



il mosaico servizi

## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

# CARTA DEI SERVIZI Avalon 4.0



**COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI**

**VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI C.F. / P.IVA 11065670157 Tel.  
0371/940500**

**e-mail: [segreteria@ilmosaicoservizi.it](mailto:segreteria@ilmosaicoservizi.it) Pec: mosaicoservizi@legalmail.it**

**Redatto gennaio 2024**



# CARTA DEI SERVIZI

## Avalon 4.0

### Indice

#### 1. CHISIAMO

pag. 4

1.1 Presentazione della So. Coop. Soc. Il Mosaico Servizi pag. 4

1.2 Principi Guida

#### 2. MICRORESIDENZIALITA' Avalon 4.0

pag. 5

2.1 Caratteristiche e finalità del Servizio

pag. 5

2.2 Destinatari

pag.6

2.3 Funzione e capacità recettiva

pag. 6

#### 3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

pag. 6

3.1 Ubicazioni e caratteristiche strutturali

pag. 6

3.2 Come si raggiunge

pag. 6

3.3 Descrizione dell'abitazione

pag.7

3.4 Ente gestore

pag. 7

3.5 Personale operante

pag. 7

3.6 Riunione d'équipe

pag. 8

3.7 Cosa offriamo

pag. 8

3.8 Privacy

pag. 11

3.9 Fumo

pag. 11

3.10 Volontariato

pag. 11

3.11 Tirocini

pag. 11

3.12 Volontari del Servizio Civile

pag. 11

3.13 Emergenze, norme anti incendio e anti infortunistiche

pag. 11



## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

<b>4. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI</b>	pag . 11
4.1 Modalità di accesso	pag. 11
4.2 Stage	pag. 12
4.3 inserimento	pag. 12
4.4 Avvicinamento alla residenzialità	pag. 12
4.5 Progetto Individualizzato	pag. 12
4.6 Coinvolgimento dei famigliari	pag.12
4.7 Dimissioni	pag.13
4.8 Graduatoria	pag. 13
<b>5 INFORMAZIONI E CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	pag. 13
5.1 Materiale Informativo	pag. 13
5.2 Ammontare delle rette	pag. 13
5.3 Prestazioni comprese nella retta	pag. 14
5.4 Prestazioni non comprese nella retta	pag. 14
5.5 Impegno di spesa	pag. 14
5.6 Visite guidate	pag. 14
<b>6 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'E CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	pag.14
6.1 Informazione	pag. 14
6.2 Tutela	pag. 15
6.3 Partecipazione e verifica	pag. 15
6.4 Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	pag. 15
6.5 Segreteria e ufficio amministrativo	pag. 15
<b>7.QUALITA'DEL SERVIZIO</b>	pag. 16
7.1 Qualità delle prestazioni	pag. 16
7.3 Formazione	pag. 16
ALLEGATI	Pag. 18



# CARTA DEI SERVIZI

## Avalon 4.0

### 1 .CHI SIAMO

#### **1.1 Presentazione Cooperativa Sociale “Il Mosaico Servizi”**

La Cooperativa Il Mosaico ente gestore del progetto sorge nel 1987 per volontà dell'Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, con l'intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili. Attualmente la cooperativa fornisce numerosi e differenziati servizi rivolti a persone disabili, malati psichiatrici ed anziani, minori. In particolare gestisce tre C.D.D., un Centro Socio Educativo, due Comunità Socio Sanitaria, un Servizio di Formazione all'Autonomia, una Comunità alloggio, il servizio di Assistenza Educativa Scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolti a persone con disabilità.

#### **1.2 I principi guida**

Avalon 4.0 nel pieno rispetto dei valori che informano la più generale attività della cooperativa, orienta il suo lavoro ai seguenti principi:

- **Integrazione**

L'équipe di Avalon 4.0 opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni. Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione del soggetto disabile nel territorio.

- **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone inserite ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri percorsi educativi imperniati su principi di accoglienza e rispetto

- **Solidarietà**

Avalon 4.0 si pone in un'ottica di tutela ed aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

- **Partecipazione**

Il servizio garantisce alla persona con disabilità e ai suoi familiari, una partecipazione attiva attraverso una corretta, chiara e completa informazione, oltre alla condivisione del progetto educativo individualizzato costruito in collaborazione con la persona con disabilità e la sua famiglia. Si garantisce, inoltre, la valutazione e l'osservazione della qualità dei servizi, quale fonte di stimolo per il cambiamento e il miglioramento continuo.



## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

## **2 .MICRO-RESIDENZIALITA' Avalon 4.0**

### **2.1 Caratteristiche e finalità del Servizio**

La micro-residenzialità Avalon 4.0 è un Servizio di accoglienza residenziale per persone con disabilità lieve, che necessitano di una rete di supporto al fine poter vivere con sufficiente autonomia , avviato dalla Cooperativa Sociale il Mosaico Servizi nel 2004.

