



# Carta dei Servizi servizio residenziale “Casa Giglio”

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)



# Sommario

---

<b>STORIA E VALORI DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>1</b>
<b>MISSION SOCIALE .....</b>	<b>3</b>
<b>PRINCIPI ISPIRATORI .....</b>	<b>5</b>
<b>DESCRIZIONE E UBICAZIONE DELLA STRUTTURA .....</b>	<b>6</b>
<b>COME RAGGIUNGERCI .....</b>	<b>7</b>
<b>LA CONVENZIONE .....</b>	<b>9</b>
<b>I SERVIZI .....</b>	<b>9</b>
SERVIZIO RESIDENZIALE.....	9
<i>Modalità di accesso e inserimento.....</i>	<i>9</i>
<i>Verifica Idoneità Inserimento.....</i>	<i>10</i>
<i>Dimissioni .....</i>	<i>10</i>
SERVIZIO RESIDENZIALITÀ TEMPORANEE PROGRAMMATE .....	11
<b>SERVIZI INTEGRATIVI ED ACCESSORI .....</b>	<b>11</b>
TRASPORTI .....	11
MENZA.....	12
LAVANDERIA .....	12
<b>ORARIO E PERIODO DI APERTURA.....</b>	<b>12</b>
<b>APPROCCIO ALLA PERSONA: IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALE (P.E.I.) .....</b>	<b>13</b>
<b>LE ATTIVITÀ .....</b>	<b>14</b>
INDICAZIONI DI BASE SULLA GIORNATA-TIPO DEGLI OSPITI:.....	<b>ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.</b>
LE ALTRE ATTIVITÀ.....	15
<b>PERSONALE.....</b>	<b>15</b>
<b>COSTI.....</b>	<b>15</b>
<b>TERRITORIO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>16</b>
<b>VOLONTARIATO.....</b>	<b>17</b>
<b>DIRITTI DEGLI UTENTI.....</b>	<b>17</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEI FAMILIARI .....</b>	<b>17</b>
<b>QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO .....</b>	<b>18</b>
<b>RELAZIONE CON L'UTENZA.....</b>	<b>19</b>
ASCOLTO, SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI.....	19
LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA .....	19
<b>STRUMENTI PER LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>20</b>

DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

## Storia e Valori di Riferimento

La Cooperativa sociale “Il Giglio” s.c.a.r.l. O.N.L.U.S. è stata fondata il 30 gennaio 1987 da un gruppo di genitori con figli diversamente abili, allo scopo di assicurare agli stessi un futuro dopo le scuole dell’obbligo ove non fosse possibile un inserimento professionale o nel mondo del lavoro.

La denominazione de “Il Giglio” è stata scelta per sottolineare il luogo di origine dell’iniziativa, sorta nell’ambito del Comune di Porcia, il cui gonfaloniere reca bene in vista sei gigli simbolo “ab antiquo” della nobile dinastia dei Porcia.

Il gruppo iniziale si è presto allargato ad amici e conoscenti che vi si sono uniti, chi in qualità di socio e chi in qualità di semplice volontario. Insieme ai primi pochi assistiti, essi hanno cominciato a lavorare in un piccolo locale. Da questo laboratorio sperimentale, la sede è stata trasferita in un altro locale di proprietà dello I.A.C.P., dove con l’aiuto dei genitori e dei primi volontari, si sono svolti lavori per conto terzi.

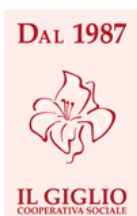
Ben presto, tuttavia, gli spazi della residenza diurna si sono rivelati inadeguati alle esigenze di un Servizio in pieno sviluppo. Si è pensato allora ad una sede nuova, spaziosa e definitiva.

Quindi il 28 aprile 1991, alla presenza di numerose autorità, amici, volontari, cittadini di Porcia e Comuni limitrofi, si è svolta la posa della prima pietra che ha simboleggiato il raggiungimento di un obiettivo lungamente accarezzato. Nel gennaio del 1992 la cooperativa sociale “Il Giglio” si trasferisce nella nuova sede di Via delle Risorgive per dare inizio ad una “nuova storia”.

Parallelamente al crescere delle esigenze di ampliamento strutturale, si è assistito all’incremento della richiesta di inserimento di nuovi ospiti provenienti da più comuni del territorio di competenza.

La scelta delle attività ha seguito il progetto educativo del Servizio semi-residenziale, che nel tempo è andato ampliandosi ed affinandosi sia per rispondere meglio alle esigenze degli utenti, sia per valorizzare le diverse competenze che venivano apportate al gruppo da ogni singolo.

