioni ad altre famiglie. In seguito riuscirono ad avviare, in convenzione con il Comune di Modigliana, il servizio di assistenza domiciliare e scolastica per bambini con disabilità.

La Cooperativa Sociale Kara Bobowski nasce nell’ottica di garantire continuità e professionalità ai servizi avviati dal G.A.D.

Da allora abbiamo percorso un lungo cammino che ha visto la Kara Bobowski crescere insieme all’offerta di nuovi servizi per la comunità:

- i moderni centri diurno e residenziale “La Libellula” per persone con disabilità medio-grave;
- il laboratorio socio-occupazionale “La Coccinella” in cui giovani con disabilità medio-lieve realizzano piccoli oggetti di artigianato originali;
- “Domus Kara”, gruppi appartamento per persone con grave disabilità per il Durante e Dopo di noi;
- centro educativo “Punto X” per ragazzi/e dai 6 ai 13 anni;
- servizi aggregativi e ricreativi nella vallata del Montone.

Dal 1997, grazie all’intraprendenza della sua presidente, la Kara Bobowski ha aperto la propria attività all’Europa, nella convinzione che le idee migliori nascano sempre dal confronto con gli altri.

Nel 2007, in collaborazione con la Cooperativa Sadurano Salus e grazie ad un progetto sviluppato dal centro di formazione professionale CNOS-FAP di Forlì, la Kara Bobowski ha fatto nascere una nuova Cooperativa Sociale di tipo B denominata “Abbraccio Verde” che opera sul territorio per l’inserimento lavorativo di persone svantaggiate nel settore agroalimentare.

L’ultimo servizio avviato dalla Cooperativa nel 2024 è attivo nel limitrofo Comune di Tredozio. Si tratta di “Edikart La Coccinella”, edicola-cartoleria in cui si svolgono attività inclusive e di socializzazione per persone fragili.

I NOSTRI VALORI

- centralità della persona
- sostenibilità
- rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni ospite/utente/dipendente/collaboratore
- rispetto di autonomia e libera scelta di ospiti e utenti come espressione di identità e libertà personale
- cultura della pace e della solidarietà
- sviluppo di una consapevolezza europea
- principio di sussidiarietà

POLITICA PER LA QUALITA'



- promozione della cultura della qualità e del miglioramento;
- innovazione sistematica dei servizi;
- promozione dell'impresa sociale e sviluppo dei principi di mutualità, solidarietà, democrazia e impegno;
- rispetto delle normative vigenti in materia di privacy, igiene, salute e sicurezza negli ambienti di lavoro.

IL SERVIZIO

Attivo da oltre 30 anni, il servizio di assistenza domiciliare per persone disabili è il servizio “storico” della Cooperativa Sociale Kara Bobowski.

Si distingue in due tipologie:

- A. intervento domiciliare di tipo assistenziale
- B. intervento domiciliare di tipo educativo

La Cooperativa adotta un sistema di gestione Qualità certificato da RINA SERVICES S.P.A. secondo la norma ISO 9001:2015.

A partire dal 2015, il Comune di Forlì ha riconosciuto al servizio l’accreditamento definitivo ai sensi della D.G.R. n. 514/2009, ora in fase di rinnovo.

In caso venga richiesto il monitoraggio di particolari situazioni, su delega e in convenzione con i Servizi Sociali di Forlì, la Cooperativa attiva interventi domiciliari di tipo educativo. In accordo con il Comune capofila, in aggiunta al servizio di assistenza domiciliare accreditato, la Cooperativa garantisce attraverso proprio personale servizi particolari quali supporto educativo, mentoring e incontri protetti, progetto P.I.P.I.

La Cooperativa assicura la coerenza con le scelte di programmazione socio-sanitaria dell’ambito distrettuale di riferimento, nonché l’adattamento delle proprie scelte gestionali e organizzative all’evoluzione dei bisogni e alle indicazioni contenute nella programmazione stessa.

FINALITA'

Garantire alle persone assistite prestazioni diversificate e flessibili, nel rispetto della loro privacy, diritti, tradizioni e credo religioso.

Garantire il rispetto dell’autonomia e della libera scelta quando possibile.

Si garantiscono inoltre protocolli contro ogni forma di abuso e di violenza e protocolli rispetto ad emergenze sanitarie o naturali.

Le prestazioni erogate sono mirate a:

- promuovere e/o mantenere condizioni di vita dignitose presso il luogo di vita abituale;
- sostenere autonomia, autodeterminazione e libertà di scelta;
- garantire il maggior benessere possibile per gli assistiti e per i loro familiari o caregiver;
- favorire l’inclusione sociale.