L'Avalon 4.0 si caratterizza come esperienza abitativa, come luogo inteso non solo come spazio fisico, ma come uno spazio di vita comunitaria, generatrice di una nuova cultura di inclusività.

Uno spazio per i progetti di vita di persone con disabilità, rivolto ai singoli ,alle famiglie di cui fanno parte e alla rete familiare che li sostiene . Uno spazio di vita, per coltivare esperienze di condivisione ed inclusione, una casa dove la sinergia tra capacità personali e competenze educative danno vita a spazi di autonomia di gestione .

Uno degli obiettivi fondamentali della Micro-residenzialità Avalon 4.0 è quello di migliorare, con intenzionalità progettuale per i soggetti che in essa vivono, il proprio benessere a livello multidimensionale: emotivo, materiale, di interazione con gli altri, di autodeterminazione. Vuole inoltre consentire a chi vi accede, di collaudare la propria capacità di autonomia abitativa e di interazione all'interno di un contesto di protezione ridotta che, proprio per questo sollecita il soggetto ad attivare le risorse personali che già possiede e di produrne delle nuove.

Avalon 4.0 inoltre risponde al bisogno di fornire un ambito residenziale adeguato a chi è in grado di sostenere un percorso di vita che implica ampi spazi di autonomia (anche relazionale), che risulterebbero, con probabilità, meno compatibili in un contesto di protezione più elevata. Il percorso abitativo si ispira al modello familiare di cui riproduce caratteristiche importanti come il senso di appartenenza ad un gruppo e a un luogo domestico in cui riconoscersi, dove il soggetto può imparare a vivere senza la presenza dell'operatore ma facendo riferimento a sé stesso o al sostegno positivo prodotto dalla convivenza con gli altri.

Le strategie educative variano, in riferimento alle fasi che caratterizzano il progetto, l'obiettivo che accumuna l'agire educativo è quello di rispondere ai bisogni degli persona attraverso molteplici azioni, tra le quali



**Condivisione della vita quotidiana e offerta relazionale:** l'azione socioeducativa si basa sulla condivisione della vita quotidiana nel tentativo di garantire il più possibile un clima familiare, nel rispetto dell'individuo, della dignità della persona e della sua riservatezza. Il gruppo degli operatori propone a ciascun membro del gruppo una relazione personale che cerchi di dare significato a ogni momento della giornata per trasformarlo in occasione di crescita e benessere.

**Promozione di percorsi e azioni di "auto rappresentanza" e "auto determinazione":** possibilità alle persone accolte di fare conoscere le proprie idee, di dare un contributo attivo alla propria esistenza, di partecipare e scegliere. In questo percorso l'operatore si pone come "facilitatore" con lo scopo di far emergere le potenzialità e la capacità di scelta di ogni singolo individuo.

**Progettualità personalizzata:** si assicura che, per e con ogni persona accolta, sia elaborato, aggiornato e verificato un Piano educativo Individualizzato (P.E.I.), concepito e redatto con la persona inserita e la sua famiglia. Il progetto intende accompagnare i soggetti coinvolti, in un percorso volto alla sperimentazione e rafforzamento delle competenze esistenti per conseguire un'autonomia operativa e relazionale efficace e gratificante: sono previste pertanto, in completa autonomia attività di cura e igiene dell'appartamento, gestione dei pasti con minimo supporto, attività di socializzazione e partecipazione ad attività esterne, accesso in autonomia ai servizi territoriali, agli enti, sviluppo di relazioni col vicinato, organizzazione e gestione del tempo libero

**Rispetto delle esigenze sociali, culturali e religiose di ciascun ospite:** si assicura, anche sulla base delle indicazioni eventualmente fornite dalla persona o dalla famiglia, il pieno rispetto delle esigenze culturali e religiose.

L'operatore accompagna tutte le attività, seguendo il percorso evolutivo della persona inserita aiutandolo a sviluppare le proprie autonomie.

La sua presenza si riduce progressivamente man mano che l'autonomia della persona cresce.