Un contributo essenziale alla vita del servizio è apportato, inoltre, dai numerosi volontari e dalla presenza attiva dei soci.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

1. Tuttavia, con il passare del tempo si è fatta sempre più evidente l'esigenza di pensare ad un **"dopo di noi"** capace di garantire un futuro a persone diversamente abili adulte qualora dovessero rimanere per un breve periodo o per sempre privi del supporto della propria famiglia.

Con la posa della prima pietra di **"Casa Giglio"** avvenuta nel 2004, grazie anche al sostegno della Regione Friuli Venezia Giulia, del Comune di Porcia e di numerosi privati, si è data realizzazione concreta ad un progetto abitativo sulle 24.

Casa Giglio è nata come risposta alle preoccupazioni delle famiglie e come realizzazione di un servizio che si propone come una valida alternativa all'istituzionalizzazione, con l'obiettivo di promuovere programmi individuali per favorire lo sviluppo massimo - attraverso esperienze ed attività interne ed esterne alla comunità - dei livelli di autonomia individuale e di socializzazione di gruppo e che, con gradualità e attenzione, faciliti il distacco della persona dal nucleo familiare di origine e ne continui nel contempo l'azione di sostegno esistenziale, permettendole di vivere in un ambiente sereno e confortevole, perfettamente integrato nella comunità locale.

La Casa non è pensata solo in modo "sostitutivo" alla famiglia ma anche come "supporto" al nucleo di origine e, se possibile, come partner privilegiato di questo e della persona con disabilità stessa nel percorso di autonomia che verrà ritenuto importante perseguire.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

## Mission Sociale

La Cooperativa Sociale “Il Giglio” vuole garantire alle persone diversamente abili un futuro sereno e dignitoso attraverso la promozione occupazionale, sociale, riabilitativa e di crescita personale, nonchè dare un sostegno alle famiglie.

Con la struttura 24/24 ore denominata “**Casa Giglio**” la Cooperativa si propone di dare una risposta concreta a quelle situazioni in cui per la persona diversamente abile sono diventate indispensabili soluzioni abitative indipendenti dalla famiglia di origine ed, al tempo stesso, alternative all’istituzionalizzazione. Si tratta di inserimenti volti a garantire autonomia ed autorealizzazione in misura delle risorse personali evidenti e/o potenziali.

Gli obiettivi della Casa riferiti alla persona con disabilità sono:

- fornire una risposta al progetto "Dopo di Noi" (come alternativa all'istituzionalizzazione) attraverso l'attuazione di percorsi di vita alternativi a quelli strettamente legati al nucleo familiare d'appartenenza;
- intervenire a partire dal “Durante Noi” onde poter garantire un percorso di graduale “individuazione” dalla famiglia di origine quando questa è ancora in grado di fornire un valido contributo alla crescita individuale del proprio familiare;
- includere la famiglia nella maggior parte delle fasi della vita in comunità dell'utente, attraverso il coinvolgimento della stessa nei progetti che lo riguardano (es. progetto individualizzato, programma di inserimento nella struttura) e tramite un'attività di scambio d'informazioni collaborante;
- garantire le funzioni di accoglienza, di tutela e di sicurezza determinate dall'ambiente contestuale quotidiano;
- favorire il benessere psicofisico degli utenti, attraverso progetti educativi che tengano conto delle diversità individuali;
- garantire la possibilità a ciascun ospite di potersi riconoscere come individuo dotato di un ruolo all’interno della società e dell’abitare comunitario;
- sviluppare e sostenere l'autonomia personale attraverso una gestione comunitaria della vita quotidiana improntata sul modello familiare;

DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

- garantire la possibilità di formare un gruppo che possa trasformarsi in un valido punto di riferimento esterno alla famiglia di origine per condividere pensieri, emozioni e scelte;
- attivare iniziative volte a favorire lo scambio relazionale, la capacità di adattamento, la flessibilità comportamentale, individuando all'interno della programmazione opportune aree di intervento;
- coinvolgere e motivare tutti gli ospiti, ognuno proporzionatamente alle reali possibilità individuali, nella gestione della casa in tutti i suoi aspetti, nella cura della propria stanza e degli oggetti della casa, nella preparazione dei pasti, nel riordino giornaliero, nella pulizia della biancheria personale, nell'igiene e cura personale;
- documentare l'esperienza, in maniera che essa possa diventare patrimonio condivisibile ed acquisisca un carattere di trasversalità e comunicabilità;
- favorire il più possibile processi di integrazione degli ospiti nella comunità, privilegiando come sostegno all'integrazione le forme di volontariato.

