

CENTRO SOCIO-EDUCATIVO OCCUPAZIONALE DIURNO PUNTO ZERO

CARTA DEI SERVIZI

Che cos'è Punto Zero

Punto Zero è un centro socio-educativo ed occupazionale diurno, per persone adulte con difficoltà psicomotorie permanenti. Nato nel 1998 da un progetto della Futura Società Cooperativa ONLUS, di San Vito al Tagliamento, il centro si è potuto realizzare grazie ad una convenzione stipulata con l'Azienda per i Servizi Sanitari N. 6 ed appositamente elaborata per questo genere di servizi.

Attualmente i posti DISPONIBILI SONO AL MASSIMO 20, tra convenzionati, funzioni respiro, progetti ad hoc(es.: progetti mirati di vita indipendente), di età compresa tra i 18 ed i 65 anni. Al centro possono accedere utenti con FAP o PROPS accompagnati dal proprio operatore, a discrezione dell'équipe.

Quali sono gli obiettivi di questo servizio:

Punto Zero è un servizio che si occupa di accogliere e affiancare un gruppo di persone adulte eterogeneo(per tipologia di problematica), che a causa del loro stato di salute, non sono in grado di affrontare un percorso lavorativo in contesti "non protetti".

La finalità generale del servizio è quella di migliorare la qualità della vita delle persone svantaggiate offrendo prima di tutto occasioni per fare nuove esperienze e stare insieme ad altre persone in modo significativo e positivo.

Queste opportunità sono utili a risvegliare nuovi interessi, sviluppare o mantenere abilità sociali, espressive, comunicative, creative ed operative.

Un'altra finalità molto importante del progetto è quella di contribuire a dare un supporto concreto alle famiglie delle persone accolte a Punto Zero, sollevandole in parte dal carico assistenziale .

Gli obiettivi individuali sono collegati allo sviluppo delle potenzialità e delle risorse della persona con disabilità, partendo dalle sue inclinazioni e predisposizioni. Miriamo a promuovere questo sviluppo attraverso la realizzazione di PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALI proposti dall'équipe degli operatori del centro e condivisi con i famigliari e l'équipe multidisciplinare per l'handicap del Distretto Sanitario.

Come ci proponiamo di realizzare i nostri obiettivi:

Lo stile educativo che viene privilegiato dagli educatori del Centro è quello di favorire l'emersione delle potenzialità soggettive mediante processi partecipativi di gruppo. L'idea è che attraverso le sinergie, le attività e le dinamiche positive che si possono attuare in un gruppo, anche molto eterogeneo e fortemente differenziato, l'individuo, in un contesto facilitato e protetto, possa trovare stimoli e sollecitazioni particolarmente significativi per la crescita e la maturazione della sua personalità. Questo è il motivo per cui crediamo nell'utilità della creazione di spazi e tempi nei quali ogni soggetto svantaggiato sia protagonista e possa sentirsi indipendente, spontaneo ed autonomo, ma tutelato. Questo è anche il motivo per cui riteniamo una sfida positiva lavorare in contesti di gruppo dove si presentino problematiche e disabilità assolutamente diversificate ed eterogenee, contesti in cui la peculiarità di ciascuno possa diventare risorsa del gruppo, dove ognuno possa trovare negli altri anche sostegno e stimolo per superare le proprie difficoltà.

L'èquipe degli operatori di Punto Zero mira a realizzare gli obiettivi del Progetto di Servizio e dei Progetti Educativi individuali(PEI).

Le attività proposte all'interno del Centro sono varie e per lo più organizzate in aree, in modo da permettere l'agilità del gruppo di lavoro e la rotazione dei partecipanti, anche in base alle personali attitudini o preferenze.

La programmazione delle attività, per la quale si rimanda alla documentazione specifica, viene effettuata annualmente, con costante monitoraggio e valutazione dei risultati ottenuti. Naturalmente gli obiettivi di tutte le attività non sono legati tanto all'esecuzione di un determinato lavoro o compito, quanto alla condivisione-partecipazione all'interno del processo di gruppo.