LE PERSONE ASSISTITE

Il servizio è rivolto a persone con disabilità e/o con disagio sociale assistite a domicilio direttamente da familiari, residenti nell'ambito del distretto di Forlì, nei Comuni dell'ex Unione Montana Acquacheta Romagna-Toscana: Portico e San Benedetto, Modigliana, Tredozio, Dovadola e Rocca San Casciano.

La Cooperativa garantisce un approccio etico e rispettoso dei diritti degli assistiti.

ACCESSO AL SERVIZIO

La persona che si trova in stato di necessità e/o i familiari presentano domanda ai competenti Servizi Sociali del Comune di appartenenza.

Successivamente una commissione socio-sanitaria procede alla valutazione del caso.

Infine l'Ufficio Unico per la gestione e programmazione dei Servizi socio-sanitari in area disabili istituito presso il Comune di Forlì, stabilisce l'ammissione al servizio.

PERCORSI INDIVIDUALI

Per ogni persona è definito un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) o un Piano Educativo Individualizzato (PEI) che prevedono un percorso specifico volto al raggiungimento di obiettivi precisi.

Ciascun piano è predisposto in forma scritta dal coordinatore del servizio con gli operatori incaricati, sulla base di quanto contenuto nel progetto dei Servizi e conformemente alle prime osservazioni degli stessi operatori relative agli aspetti affettivo-relazionali, sensoriali, cognitivi, della motricità, dell'autonomia e della comunicazione.

Il PAI/PEI è condiviso con tutte le figure professionali coinvolte nel servizio e con la famiglia della persona assistita che provvede alla sua sottoscrizione.

Ogni operatore incaricato è responsabile del corretto svolgimento del servizio.

I Piani hanno comunque una natura dinamica e sono in continua evoluzione, frutto delle costanti osservazioni svolte dagli operatori e dei momenti di confronto e verifica.

E' cura del coordinatore del servizio tenere aggiornata la famiglia/persona assistita sull'andamento del percorso individuale e concordare eventuali modifiche progressive unitamente al referente territoriale dei Servizi.

Sono svolte sulla base delle esigenze di ciascuna persona e sono funzionali al raggiungimento degli obiettivi indicati nei PAI e nei PEI.

PRESTAZIONI SOCIO-ASSISTENZIALI

Sono volte a rispondere ai diversi bisogni della persona assistita nella gestione della vita quotidiana, in relazione alle sue condizioni generali di autonomia e al suo grado di collaborazione e partecipazione:

- cura dell'igiene personale;
- sostegno nelle operazioni necessarie per l'alzata e/o la messa a letto;
- sostegno nelle operazioni necessarie per la vestizione e/o svestizione;
- sostegno nelle operazioni necessarie per accedere al servizio igienico;
- sostegno nella preparazione e consumo del pasto;
- svolgimento di semplici attività di mobilizzazione finalizzate al mantenimento delle minime competenze fisiche;
- eventuali attività di pulizia per il mantenimento di idonee condizioni igieniche dell'ambiente;
- monitoraggio dello stato di salute;
- supporto alle dinamiche relazionali interne al nucleo familiare.

La Cooperativa assicura la collaborazione ai Servizi Sanitari per garantire la partecipazione degli utenti del servizio ai programmi di screening/diagnosi precoce, nel caso in cui gli stessi siano tra la popolazione target.

Inoltre, la Cooperativa garantisce l'individuazione delle necessità di manutenzione degli ausili in dotazione alle persone assistite nonché la precoce rilevazione di nuovi bisogni (necessità di assistenza protesica, dispositivi medico-sanitari, apparecchiature elettromedicali, attrezzature e ausili tecnologici, adattamento dell'ambiente domestico, ecc.), dandone immediata comunicazione ai Servizi competenti, per favorire il benessere complessivo degli assistiti e delle persone che si prendono cura di loro (familiari, operatori, volontari).

PRESTAZIONI SOCIO-EDUCATIVE

In particolare l'intervento educativo è finalizzato a:

- mantenere e/o potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive della persona;
- compiere un'osservazione diretta della persona, delle sue competenze e difficoltà, per consentire all'assistente sociale di articolare in modo preciso e dettagliato il progetto di vita in condivisione con la persona e la sua famiglia, nonché con i referenti sanitari del caso;
- compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza;
- sostenere la persona nella relazione con i familiari e i pari;
- sostenere e favorire l'integrazione della persona nel territorio;
- favorire l'integrazione scolastica attraverso il supporto educativo didattico, in particolare per i minori disabili;
- aiutare la persona ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di crescita personale anche a livello socio culturale;
- sostenere la persona nell'inserimento in centri socio-riabilitativi/occupazionali;
- attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio.

DURATA E CONTINUITA'

Il servizio è garantito per 12 mesi all'anno. E' assicurata l'operatività nell'arco di almeno 12 ore giornaliere. La frequenza e la durata di ciascun intervento specifico sono comunque indicate nel relativo PAI/PEI.