## Principi Ispiratori

I rapporti tra la Cooperativa, quale erogatore di servizi e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che la Cooperativa Sociale "Il Giglio" stessa si impegna a rispettare:

- Eguaglianza: nell'erogazione dei servizi educativo-assistenziali deve essere garantita l'uguaglianza di tutti gli utenti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- Imparzialità: il comportamento del soggetto erogatore di servizi educativo-assistenziali deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità: l'erogazione dei servizi educativo-assistenziali deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee onde arrecare il minore danno possibile.
- Diritto di scelta: compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- Privacy: La tutela della privacy delle persone rispetto al trattamento dei dati personali viene garantita in conformità alla vigente normativa sulla privacy (D.lgs. 196/2003).
- Efficienza ed Efficacia: la Cooperativa Sociale "Il Giglio" è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi educativo-assistenziali sia improntata all'efficienza e all'efficacia, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)



## Descrizione e Ubicazione della Struttura



6

Casa Giglio è una struttura su un unico piano dotata di un ampio ufficio, cucina, spaziosa e luminosa sala da pranzo, salotto con televisore e caminetto, 7 camere da due posti fornite ognuna di servizi igienici, guardaroba, lavanderia, sala attività e magazzino.

All'esterno è circondata da ampio giardino che si presta a condividere momenti di relax e feste nei mesi più caldi.

La struttura è dotata di riscaldamento a pavimento, impianto di aria condizionata, impianto antincendio e antifurto, pannelli solari.



DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

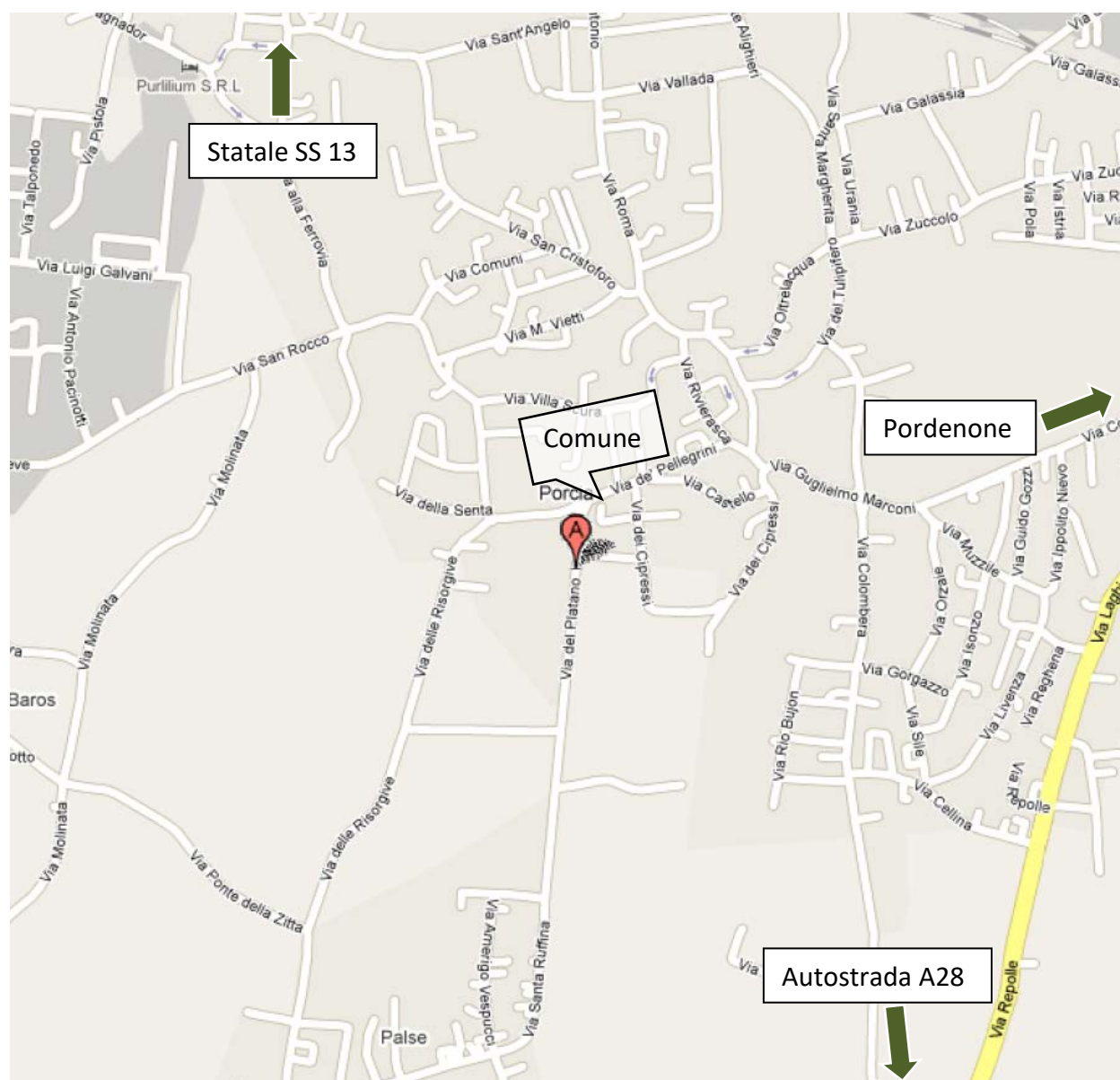
Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)