Nella fase finale la presenza educativa è limitata ad un'unica fascia oraria

## 2.2 Destinatari

La micro residenzialità Avalon 4.0 si rivolge a persone maggiorenni con disabilità lieve, in possesso di discrete capacità cognitive, relazionali e di autodeterminazione in grado di accedere a un percorso di autonomia abitativa e di convivenza alla presenza ridotta dell'educatore. I posti occupati sono attualmente sei



## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

#### 2.3 Funzionamento e capacità recettiva

La Micro-residenzialità Avalon 4.0, realizzata e gestita dalla Cooperativa Sociale il Mosaico Servizi di Lodi, si trova a Lodi (LO) in Via Bergognone n°8. Avalon 4.0 dispone di 9 posti letto in due appartamenti nello stesso contesto abitativo ed è aperta 24 ore al giorno per tutto l'anno. Ciascun inserimento è regolamentato dal **Contratto d' ingresso**, documento nel quale vengono disciplinati i rapporti tra la Cooperativa Sociale il Mosaico Servizi e la persona con disabilità/tutore/curatore/amministratore di sostegno/ familiare.

### **3. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI**

#### **3.1 Ubicazione e struttura**

Ad Avalon 4.0 si accede attraverso l'ingresso di Via Bergognone n° 8 a Lodi, un portone grande di fronte al quale, attraversando il cortile c'è la portineria dove si accede all'ingresso dell'appartamento. Nell'area adiacente di fronte e di fianco la casa sono disponibili alcuni spazi di parcheggio.

#### **3.2 Come si raggiunge la microresidenzialità Avalon 4.0**

**Dalla stazione in macchina** : continua Piazzale della Stazione, gira a dx in Via Polenghi Lombardo, gira a sx in Via San Bassiano, gira a sx in Via Giovanni Baroni, continua in Via Visconti e poi gira a sx in Via Francesco Sforza, gira poi a sx in Viale Pavia, gira ancora sx in Via dei Platani e infine a dx in Via Bergognone.

**Dal casello autostradale di Lodi (A1) in macchina**: si segue l'indicazione per il centro città. Entra in SP235, continua su viale Europa guida in direzione di Viale dei Platani lodi, alla rotonda prendi la 2°uscita e prendi Viale Europa, alla rotonda prendi la 1°uscita e rimani su Viale Europa, alla rotonda prendi la 2°uscita e prendi via San Colombano, svolta a dx e prendi viale Pavia, svolta a sx e prendi Via dei Platani.

#### **Come arrivare in treno**

...da **Piacenza** prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata di Lodi

...da **Milano** prendere la linea Milano-Bologna oppure la Milano-Mantova. Scendere alla fermata di Lodi

...da **Cremona** prendere la linea Mantova-Milano. Scendere alla fermata di Lodi

**Dalla stazione a piedi**: stazione di Lodi prendere il sottopasso entrando in stazione, girare in Viale Pavia, girare a dx in Via Generale Paolo Griffini, girare a sx in Via Bergognone, arrivare in Via Bergognone Lodi

### 3.3 Descrizione dell'abitazione

L'immobile risponde ai requisiti igienico-sanitari dei regolamenti comunali per le case di abitazione.



**L'Avalon 4.0** è posta all'interno di un cortile, i due appartamenti sono così composti:

ingresso, ampio soggiorno e cucina abitabile, un corridoio spazio adibito a ripostiglio, un bagno e due camere da letto a due/tre posti .

### 3.4 Ente Gestore

"Il Mosaico Servizi " Soc. Coop. Soc.  
Via Agostino da Lodi, 9 - 26900 LODI  
Tel 0371 940500 - Fax 0371/940590  
e-mail: [segreteria@ilmosaicoservizi.it](mailto:segreteria@ilmosaicoservizi.it)  
Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)

### 3.5 Personale operante all'Avalon 4.0

All'interno della micro residenzialità opera un'equipe multidisciplinare, che lavora in sinergia, con l'obiettivo di dare attuazione al progetto individualizzato delle persone inserite. L'equipe si riunisce settimanalmente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

#### Il coordinatore

Si occupa della organizzazione e sovrintende la programmazione delle attività, e la verifica dei programmi attuati in ottemperanza alle direttive regionali; mantiene i contatti con l'ASST territoriale e con le famiglie. Il coordinatore svolge anche funzioni educative.





### **L'educatore**

Elabora e realizza, in collaborazione con la famiglia e gli altri professionisti, il progetto educativo, mantiene i contatti con le famiglie e gestisce le attività favorendo i contatti con le risorse del territorio e i volontari.

### **Consulente per la supervisione psico-pedagogica all'équipe educativa**

Sostiene l'équipe educativa nella supervisione dei casi e delle dinamiche che si verificano all'interno del servizio.

### **3.6 Riunione d'équipe**

Per garantire un corretto funzionamento del servizio sono previste riunioni d'équipe con la presenza di tutto il personale che opera all'interno del Servizio con la supervisione di uno psicologo.

Durante l'équipe agli Educatori valutano il conseguimento degli obiettivi generali propri del Servizio, comparandoli con i risultati ottenuti negli interventi personalizzati, pianificando nel contempo le prospettive di sviluppo delle azioni intraprese.