Esiste una differenziazione dei laboratori

La programmazione generale dei laboratori avviene tra dicembre e gennaio di ogni anno, con conseguente presentazione sia ai famigliari sia ai Servizi Socio Sanitari, entro al massimo febbraio di ogni anno. Mentre la valutazione e la verifica dell'andamento dei laboratori, da parte dell'èquipe degli operatori, avviene o al termine di ogni singola attività, oppure con un momento di verifica generale a metà anno, tra luglio e agosto , periodo che vede anche la sospensione di alcuni di questi laboratori.

Nel loro lavoro gli operatori di Punto Zero sono supportati dagli incontri con esperti, in particolare per confrontarsi sulle problematiche educative e relazionali. Il servizio inoltre si avvale della costante collaborazione dei medici e degli psicologi membri dell'E'quipe multidisciplinare distrettuale.

Le attività che si svolgono a Punto Zero sono intessute in una fitta rete di relazioni con il territorio e la vita della cittadina e naturalmente si realizzano in stretta sinergia con il complesso della Cooperativa Futura.

Inoltre il centro è parte attiva nel Comitato Disabilità del Sanvitese, nato nel 1998 tra tutte le realtà locali – pubbliche, associazionistiche e del privato sociale – che si occupano di disabilità. Le finalità di questo comitato sono legate all'organizzazione di iniziative pubbliche e in rete con associazioni, istituzioni, realtà territoriali o extra-territoriali, per la promozione di una migliore cultura di cittadinanza per le persone svantaggiate.

Come funziona il Centro e perché?

Punto Zero è organizzato prima di tutto in base alle indicazioni di legge:

- Decreto del Presidente della Giunta Regionale FVG 14 febbraio 1990 n083/Pres

“Regolamento di esecuzione previsto, per le strutture di accogliimento residenziale per finalità assistenziali, dai commi3 e 4 dell'articolo 15 della legge regionale 19 maggio 1988, n.33”

- Legge 5 febbraio 1992, n.104: “Legge–quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”;

- Legge Regionale FVG 25 settembre 1996, n.41 Norme per l'integrazione dei servizi e degli interventi sociali e sanitari a favore delle persone handicappate ed attuazione della Legge 5 febbraio 1992, n.104: “Legge–quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”;

- Deliberazione della Giunta Regionale FVG 23 maggio 1997, n.1507 “Legge regionale 41/1996, articolo 4, comma1, lettera a). Approvazione direttiva contenente criteri organizzativi e standard dei servizi per garantire livelli uniformi di assistenza alle persone handicappate”;

- Legge 8 novembre 2000 n.328 “Legge–quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;

- Decreto del Ministero per la solidarietà sociale 21 maggio 2001 n.308 “Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione all’esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale a norma dell’articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n.328”;

- Legge Regionale 31 marzo 2006 n°6 Rappresentano inoltre dei riferimenti la Legge n°381 del 1991 (Disciplina delle cooperative sociali) e la Legge-quadro n°266 del 1991 (sul volontariato). L.R.20 del 2006 (Norme in materia di cooperazione sociale).

-

Questi presupposti di legislativi sono stati e sono la base per la formulazione degli accordi stabiliti nella convenzione con l’Azienda Sanitaria e per il loro rinnovo.

Sono previste in convenzione 35 ore di apertura settimanale del servizio per non meno di 44 settimane all’anno. I periodi di chiusura del centro vengono concordati con il competente servizio dell’Aas. e, per quanto possibile, in concerto con utenti e familiari.

La convenzione prevede l’erogazione dei pasti a mezzogiorno ed un rapporto assistenti–utenti stabilito in base ad alcuni parametri di prestazione definiti in relazione alla gravità della diagnosi e perciò alle necessità sul piano educativo e/o assistenziale di ciascun utente (standard 1 operatore/3 utenti = prestazione supportata; standard 1 operatore/2 utenti = prestazione dipendente; standard 1 operatore/1 utente = prestazione diretta e continuativa).