## Come Raggiungerci

La Casa Alloggio “Casa Giglio” si trova a Porcia in Provincia di Pordenone, in via Del Platano n. 2/A. che è la strada che dal Municipio di Porcia va in direzione del paese di Palse. Dalla stazione ferroviaria di Pordenone si raggiunge il Servizio con gli autobus della linea n. 4 che fermano davanti al Municipio di Porcia a circa 50 metri dalla struttura.

Recapito telefonico: 0434-590030, e-mail: [casagiglio@ilgiglioporcia.it](mailto:casagiglio@ilgiglioporcia.it) .



## Destinatari dei Servizi

La comunità alloggio è destinata ad accogliere persone con disabilità che non presentino importanti patologie psichiatriche, con insufficienza mentale e/o handicap fisico (di tipo lieve) di età superiore ai 18 anni e non oltre i 65 anni, salvo eventuali deroghe dovute a casi particolari.

La struttura si orienterà preferibilmente verso la costituzione di un gruppo di ospiti il più omogeneo possibile (in relazione al grado di disabilità) in modo da permettere piani di intervento, organizzativi e gestionali comuni.

Sia in caso di residenzialità che di soggiorno temporaneo le caratteristiche dei beneficiari sono le seguenti:

- handicap intellettivo;
- eventuale presenza di handicap fisico: da valutare caso per caso;
- assenza di handicap fisico grave;
- assenza di problematiche medico-sanitarie e infermieristiche;
- assenza di gravi problematiche comportamentali;
- sufficiente capacità di adattamento al contesto comunitario;

In generale, la struttura si orienterà a poter costituire dei piccoli gruppi in grado di garantire esperienze condivise al proprio interno, nonché all'interno del gruppo generale della casa. Ci si indirizzerà, pertanto, a garantire sia percorsi individuali che di gruppo capaci di portare ad un elevato senso di appartenenza e di riconoscimento di ruolo all'interno della struttura e nella comunità territoriale.

# La Convenzione

La Cooperativa Sociale “Il Giglio” ha riservato, tramite una apposita convenzione, una parte dei posti disponibili agli utenti proposti dall’Azienda per i Servizi Sanitari n. 5 “Friuli Occidentale”. Per i rimanenti posti, la cooperativa si riserva la possibilità di stipulare delle convenzioni con altre Aziende Sanitarie e/o ULSS, Comuni, nonché prendere accordi con privati cittadini interessati all’inserimento di propri familiari.

9

## I Servizi

### SERVIZIO RESIDENZIALE

#### *Modalità di accesso e inserimento*

La struttura è orientata verso la costituzione di un gruppo di utenti il più omogeneo possibile (in relazione al grado di disabilità) in modo da permettere piani di intervento, organizzativi e gestionali comuni.

Nel caso di utenti convenzionati con l’Azienda per i Servizi Sanitari, la proposta di ammissione dei beneficiari dovrà essere subordinata alla valutazione effettuata dall’Equipe Multidisciplinare per l’Handicap (EMDH) in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza del richiedente e i rappresentanti della Cooperativa Sociale “Il Giglio”. Per l’ammissione delle persone interessate verranno valutate: la priorità in base ai posti disponibili, le caratteristiche individuali dell’utente, la composizione del gruppo utenti già presente; inoltre, si farà riferimento ai seguenti criteri:

- ✓ criterio territoriale: assicurare l’integrazione delle persone nell’ambito familiare e sociale di appartenenza;
- ✓ criterio di appropriatezza: offrire interventi adeguati in relazione alla condizione individuale, al programma personalizzato ed alla possibilità di integrarsi e di sentirsi coinvolti nel gruppo di utenti già presente;
- ✓ criterio di tutela: rispettare i diritti e la libertà degli utenti e delle loro famiglie.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.  
Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)  
Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

L'accesso definitivo al servizio è subordinato ad una fase di prova dove si verifica l'interazione tra utente e nuovo ambiente.

In caso di richieste di ammissione che prevedano una modalità diversa da quella sopraccitata (es. privati cittadini, altre Aziende Sanitarie, Comuni..), la Cooperativa Sociale "Il Giglio" si riserva di accettare/rifiutare la proposta di inserimento dopo opportuna verifica di ogni singolo caso.

Comunque, ad ogni inserimento fa seguito una prima fase di accoglimento che sarà graduale e raggiungerà la sua completezza secondo modalità e tempi concordati con il Case manager, la Famiglia, l'interessato e il Centro.