### **3.7 Cosa offriamo:**

Le attività rappresentano gli strumenti per il raggiungimento degli obiettivi specifici per ogni persona inserita e sono proposti in un'ottica di rispetto dei desideri, delle aspettative e dei bisogni delle singole persone inserite.

**Attività domestica** E' una delle attività principali del progetto, perché consente alle persone di prendere consapevolezza dell'ambiente e degli spazi in cui vivono, mantenendoli puliti ed ordinati.

**Spesa:** I principali obiettivi di questa attività sono: l'individuazione dei prodotti che necessitano in appartamento, l'orientamento spaziale nelle corsie dei supermercati, l'attenzione al NON SPRECO, il riconoscimento dei prodotti scritti in lista

**Attività' sulle emozioni** Obiettivo principale di questa attività è quello di facilitare il soggetto alla comprensione delle emozioni primarie e secondarie, aiuta a comprendere la differenza tra sensazioni, emozioni e sentimenti e facilita il riconoscimento delle emozioni e la loro diversità. Il percorso è svolto con l'aiuto dell'educatore ed è effettuato in sinergia al percorso psicologico che le utenti fanno con gli specialisti di riferimento, tale collaborazione garantisce continuità all'esperienza e una esperienza che ha come obiettivo il miglioramento del riconoscimento di situazioni di crisi e facilita la persona a sperimentarsi in strumenti nuovi e differenti atte al miglioramento delle stesse.

**Educazione Stradale** Il progetto "Camminando in strada" ha l'intento di favorire negli utenti l'acquisizione di comportamenti adeguati e sicuri in strada. Le attività legate a questo percorso consentono di individuare che la strada è un bene sociale e culturale di cui tutti possono godere; E' un luogo che presenta dei rischi e pericoli se non si rispettano corrette regole di



comportamento. Parte del percorso, viene svolto in appartamento con l'utilizzo di schede didattiche. La verifica degli obiettivi in strada. Sono state fatte delle lezioni in collaborazione con un vigile urbano, il monitoraggio rispetto l'attività è stato fatto attivando una caccia al tesoro in strada, con l'utilizzo e il riconoscimento dei cartelli e segnali stradali.

**Sicurezza Domestica** questa attività ha come obiettivo principale quello di favorire il giusto utilizzo degli elettrodomestici, dei detersivi, e degli utensili presenti nell'appartamento. L'attività si svolge in casa con l'aiuto di schede didattiche; per quanto riguarda la parte teorica con verifiche pratiche per l'utilizzo effettivo dei materiali domestici adeguati. E' prevista anche una verifica settimanale, sull'utilizzo del telefono per le chiamate di urgenza.

**Cucina creativa** L'attività prevede la creazione fantasiosa di piatti che poi verranno cucinati in appartamento gustati. Lo scopo di questo percorso è quello di aiutare i soggetti a lavorare in gruppo e in sinergia e di sviluppare la capacità di memorizzazione dei procedimenti culinari.

**Cura del se':** l'attività proposta ha come obiettivo principale quello di facilitare le utenti a una cura della propria persona intesa come necessaria per una buona integrazione sociale e territoriale. E facilitare le utenti ad una adeguata attenzione all'igiene personale della cura della propria persona.

**Danza creativa:** questa attività facilita le relazioni, agisce sull'assetto emotivo dando benessere perché mediante l'aspetto creativo noi possiamo esprimere anche le nostre parti più profonde vederle e superarle sempre nell'ottica che tutto ciò che ci sembra un ostacolo è una opportunità che la ci offre per crescere e sperimentarci; si attiva anche il corpo, ascoltando musica, memorizzando passi, inventandone di nuovi. Si dà vita al gioco, utilizzato per avvicinarsi nell'ascolto dell'altro in maniera spontanea e leggera. L'attività di Danza creativa viene proposta in modalità laboratoriale in alcuni periodi dell'anno con il supporto di un consulente esterno.

**Rilassamento:** con l'utilizzo di musiche dolci e rilassanti si porteranno le persone ad un rilassamento fisico e ad una tranquillità emotiva. Questa attività non ha valenza terapeutica ha solo il fine di facilitare uno stato d'animo di serenità e pacatezza, funzionale a rendere le persone più serene e gioiose.

**Gite:** questa attività di carattere ricreativo si svolge saltuariamente durante l'anno sia con l'utilizzo di mezzi della Cooperativa sia di mezzi pubblici.