Il documento stabilisce anche la presenza di una figura di responsabile coordinatore del servizio, di un educatore ogni 8 utenti e la formazione e la qualifica degli operatori. La cooperativa è autorizzata a chiedere eventuali integrazioni economiche ai familiari per la realizzazione di servizi aggiuntivi o progetti particolari. Nello stesso tempo l’Azienda Sanitaria attualmente richiede direttamente alle famiglie un parziale contributo di rimborso spese quotidiane, in base alla normativa vigente. La convenzione è depositata presso gli uffici del Centro e della Cooperativa Futura ed è possibile visionarla o richiederne una copia. Nelle fasi di rinnovo degli accordi di prestazione, genitori ed operatori si riuniscono per discutere eventuali richieste e per fare le opportune valutazioni.

Un Regolamento interno inoltre disciplina gli orari di apertura del servizio, i rapporti tra operatori, utenti e genitori, contiene alcune raccomandazioni per i familiari e definisce l’organigramma del personale. Nello staff degli operatori di “Punto Zero” esiste una differenziazione funzionale rispetto alle mansioni ed alle competenze individuali. Il lavoro viene svolto in équipe mirando ad una ampia condivisione delle informazioni, degli obiettivi e delle strategie educative Il Regolamento viene aggiornato periodicamente dal gruppo dei familiari ed operatori, anche su indicazione e suggerimento degli stessi utenti. E’ possibile avanzare proposte di modifica dell’organizzazione esistente da discutere in gruppo, come ad esempio un cambiamento nell’orario di apertura del servizio, la scelta della mensa o altro ancora, che andranno valutate pure in sede tecnica, eventualmente anche con i referenti dell’Azienda Sanitaria e/o gli assistenti sociali del territorio.

Esiste un Registro con schede personali degli utenti, documentazione medica, PEI, schede di valutazione periodiche, relazioni e cronologia degli eventi significativi. Tale materiale è assolutamente riservato agli operatori di Punto Zero, ai tecnici dell’équipe multidisciplinare e, su richiesta, ai familiari, a tutela della privacy. Durante tutte le attività

del servizio tutti gli utenti sono coperti da un'assicurazione stipulata dalla Cooperativa Futura, a tutela di eventuali infortuni o inconvenienti.

Insieme agli assistenti sociali dell'Azienda Sanitaria e dei Servizi Sociali del Comune, gli operatori di Punto Zero si attivano e contribuiscono a trovare soluzioni per garantire un efficace servizio di trasporto degli utenti. Il Centro inoltre collabora con scuole, centri di formazione ed università ed accoglie stagisti e tirocinanti seguendone con attenzione, mediante soprattutto il tutor aziendale incaricato, il percorso formativo.

Punto Zero si avvale inoltre della collaborazione di alcuni volontari per i quali sono previsti pure training mirati e le cui attività e presenze al Centro sono disciplinate dal Regolamento.

Come si può accedere a Punto Zero:

Per entrare a Punto Zero, vista la convenzione in essere con l'Azienda Sanitaria, è necessario fare richiesta all'Assistente Sociale dei servizi in delega all'Aas. n.5 o del Distretto di provenienza dell'utente interessato.

Una volta consegnata la domanda:

- 1) per prima cosa occorre che l'Assistente Sociale verifichi con il Responsabile di Punto Zero, la disponibilità di posto per l'accoglienza;
- 2) verificato che ci sono posti disponibili si riunisce a breve termine l'Equipe multidisciplinare per l'handicap che unitamente ai familiari e al responsabile del centro, fa una presentazione del caso;
- 3) L'equipe degli operatori del centro una volta accolta la domanda e valutata e discussa la situazione del nuovo utente, decide la durata orientativa del periodo di osservazione, che verrà confermata dopo la prima settimana di osservazione, comunicandolo all'Ass. Soc., che lo dirà alla famiglia dell'utente;
- 4) Alla fine del periodo di osservazione l'equipe elabora una relazione dell'inserimento, che viene consegnata e discussa dal responsabile del centro con l'assistente sociale, con l'esito del percorso;

Le modalità di accoglienza devono tenere conto dei seguenti criteri:

- Il centro può accogliere un numero massimo di 20 persone tra posti in convenzione e funzioni respiro;
- L'equipe degli operatori valuta la compatibilità dell'utente da inserire in base a queste variabili: la gravità dell'handicap, i parametri del rapporto operatore/utente, le caratteristiche del gruppo preesistente, e le attività offerte dal centro;
- L'equipe degli operatori, dopo aver valutato il tipo di situazione, richiede un periodo di osservazione che può variare da un minimo di due settimane ad un massimo di quattro, oppure trenta giorni di effettiva presenza al centro;
- Nel caso in cui l'utente provenga da un altro centro, è auspicabile che sia accompagnato da un operatore di riferimento, durante tutto il periodo di osservazione. Questo garantisce: un efficace passaggio di consegne tra gli operatori del centro di provenienza e Punto Zero, la copertura economica ed assicurativa della presenza al centro dell'utente, fino a quando non è ufficializzata la presa in carico da parte di Punto Zero.

In particolari circostanze non è escluso l'accesso a Punto Zero con modalità privatistiche, ovvero con richiesta diretta dalla famiglia, o dall'utente stesso, specie per brevi periodi, fatte salve le modalità di cui sopra. In questi casi esiste la possibilità di stipulare un

contratto direttamente con gli interessati che comprenda anche una copertura assicurativa.

Come e perché ci possono essere dimissioni?

E' possibile che l'utente venga dimesso dal servizio su proposta sua, dei familiari, dell'équipe multidisciplinare, degli operatori di P. Z.. La dimissione deve essere comunque l'esito di un confronto effettuato in seno inizialmente all'équipe degli operatori di P. Z. e successivamente condivisa con l'équipe multidisciplinare, coinvolgendo direttamente lo stesso soggetto protagonista e/o la sua famiglia.

Se la permanenza al Centro si rivelasse per qualsiasi ragione inadeguata alle esigenze dell'utente, la dimissione verrà sollecitata e favorita dagli stessi operatori. Le dimissioni verranno accompagnate da una relazione tecnica elaborata dagli operatori di Punto Zero.

Come si può aiutare a migliorare questo servizio?

A Punto Zero vengono promosse riunioni generali del gruppo dei familiari ed inoltre incontri di verifica sui percorsi individuali con ciascuna famiglia. Partecipare alle riunioni, come anche richiederle espressamente, è un modo utile e significativo per portare stimoli, suggerimenti, contributi per il continuo miglioramento del servizio. Collaborare anche con piccole azioni è un modo per dare un gradito input personale e positivo al lavoro quotidiano di utenti ed operatori. E' utile inoltre telefonare per dare e ricevere informazioni ogni qual volta lo si ritiene opportuno.

Periodicamente vengono inoltre somministrati questionari o interviste di valutazione del servizio che risultano pure molto positive per il miglioramento dell'organizzazione. Gli esiti di queste piccole indagini vengono restituiti ai familiari ed agli utenti.

E se qualcosa non funziona?

E' importante che i familiari o chi per essi segnalino tempestivamente ogni motivo di disappunto, disagio, preoccupazione o disturbo inerente alla gestione del servizio. La segnalazione verrà fatta direttamente al referente responsabile o a uno degli altri educatori

Se il problema dovesse permanere, la questione va fatta presente agli operatori, formalizzando eventualmente la richiesta di un incontro con questi che si svolgerà su appuntamento, in data concordata e nel più breve tempo possibile. Se dall'incontro non emergeranno soluzioni soddisfacenti al problema, i familiari, tramite il responsabile del Centro, potranno chiedere un colloquio con lo stesso Presidente di Futura oppure richiedere una convocazione dell'équipe multidisciplinare tramite l'assistente sociale o il responsabile Distretto sanitario.

Qualora gli utenti subissero un danno economico o di altra natura dovuto ad una carenza del servizio potranno presentare richiesta di risarcimento, motivando e documentando il disservizio o il danno subito. Entro un mese il responsabile convocherà gli interessati per concordare e definire la questione. Se l'inadempienza evidenziata fosse da attribuire all'Azienda Sanitaria oppure ai Comuni, questi ne risponderanno direttamente tramite i loro rappresentanti.