### ***Verifica Idoneità Inserimento***

Nel caso di utenti inseriti tramite convenzione con l'Azienda per i Servizi Sanitari, al termine della fase di prova è previsto un confronto tra i rappresentanti della Cooperativa Sociale "Il Giglio", un referente dell'Azienda per i Servizi Sanitari e la famiglia per dare seguito o meno all'accoglienza definitiva nel Servizio Residenziale.

Se dopo tale verifica risulterà inopportuno dare seguito al progetto (es. rifiuto dell'interessato, impossibilità/rinuncia da parte del Servizio di fornire il servizio richiesto,...), in collaborazione con il case manager si provvederà ad attivare una procedura alternativa anche passando attraverso la convocazione di una nuova EMDH se necessario.

Per tutti gli altri casi, si provvederà a comunicare l'iter di inserimento da attuare a seconda del caso specifico, fermo restando l'obbligatorietà del periodo di prova.

### ***Dimissioni***

Vengono valutate in accordo con i rappresentanti della Cooperativa sociale "Il Giglio", i familiari e i servizi territoriali di riferimento. Le dimissioni vengono proposte nei seguenti casi:

- il progetto educativo abbia esaurito la sua validità di intervento e s'imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto educativo-assistenziale;
- il servizio offerto non sia più adeguato alle necessità e ai bisogni dell'utente;
- In presenza o al subentrare di problematiche medico-sanitarie e infermieristiche;

- in presenza di disturbi comportamentali importanti che non consentano il protrarsi della convivenza nella comunità e dell'integrazione con il gruppo di utenti presente.

Le dimissioni sono previste anche in caso di richiesta da parte dell'utente e/o della famiglia.

In caso si verificasse l'inopportunità di dare seguito all'inserimento definitivo, o si dovesse procedere ad una dimissione, il Servizio collaborerà con il Case Manager e la famiglia all'individuazione di un accompagnamento verso una diversa soluzione.

## SERVIZIO RESIDENZIALITÀ TEMPORANEE PROGRAMMATE

Oltre al servizio di residenzialità, la struttura offrirà anche il servizio di ospitalità temporanea con funzione di "sollievo" al fine di rispondere ad un bisogno temporaneo e programmato di ospitalità residenziale. Il servizio dà risposte sia ad un bisogno momentaneo della famiglia che alla necessità di fornire un luogo protetto per l'osservazione e la valutazione di situazioni nuove. Tale servizio viene attivato su richiesta dell'Azienda per i Servizi Sanitari, da altri enti e/o privati.

11

## Servizi integrativi ed accessori

### Trasporti

Per quanto riguarda, i trasporti connessi alla vita della casa (uscite, gite, spesa .....) verranno effettuati dal personale all'uopo designato e/o da volontari secondo programmi stabiliti all'interno dell'organizzazione della struttura. Tali spostamenti verranno effettuati con mezzi di trasporto de Il Giglio o da altro soggetto da esso identificato.

Per quanto riguarda invece i trasporti "speciali" di qualunque entità (ad esempio al lavoro, c/o servizi specialistici, acquisti, visite a familiari, ecc..) questi restano in carico all'utente ed ai suoi familiari/tutori/amministratori di sostegno.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

## Mensa

Il servizio mensa sarà erogato nell'ottica di garantire il miglior servizio possibile agli utenti presenti.

A tal fine, secondo anche la numerosità degli stessi, i pasti potranno essere consegnati da una ditta esterna specializzata nella preparazione di alimenti o preparati dal personale stesso della casa.

## Lavanderia

La struttura è provvista di ampia lavanderia e spazio per stirare in grado di garantire la pulizia della biancheria di tutti gli ospiti nonché di quella in dotazione della struttura stessa.

12

## Orario e periodo di apertura

La struttura è funzionante 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno salvo chiusure dettate da eventi straordinari.



DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

## Approccio alla Persona: il Progetto Educativo Individuale (P.E.I.)

Per ogni soggetto viene definito un Progetto Educativo Individualizzato che ha la finalità di identificare alcuni obiettivi educativi - a breve/lungo termine – stabiliti in base all'osservazione fatta su alcune aree di capacità/abilità e valutati con indicatori di risultato specifici.

La fase progettuale deve tener conto di alcuni aspetti imprescindibili:

- la condivisione degli obiettivi con la famiglia d'origine;
- in presenza di persone inserite in servizi semi-residenziali, è prevista la condivisione degli obiettivi elaborati nel servizio frequentato dalla persona con disabilità per individuare un percorso educativo che si manifesti con caratteristiche di coerenza, unitarietà e fluidità, allo scopo di evitare situazioni contraddittorie e messaggi contrastanti che rischiano di penalizzare la persona e complicare l'intervento degli operatori;
- la continua ricerca da parte degli operatori di indicatori di benessere che permettano di creare contesti nei quali le persone possano vivere positivamente la loro esperienza.