**Lavori creativi** L'attività si pone l'obiettivo di creare oggetti con materiali di recupero al fine di stimolare la manualità fine e la fantasia. Gli oggetti creati verranno poi regalati a parenti e amici e volontari

**Curiamo l'ambiente** Scopo principale è quello di aiutare i soggetti alla comprensione delle differenti tipologie di rifiuti ad es carta, vetro, plastica, organico, lattine etc. In un primo momento la suddivisione viene fatta tramite bidoni specifici collocati in terrazza e in seguito svuotati negli appositi cassonetti.



il mosaico servizi

## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

**“C'è posta” e equipe di casa:** L'attività è stata pensata per stimolare il confronto tra gli abitanti di Avalon 4.0, le educatrici e il coordinatore del servizio. periodicamente ci si incontra per confrontarsi. Da questi incontri nascono spunti, riflessioni e modalità nuove di relazionarsi all'interno delle abitazioni.

**Bacheca del C'è posta per te:** L'attività ha l'obiettivo di facilitare la libera espressione di pensieri emozioni proposte etc. etc.; ad ogni busta corrisponde il nome di ciascuna persona presente in Avalon 4.0 (persone con disabilità e educatrici). Ciascuno è libero di scrivere o disegnare emozioni sensazioni pensieri rivolti alla persona con la quale si vuole affrontare singolarmente o in gruppo una situazione successa in appartamento. Il confronto è sempre costruttivo e fa crescere tutti quanti.

**La scatola magica:** L'attività ha l'obiettivo di favorire un pensiero e un atteggiamento positivo verso le esperienze della vita. Ci sono alcune cose che nostro malgrado non si possono cambiare ma si possono vivere e sperimentare con un atteggiamento diverso, più propositivo e ottimista. Questa attività favorisce inoltre la nascita di emozioni positive contro un atteggiamento vittimistico della situazione.

**Momento culturale:** L'attività è stata pensata per garantire una maggiore comunicazione, per dare la possibilità a tutti di condividere e vivere emozioni che accomunano, su tematiche di cultura generale, quotidianità e interessi personali, film e musica.

**Yoga della risata :** Consiste nel ridere in maniera continuativa per almeno 10-15 minuti. Poiché nello Yoga della Risata si ride come esercizio, possiamo prolungare la risata quanto vogliamo. D'altro canto la risata naturale non dura che pochi secondi, che risultano insufficienti ad apportare cambiamenti fisiologici e biochimici nel corpo.

Sempre per ottenere il massimo dei benefici dalla risata questa deve essere forte e fragorosa e provenire dal diaframma. Dovrebbe essere una risata di pancia. Potrebbe non essere socialmente accettabile ridere fragorosamente, ma i gruppi della Risata forniscono un ambiente sicuro in cui si può ridere fragorosamente e di cuore, senza alcuna implicazione sociale.

La risata spontanea che facciamo nella nostra quotidianità è dipendente da molte ragioni e condizioni, ma non sono molte le ragioni che ci fanno ridere. Lo yoga della risata alza le difese immunitarie, agisce sull'umore e quando l'umore è buona ogni situazione sembra migliore, lo Ydr aumenta l'ossigeno nel cervello e in altre parti del corpo.

Lo YdR promuove un'attitudine mentale positiva per entrare in contatto con le situazioni negative e ci aiuta a rapportarci con situazioni e persone difficili nella maniera migliore.



## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

#### **3.8 Privacy (GDPR 2016/679 E art.4 del D.lgs 196/2003)**

Tutte le figure professionali, presenti all'interno della struttura, sono tenute al rispetto del segreto professionale. Al momento dell'inserimento viene chiesto ai familiari, delle persone inserite, il consenso alla trattazione dei dati personale e sanitari del soggetto inserito, nonché l'autorizzazione ad utilizzare materiale audio e fotografico utile a pubblicizzare le attività della struttura.

#### **3.9 Fumo**

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, vige in ogni locale della struttura, il divieto assoluto di fumo

#### **3.10 Volontariato**

La direzione promuove e valorizza l'attività del volontariato e la sua formazione attraverso corsi organizzati anche in collaborazione con le associazioni del territorio.

L'attività di volontariato è coordinata dal responsabile dei volontari e disciplinata da un apposito regolamento interno.

#### **3.11 Tirocini**

La direzione annualmente stipula convenzioni con istituti superiori ad indirizzo umanistico e sociale del territorio nonché con Istituti Universitari, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben definiti e programmati, gli studenti provenienti dalle agenzie educative sopra citate, possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del servizio.

#### **3.12 Volontari del servizio civile**

L'amministrazione, in collaborazione con la Lega delle Cooperative, ha stipulato una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dipendente dal Presidente del Consiglio dei Ministri, in base alla quale vengono assegnati alla Cooperativa "Il Mosaico Servizi" diverse volontarie del servizio civile le quali affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività e agevolano la socializzazione sul territorio.