Il servizio ha in sé le caratteristiche dell'elasticità, flessibilità, tempestività.

La Cooperativa:

- è pronta a rispondere tempestivamente alle situazioni che presentano caratteristiche di urgenza (non oltre i 3 giorni lavorativi);
- garantisce la piena e pronta disponibilità di operatori supplenti in sostituzione dei titolari, in possesso delle medesime qualifiche professionali, limitando al minimo il turn-over;
- si adopera per garantire la continuità relazionale degli operatori nei confronti di ogni singola persona assistita.

IL PERSONALE

Nel servizio operano le seguenti figure professionali:

- coordinatore
- operatori socio-sanitari (OSS)
- educatori professionali
- psicologo supervisore per prima consulenza e orientamento per il supporto emotivo, psicologico e relazionale per gli assistiti e i loro famigliari
- personale amministrativo

Tutto il personale è qualificato e competente, con padronanza della lingua italiana, per svolgere le attività proprie della mansione/ruolo.

Ciascun operatore in servizio è fornito di apposito cartellino di riconoscimento. Per il personale è previsto un costante aggiornamento professionale.

LA CARTELLA PERSONALE

Per ogni persona assistita viene predisposta una cartella socio-sanitaria individuale secondo le indicazioni regionali contenente i dati anagrafici, i documenti relativi al percorso individualizzato (PAI/PEI), eventuale documentazione sanitaria, la relativa corrispondenza, le eventuali autorizzazioni e liberatorie. I coordinatori conservano e gestiscono le cartelle personali, aggiornandole periodicamente.

COLLABORAZIONE CON LE FAMIGLIE

Incontro

Oltre ai normali contatti quotidiani tra operatori e singole famiglie, la Cooperativa organizza:

- incontri periodici per la presentazione dei percorsi individuali (PAI e PEI) con la presenza dell'assistente sociale del territorio;
- ulteriori incontri individuali proposti dai Servizi e/o dai famigliari e/o dalla Cooperativa.

Partecipazione

Le famiglie partecipano attivamente all'erogazione del servizio attraverso:

- un costante confronto con gli operatori;
- la compilazione di tutti i moduli previsti dal Sistema Qualità.

Flessibilità

Per un ottimale funzionamento del servizio è cruciale la flessibilità anche da parte delle famiglie per quanto riguarda:

- l'accoglienza di operatori titolari e supplenti.

Misurazione della qualità

Il livello di soddisfazione delle famiglie inerente la qualità del servizio è misurato almeno una volta all'anno attraverso un questionario sottoposto dal coordinatore. Il risultato delle misurazioni viene notificato tramite lettera all'ente committente.

Supporto

Qualora richiesto dagli assistiti, dalle loro famiglie o dagli amministratori di sostegno, la Cooperativa offrirà supporto e collaborazione per l'esercizio dei diritti legali (aspetti pensionistici, tutela personale, disposizioni testamentarie, ecc.).

Segnalazioni e reclami

Le famiglie possono presentare segnalazioni o reclami in forma scritta o verbale direttamente alla coordinatrice, la quale provvederà a registrarli in apposito registro. La Cooperativa si impegna a dare risposte scritte alle famiglie entro 10 giorni.

CONTATTI

Alessandra Montefiori
Coordinatrice

cell. 389 83 38 776

alessandra@karabobowski.org

Sede operativa della
coordinatrice

Via Fanelli, 2
47015 Modigliana

Sede legale della
Cooperativa e segreteria

Via Fanelli, 2
47015 Modigliana
Tel. 0546 940259
amministrazione@karabobowski.org

RETTA

Le prestazioni fornite sono coperte finanziariamente dal Servizio Pubblico. Il contributo a carico della persona assistita e/o della famiglia, l'entità dello stesso e la modalità di pagamento sono stabiliti dal Servizio Pubblico.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione dal servizio può avvenire sulla base di:

- a. cessazione del bisogno;
- b. modifica del PAI/PEI in relazione alle mutate condizioni della persona assistita e/o della famiglia;
- c. richiesta della persona assistita e/o della famiglia;
- d. valutazione della Cooperativa per comprovati gravi motivi condivisi con i referenti del Servizio Pubblico.

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con i Servizi, la persona disabile e la famiglia, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione.

In caso di dimissione e in accordo coi Servizi, la Cooperativa si impegna a fare il passaggio rispetto al compito di cura, qualora si renda necessario.

AGGIORNAMENTO CARTA DEI SERVIZI

Annualmente, la Cooperativa effettua un esame della direzione in cui vengono monitorati indicatori di processo e questionari di soddisfazione delle famiglie.

In questa occasione, viene rivista la carta dei servizi, qualora ci siano importanti aggiornamenti da ricevere e condividere.



www.karabobowski.org