E' fondamentale il lavoro d'èquipe nella fase di osservazione preliminare alla definizione degli obiettivi e in quelle successive di perseguimento degli stessi, di valutazione e verifica dei processi.

L'èquipe predispone degli incontri strutturati per la discussione, il confronto e la valutazione dei progetti.

Periodicamente il Responsabile del Servizio si confronterà con il Case Manager per il monitoraggio delle attività.

Il P.E.I. viene presentato e esaminato una volta all'anno insieme all'utente, qualora ne presenti la capacità, alla famiglia, al Case Manager al fine di:

- monitorare il percorso individuale dell'ospite, nei termini di competenze acquisite e obiettivi raggiunti nel tempo;
- valutare il grado di corrispondenza tra il progetto e la sua adesione alla realtà;



- fornire alla famiglia e alle figure di riferimento un aggiornamento rispetto al benessere della persona ed al percorso educativo in corso.

## Le Attività

Casa Giglio” intende organizzare la vita del servizio in maniera flessibile allo scopo di regolare le attività assistenziali ed educative nel rispetto delle esigenze peculiari degli ospiti e del loro diritto ad esprimere il proprio pensiero, i propri desideri e le proprie scelte. I progetti assistenziali, ludico-ricreativi e di gestione del contesto abitativo, saranno articolati in maniera programmata secondo una sequenza temporale giornaliera, che soddisfa una logica funzionale-organizzativa. La vita di comunità sarà scandita da orari e appuntamenti strutturati (attività di coinvolgimento, attività organizzative, attività sociali) e non strutturati (tempo libero e attività spontanee) che riguardano l'intero gruppo di ospiti ed il singolo. I residenti contribuiscono, con il loro intervento attivo, all'organizzazione ed alla gestione della vita comunitaria; ognuno, pertanto, deve impegnarsi, secondo le proprie capacità relativamente a:

- buon mantenimento dell'alloggio;
- riordino della propria stanza e degli oggetti personali;
- cura dell'igiene personale;
- preparazione dei pasti ed al riordino della cucina;
- custodia degli oggetti personali e delle piccole cifre di denaro individuali;
- rispetto delle regole della vita comune.

A titolo di esempio, il programma settimanale delle attività presso il Servizio semi-residenziale è organizzato in base al seguente schema soggetto a possibili modifiche in base alle esigenze del momento come, ad esempio, il laboratorio natalizio, attività esterne temporanee ecc.:

- Mattino: sveglia, colazione, cura dei sé, riordino degli ambienti, attività di coinvolgimento di gruppo (in centri diurni o all'interno della struttura) o in relazione al progetto educativo individuale.
- Pomeriggio: attività organizzative, preparazione cena e riordino.

- Sabato e domenica: possibili uscite e visite, attività ludiche, eventuali rientri in famiglia.

### Le altre attività

Durante l'anno vengono garantite uscite, gite, visite a musei, feste con volontari e/o familiari, partecipazione ad attività esterne e/o interne con gli ospiti di altre strutture.

## Personale

L'équipe è formata dal Responsabile del Servizio, dal Coordinatore, dall'Educatore e da operatori con funzioni assistenziali. Sono persone motivate, con buone capacità di ascolto, condivisione, ed attenzione ai bisogni ed ai desideri degli ospiti, facendo attenzione a trasformare il problema in risorsa e ad adattare la soluzione al problema.

Lo standard numerico non è predefinito in quanto variabile a seconda delle esigenze, ferma restando la garanzia della presenza tutelare permanente nelle 24 ore e nei 365 giorni, in quanto viene modulato a seconda delle caratteristiche e dei bisogni degli ospiti.

Il Responsabile del Servizio è preferibilmente un operatore con laurea in psicologia o affine, con pregressa esperienza nel campo della gestione delle risorse umane e delle relazioni di gruppo con persone con disagio sociale ed handicap psicofisico. Insieme al coordinatore ha compiti di programmazione ed organizzazione interna ed è il referente verso i terzi, in particolare i servizi pubblici e/o famiglie di riferimento dell'ospite, e gestisce i rapporti con i volontari.

## Costi

Sono stabiliti all'interno delle convenzioni stipulate con le Aziende Sanitarie, i Comuni, altri enti e soggetti privati e varia a seconda del tipo di inserimento e delle necessità specifiche di intervento richieste.