### **4. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI**

#### **4.1 Modalità di accesso al servizio**

È previsto che la richiesta di inserimento presso l'Avalon 4.0 debba essere presentata alla Cooperativa il Mosaico Servizi, dalla persona con disabilità interessata, da un familiare, da un Tutore, Amministratore di Sostegno o dall'Ente Inviante (Comune o ATS di residenza) con il quale verrà successivamente stipulata l'apposita convenzione, che regola i reciproci rapporti (impegno di spesa e contratto di ingresso).

Alla richiesta di inserimento deve far seguito documentazione dettagliata (anamnestica, sanitaria e sociale) finalizzata ad evidenziare le peculiarità del soggetto per poter valutare la sussistenza dei pre-requisiti necessari all'inserimento.

Verranno effettuati colloqui di conoscenza tra il/i referenti della Struttura, il soggetto interessato e i familiari.

#### **4.2 Avvicinamento**

A seguito della richiesta si provvede ad attivare un periodo di avvicinamento in cui la persona con disabilità viene inserita gradualmente con un monte ore definito a seconda delle esigenze personali. Il percorso ha la durata variabile e ha finalità di osservazione e conoscenza reciproca, offrendo la possibilità di verificare da un lato l'appropriatezza delle risorse del servizio nel rispondere adeguatamente ai bisogni del soggetto, dall'altro la compatibilità di quest'ultimo con il gruppo di persone già presenti.

#### **4.3 Inserimento**

Ad esito positivo seguirà l'organizzazione dell'inserimento, che comprendente la sottoscrizione del contratto di ingresso, l'adempimento di eventuali pratiche burocratiche e/o amministrative e affidamento del soggetto al gruppo degli educatori/operatori della Struttura.

#### **4.4 Avvicinamento alla residenzialità**

Presso la Micro-residenzialità Avalon 4.0 possono essere attivati percorsi di avvicinamento al contesto residenziale atti ad aiutare il soggetto ad affrontare il "Dopo di noi". I percorsi sono finalizzati a stimolare le autonomie abitative e relazionali del soggetto, in preparazione ad un progressivo distacco dal contesto di provenienza.

Se al termine del percorso di avvicinamento la persona con disabilità e la sua famiglia esprimono il desiderio di continuare in maniera stabile l'esperienza, verrà attivato l'iter previsto per l'inserimento.



#### 4.5 Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

L'équipe educativa redige, per ogni persona inserita, un progetto educativo all'interno del quale, nel pieno rispetto delle caratteristiche individuali di ogni soggetto, vengono definite le aree d'intervento, gli obiettivi generali e specifici individuati e i relativi indicatori, gli strumenti e i tempi previsti per il raggiungimento degli stessi. Il P.E.I. viene in seguito condiviso, oltre che con la persona interessata, anche i suoi famigliari o ADS

#### 4.6 Coinvolgimento familiare

Il coinvolgimento familiare è fondamentale per il progetto di vita della persona con disabilità, rappresentano la storia e sono custodi del sapere emotivo. Sono previsti momenti formali di incontro, l'équipe educativa inoltre favorirà momenti di scambio anche informali al fine di poter costruire un rapporto di fiducia e collaborazione. Le famiglie sono cardine anche dell'esito positivo del percorso di avvicinamento e inserimento del soggetto in quanto prima fonte di supporto emotivo e anche pratico verso una vita in autonomia. La micro-residenzialità non si sostituisce al nucleo familiare di origine ma diventa passaggio naturale, al di fuori della casa di famiglia, in cui sperimentarsi come persone adulte. I famigliari e le persone di riferimento continuano a farsi carico di alcuni aspetti della vita della persona con disabilità, con attività di supporto logistico/pratico alla quotidianità e come riferimento emotivo primario.

#### 4.7 Dimissioni

Nel caso in cui l'esperienza all'interno della Micro-residenzialità Avalon 4.0, diventi fonte di gravi complicazioni per la persona inserita o per gli altri ospiti, l'équipe educativa della Struttura, avvia una procedura atta ad evidenziare le criticità emerse.

A tal punto e solo dopo aver valutato l'inesistenza di condizioni e risorse adeguate per definire un nuovo progetto individuale atto a risolvere le sopraggiunte difficoltà e consentire la permanenza del soggetto nella Avalon 4.0 l'équipe propone alla Direzione e questi al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale Il Mosaico, le dimissioni del soggetto, i cui tempi e modalità saranno concordate con tutti gli attori coinvolti nel progetto di vita della persona con disabilità.

Nel caso in cui, fosse invece possibile elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico del soggetto, l'équipe educativa della Struttura e la Direzione della Cooperativa sottoporranno all'esame di tutti gli interessati, le nuove proposte d'intervento: l'approvazione del nuovo progetto è condizione fondamentale per continuare l'esperienza di inserimento presso la Micro-



## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

Residenzialità Avalon 4.0 . Nel caso non si ritenga di approvare il nuovo progetto educativo, sarà attivato l'iter per le dimissioni.

Le dimissioni possono avvenire anche per volere della famiglia.

Sarà a cura della famiglia, del Tutore/Amministratore di sostegno o dell'Ente inviante la ricerca del nuovo contesto abitativo che dovrà avvenire entro tempi preventivamente stabiliti con la Cooperativa Il Mosaico Servizi.

#### **4.8 Graduatoria di accesso**

Qualora non fosse possibile procedere immediatamente all'inserimento del soggetto, il responsabile Coordinatore inserisce il soggetto in lista di attesa.

Costituiscono fattori prioritari all'inserimento situazioni di gravità familiare per le quali sia necessario un inserimento del soggetto all'interno della residenza .

Non sono ammessi al servizio soggetti con comportamenti psicotici tali da compromettere il lavoro di gruppo.

### **5 INFORMAZIONI E CONDIZIONI ECONOMICHE**

#### **5.1 Materiale informativo**

Il Coordinatore del servizio si occupa di informare e aggiornare gli utenti e i loro familiari in merito all'offerta del servizio, restando a disposizione per eventuali chiarimenti.

#### **5.2 Ammontare delle rette**

La retta mensile è compresa attualmente tra i 1470 euro e i 1550 euro iva compresa.

Al momento della stipula del contratto di ingresso verrà richiesta 1 mensilità anticipata.

Il mancato pagamento di una retta comporta la decadenza del contratto.

La retta può variare nel corso del tempo in base all'indice ISTAT, agli oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, agli oneri derivanti dagli adempimenti connessi a normative nazionali e regionali.

#### **5.3 Prestazioni comprese nella retta**

La rette comprende nel suo computo le seguenti voce :

- vitto e alloggio;
- cura della persona
- servizio di pulizia e igiene degli ambienti;
- servizio di lavanderia interna;
- colazione-pranzo-cena

La preparazione dei pasti viene effettuata all'interno delle strutture della Micro-residenzialità Avalon 4.0 attraverso il proprio personale.

### 5.4 Prestazioni non comprese nella retta

Dalla retta sono escluse le seguenti voci:

- i costi relativi allo svolgimento di attività ricreative o di svago;
- i costi dei farmaci e delle visite specialistiche non sostenute dal servizio sanitario nazionale;
- ticket per visite e altro;
- richieste di accompagnamento extra attività previste dalla residenzialità (es. attività ricreative serali che comportano per il raggiungimento lo spostamento con l'educatore)
- Richiesta di accompagnamento laddove le autonomie personali siano inficiate (fuori dalle 47 ore previste)
- costi dovuti all'acquisto di beni e alla cura personale quali: abiti, scarpe, oggettistica, sigarette, parrucchiere, consumazioni al bar e ristorante, ecc;
- i costi relativi alle esperienze residenziali in luoghi di villeggiatura (in relazione alla località prescelta e al numero dei partecipanti).

### 5.5 Impegno di spesa

Verrà formalmente richiesto al Comune di residenza o all'ospite/ tutore /curatore/ amministratore di sostegno di procedere all'assunzione di apposito impegno di spesa quale atto necessario ad integrazione della domanda ed al perfezionamento della procedura.

### 5.6 Visite guidate

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari, previo appuntamento con il Coordinatore del Servizio che si occuperà personalmente di far visionare la struttura e di spiegarne l'organizzazione e il funzionamento.

## **6 .SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'E CONDIZIONI ECONOMICHE**

L'Avalon 4.0 cura le relazioni con le persone inserite e i cittadini, attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione
- tutela
- partecipazione e verifica

### 6.1 Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi tra cui la Carta dei Servizi e opuscoli informativi, costituisce uno dei principali canali d'informazione.





#### 6.2 Tutela

L'Avalon 4.0 garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e dei suoi familiari, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami in forma scritta o verbale, al responsabile delle relazioni con il pubblico, ovvero, al coordinatore della microresidenzialità.

Il responsabile provvede a dare immediata risposta, per tutte le segnalazioni e i reclami di facile soluzione o, in caso contrario, entro un massimo di tre giorni.

#### 6.3 Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari.

L'Avalon 4.0 garantisce annualmente, la verifica degli obiettivi generali del servizio dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio viene effettuata tramite:

- Raccolta di segnalazioni e reclami, i quali saranno verificati dal coordinatore stesso in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico.
  - Questionari di soddisfazione somministrati ai familiari;
- Incontri periodici con i familiari.

I primi permettono di evidenziare le disfunzioni episodiche e croniche del servizio, mentre il trattamento e l'analisi dei reclami, consente di stimare i miglioramenti e i peggioramenti del servizio, o delle singole prestazioni erogate dall'Avalon 4.0.