La retta non comprende il margine di autosufficienza economica annualmente individuato dalla Regione, e i servizi integrativi accessori. Inoltre, sono da considerarsi a carico della famiglia tutte le spese personali e sanitarie specialistiche non incluse dal S.S.N. e le spese personali di carattere voluttuario. A titolo di esempio, sono escluse le spese relative a:

- biancheria personale (oltre la dotazione garantita dal centro);
- telefonino, sigarette, intrattenimenti, spese per abiti;

- spese relative alla cosmesi (creme, profumi, deodoranti, saponi personali ...), qualora si tratti di prodotti personali diversi da quelli in dotazione alla struttura, parrucchieri/estetisti, manicure/pedicure,;
- spese per medicinali, per cure dentarie, protesi, oculistiche e qualsiasi altro intervento specialistico quando non coperte dal S.S.N.;
- partecipazione a gite/vacanze e soggiorni estivi;
- trasporti “speciali” di qualunque entità (ad esempio al lavoro, c/o servizi specialistici, visite a familiari, ecc.);
- servizi educativi individualizzati (es. azione di affiancamento individuale per l'apprendimento all'utilizzo dei mezzi pubblici) e/o coordinamento per attività speciali extra;
- servizio di supporto psicologico;
- assistenza individuale e personalizzata.

Possibili variazioni della retta, legate a situazioni individuali, vanno concordate tra gli interessati, i referenti degli stessi e la cooperativa ospitante, dopo accurata e comune verifica sullo stato dell'inserimento in comunità.

## Territorio di Riferimento

“Casa Giglio” nasce nel territorio di Porcia ove nel tempo stringe rapporti di amicizia e collaborazione con le realtà locali, l'associazionismo ed i pubblici esercizi presenti. Il radicamento con il territorio si esprime su almeno due fronti: da un lato garantire la buona integrazione ed accettazione sociale del con disabilità con la compagine sociale locale, dall'altro cercare di garantire la continuità di senso tra il luogo di occupazione e delle attività creative ed il luogo di vita. Per questo motivo gli utenti inseriti in “Casa Giglio” provengono anche dai comuni limitrofi a Porcia.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.  
 Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)  
 Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

## Volontariato

Nella gestione della vita comunitaria è favorito il coinvolgimento del volontariato: soggetti singoli o associazioni di volontariato potranno venire ammessi all'interno della struttura residenziale "Casa Giglio", previa adeguata informazione.

Le modalità di prestazione del singolo volontario e/o dell'associazione verranno concordate con il Responsabile del Servizio a seconda del bisogno del momento e in modo da garantire continuità al lavoro svolto all'interno della struttura.

17

## Diritti degli utenti

Ogni ospite ha diritto ad un'assistenza personalizzata ed a fruire delle attività previste dalla programmazione a lui più consone.

L'offerta assistenziale-educativa prevede momenti più o meno strutturati ai quali l'utente ha diritto di partecipare. Sono proposte attività di gruppo per stimolare la relazione, ma non viene negata la libertà di utilizzazione degli spazi e delle dotazioni della residenza nei momenti di tempo libero. Viene altresì data la possibilità agli utenti di utilizzare arredi e suppellettili personali (es. impianto stereofonico) ove non vada a ledere i diritti e il benessere degli altri utenti.

La programmazione generale ed i progetti individualizzati si basano su un'attenta analisi di bisogni, esigenze, attitudini e desideri degli utenti e si esplicano nel rispetto dei diritti alla mobilità, al mantenimento dei legami affettivi e delle proprietà personali, alla riservatezza e al potenziamento delle abilità e delle competenze.

## Diritti e doveri dei familiari

Il rapporto con familiari, amici o conoscenti, ove non esistano ostative all'interno del progetto globale dell'inserimento, viene normalmente stimolato e gradito ed è parte integrante dell'intervento socio-riabilitativo.

Le visite dei familiari è preferibile che vengano concordate per evitare che esse possano incidere sul normale funzionamento dei servizi.

E' quindi auspicabile un preavviso telefonico della visita (anche per avere la certezza di trovare l'utente presente in struttura).



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

E' altresì consigliabile attenersi agli orari indicativi che sono stati definiti nel rispetto delle contingenze più problematiche della gestione della struttura (pranzo, cena, interventi igienico-sanitari programmati).

Ovviamente i visitatori sono tenuti a rispettare tutte le norme di sicurezza indicate dall'apposita segnaletica.

L'introduzione di generi alimentari, vestiario o altro va sempre comunicata agli operatori presenti che valuteranno l'eventuale opportunità a tutela dell'utente (es. restrizioni dietologiche). Per i generi alimentari permane l'obbligo di sottostare ai normali criteri di prevenzione e tutela igienico-sanitaria.

Sono vietate mance, regali e compensi di ogni genere al personale dipendente.

Gli ospiti, i loro familiari e/o tutori possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e/o presentare reclami al Responsabile del Servizio che avrà la responsabilità di dare risposta sugli eventuali problemi sollevati.

## Qualità del Servizio erogato

A garanzia del mantenimento nel tempo della qualità del servizio erogato, la cooperativa monitorizza che sia assicurato a tutto il personale l'accesso ad una formazione specifica e aggiornamento permanente per quanto riguarda: il modello terapeutico utilizzato, l'evolversi del fenomeno ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sociale italiano, nonché la legge in vigore in materia di sicurezza del lavoro e il trattamento degli alimenti.

La cooperativa sociale "Il Giglio", inoltre, prevede:

- la possibilità di attivare un servizio di supervisione dell'équipe rivolta ai diversi livelli d'intervento;
- la promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni;
- la distribuzione agli utenti di schede informative con modalità di accesso e di erogazione dei servizi;
- il sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali;

DAL 1987



IL GIGLIO  
COOPERATIVA SOCIALE

Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

- la definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio;
- l'attuazione della verifica annuale della soddisfazione dell'utente;
- il monitoraggio e misurazione dei processi e dei risultati a fronte degli obiettivi.

## Relazione con l'Utenza

19

### Ascolto, suggerimenti, proposte, reclami

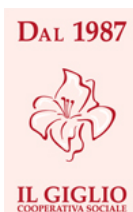
Affinché beneficiari, familiari, Comuni e Aziende Sanitarie, possano presentare all'amministrazione della Cooperativa sociale Il Giglio, reclami su carenze o disfunzioni, eventuali suggerimenti, richieste e/o apprezzamenti viene messo a disposizione il "Modulo di segnalazione reclami e suggerimenti Casa Giglio" che dovrà essere consegnato al Responsabile del Servizio "Casa Giglio".

Tali reclami riceveranno adeguata e personalizzata risposta in tempi brevi.

### La rilevazione della qualità percepita

Ogni anno il personale consegnerà a tutti gli interessati e/o ai loro familiari il "Questionario sul Grado di Soddisfazione dei Familiari e degli Ospiti della Comunità Alloggio Casa Giglio". I questionari verranno poi consegnati al Responsabile del Servizio che provvederà a fare una elaborazione delle risposte raccolte che verrà presentata a tutti i familiari, gli ospiti e gli operatori in occasione dell'incontro con le famiglie che si terrà alla fine di ogni anno.

Conseguentemente, sarà compito del Responsabile del Servizio e dell'equipe individuare le eventuali possibili migliorie da applicare al servizio offerto.



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.  
Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)  
Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporcia.it](mailto:info@ilgiglioporcia.it)

## Strumenti per la misurazione della Qualità del Servizio.

Gli strumenti di verifica della qualità consentono ai beneficiari (familiari) di relazionarsi direttamente con il fornitore del servizio esprimendo il proprio livello di soddisfazione/insoddisfazione. Questi strumenti sono:

- **Questionario sul Grado di Soddisfazione dei Familiari e degli Ospiti della Comunità Alloggio Casa Giglio** consegnato ai beneficiari/familiari: il questionario è una tecnica di ricerca molto utilizzata negli approcci sociologici quantitativi; consiste di un elenco di domande e altri item proposti a un ampio numero di intervistati;
- **Il Modulo di Segnalazione suggerimenti e reclami Casa Giglio.** Il reclamo è essenzialmente un messaggio, con cui l'utenza comunica una insoddisfazione, segnala una difficoltà, richiede un intervento, esprime il proprio interesse per il buon funzionamento del servizio, esprime il proprio punto di vista sul servizio;
- Tutte le **relazioni** di servizio, i **verbali**, i **report** di qualunque natura, utili alla verifica del servizio.



# Modulo di Segnalazione Reclami e Suggerimenti

## “Servizio Residenziale Casa Giglio”

### SEGNALANTE:

madre    padre    fratello    tutore    organizzazione    altro \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

### OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

**RECLAMO** da consegnare al Responsabile del Servizio:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SUGGERIMENTI:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

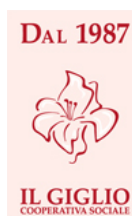
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.

Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)

Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)

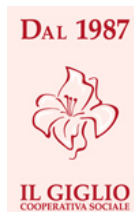
**FIRMA PER RICEVUTA**  
**CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO RESIDENZIALE “CASA GIGLIO”**

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_, in qualità di utente/familiare/  
/tutore/amministratore di sostegno dell'utente Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_,  
dichiara di avere ricevuto a mano copia della presente Carta dei Servizi del servizio residenziale  
“Casa Giglio”.

Li, \_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_



Cooperativa Sociale Il Giglio S.c.a.r.l. – O.N.L.U.S.  
Via delle Risorgive, 1 - 33080 Porcia (PN)  
Tel.: 0434-920044 – Fax: 0434-592231 – Email: [info@ilgiglioporciasociale.it](mailto:info@ilgiglioporciasociale.it)