I questionari rappresentano una metodologia formalizzata per l'analisi della qualità percepita da parte degli utenti e dei loro familiari e permettono d'individuare i motivi d'insoddisfazione o di soddisfazione.

Lo strumento più appropriato, individuato dall'équipe per raccogliere informazioni dagli utenti in merito alla qualità da loro percepita, è rappresentato dalle interviste semi-strutturate; queste sono condotte da un operatore del servizio, secondo una precisa sequenza che tiene conto degli obiettivi della verifica e dei vincoli funzionali e cognitivi dell'utente.

#### 6.4 Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami

La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione della clientela. Ogni reclamo è trattato, seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati ai coordinatori dei diversi servizi in forma scritta, o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo



“Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti” che verrà a loro consegnato insieme a tutta la documentazione all’avvio del servizio; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l’organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento

### **6.5 Segreteria e ufficio amministrativo**

La segreteria della cooperativa è aperta tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 12.30, dalle 14.00 alle 17.00.

L’ufficio cura le pratiche amministrative relative al pagamento della retta di frequenza, fornendo tutte le informazioni di natura economico-finanziaria è aperto nei seguenti giorni:

il lunedì dalle 8.30 alle 13.00; il martedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; il giovedì dalle 8.30 alle 13.00; il venerdì dalle 14.00 alle 17.00.

## **7. QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **7.1 Qualità delle prestazioni**

L’Avalon 4.0 concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Creazione di un fascicolo educativo per ogni utente, compilato all’ingresso e aggiornato almeno ogni sei mesi e ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo, o si verifichi un evento la cui registrazione sia utile, o necessaria, ai fini della rilevazione dei bisogni delle persona inserita. Nel fascicolo saranno esplicitate:
  - l’anamnesi medica e funzionale;
  - gli episodi di particolare interesse sociale ed educativo;
  - il progetto educativo individualizzato (P.I.).
- Elaborazione di *progetti individualizzati* per ogni persona inserita, gli obiettivi specifici, gli strumenti e i tempi per il raggiungimento degli obiettivi stessi;
  - Favorire la partecipazione degli utenti e dei loro familiari all’organizzazione del servizio.
  - Assolvere al debito informativo secondo quanto previsto dalle normative regionali.



il mosaico servizi

## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

#### 7.2 Formazione

E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti con funzioni educative, di almeno 20 ore, in ottemperanza alle disposizioni Regionali. Gli obiettivi formativi, sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- Favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi educativo e di socializzazione;
  - Garantire il costante aggiornamento.



## CARTA DEI SERVIZI

### Avalon 4.0

#### 8. UN PENSIERO PER TE ....

Quando abbiamo stilato la Carta dei Servizi, come nostra filosofia l'abbiamo costruita e condivisa con le persone che già abitano nell'appartamento Avalon 4.0 e le signore che vi abitano Trilly, Peppa, Coccinella, Farfallina ( Nomi di fantasia scelti da loro) hanno declinato le loro parole chiave ,che ora vogliono condividere con voi, che vi avvicinate per la prima volta a questa esperienza :

**Entusiasmo** perché con questa predisposizione si ha occhi chiari e cuore aperto e mente sempre disponibile a provare nuovi orizzonti possibili

**Scoperta** di nuovi percorsi, competenze, abilità e sensazioni, processi di crescita e consolidamento di abilità acquisite

**Coraggio e Determinazione** nel raggiungere gli obiettivi prefissati, e le autonomie possibili per ciascuna persona

**Condivisione** insieme tutto è superabile nel condividere risorse, traguardi, difficoltà e il superamento degli stessi, tenendo conto di ciascuna persona inserita in questo contesto abitativo. Si è consapevoli che l'unione fa la forza!!!

**Ascolto** è la condizione necessaria per poter vivere bene insieme "spalla contro spalla" per sostenerci a vicenda

*C'è una verità elementare, la cui ignoranza uccide innumerevoli idee e splendidi piani : nel momento in cui uno si impegna a fondo, anche la provvidenza allora si muove. Infinite cose accadono per aiutarlo, cose che altrimenti mai sarebbero avvenute.....*

*Qualunque cosa tu possa fare , o sognare di poter fare, incomincia.*

*L'audacia ha in sé genio, potere e magia.*

*Incomincia adesso.*

*(Johann Wolfgang von Goethe)*

#### **CONTATTI DEL COORDINATORE**

Il Coordinatore dell' Avalon 4.0 è l'Educatore DAGANI ERIKA

e-mail: Avalon4.0@ilmosaicoservizi.it



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **Avalon 4.0**