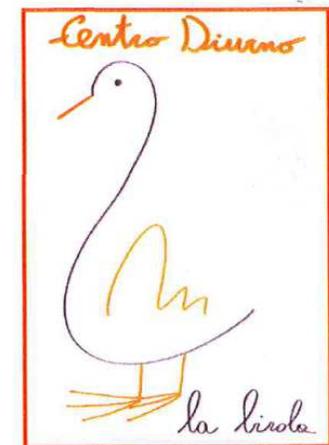


Occuparci di
persone per noi
significa
affrontare ogni
giorno la
questione
della
dignità
e della
qualità del
nostro
vivere.

La Carta dei Servizi è lo strumento che Portaperta mette a disposizione degli utenti e dei familiari, nonché delle parti interessate per illustrare l'organizzazione del Centro Diurno per persone con disabilità "la birola", i valori che lo guidano e le persone che vi lavorano.

Carta del Servizio

LA BIROLA
Centro Diurno per persone adulte con disabilità



Viale Pedavena n. 9
32032 Feltre (BL)

COOPERATIVA SOCIALE PORTAPERTA ONLUS IS

*Via Fosse, 24
32032 Feltre (BL)
Tel 0439 310667
E-mail: info@portaperta.it*

Portaperta, è una Cooperativa Sociale con sede in Feltre, i cui soci sono i lavoratori impiegati nei servizi, i volontari, i familiari e chiunque altro volesse aderire.

Assieme al Centro Diurno la birola, gestisce numerose strutture nell'ambito dei servizi offerti dall'Azienda ULSS 1 Dolomiti

Area disabili

Centro Diurno 'Noialtri' di Mel

Centro Diurno 'la birola' di Feltre

Comunità Alloggio 'Il Sorriso' di Feltre

Comunità Alloggio " la Filanda" di Feltre

Percorsi Socializzanti e occupazionali (DGR.739/ "Carenzoni"

Casa Margherita (L.112/.... progetto autonomia)

Area minori

Comunità Educativa "Casa Aladino" di Feltre

Comunità Educativa "Karionghi" di Feltre

Comunità Diurna " Parapiglia" di Feltre

Comunità Diurna "Portaperta Belluno" di Belluno

Palloncino Rosso di Feltre

LA STORIA DEL CENTRO

Il 3 settembre 2001 nasce il Centro Diurno per persone con disabilità “la birola”. E’ un servizio semi-residenziale, destinato all’accoglienza di persone con disabilità gravi, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che si colloca nella rete dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali del territorio.

Il Servizio offre alla comunità locale una risposta al bisogno delle famiglie con soggetti disabili, i quali possono accedere ad un ambiente sereno ed accogliente, costituito da spazi idonei e persone specializzate nel fornire assistenza e supporto al fine di favorire l’integrazione e la socializzazione, nonché il mantenimento e il potenziamento delle capacità di ognuno.

Autorizzazione all’Esercizio ai sensi della L.R. 22/2002 DD Azienda Zero N.262/2019

Accreditamento Istituzionale ai sensi

della L.R. 22/2002 DGRV N. 15/2020

I RECAPI E I NUMERI UTILI

Cell. 347 740 3306

E-mail:

labirola@portaperta.it

Facebook :

centro diurno la birola

Instagram :

sirbrownfeltre_ceramicwoodwooll

GLI ORARI DEL CENTRO

Dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle 16,30

I familiari possono accedere al Servizio qualora lo desiderino in ogni momento della giornata e secondo gli orari di apertura.

I NOSTRI PRINCIPI

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e forme di disabilità.

Imparzialità

Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio devono venir giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Diritto di scelta

Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio, tra quelli distribuiti sul territorio.

Diritto alla Privacy

Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con Portaperta.

Partecipazione

È garantita la partecipazione delle famiglie alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Portaperta. I famigliari possono formulare osservazioni e suggerimenti, nonché reclami. Tali sono degli elementi di input per il miglioramento del servizio.

Efficienza ed efficacia

Utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili, il servizio garantisce il soddisfacimento dei bisogni e delle necessità degli utenti secondo i principi di efficienza ed efficacia.

I VALORI

Centralità della persona con disabilità

Attraverso interventi basati su una progettazione individualizzate che tenga conto dei bisogni, esigenze, risorse, aspetti migliorativi della persona stessa.

Collaborazione

Costruire, garantire e mantenere un rapporto di collaborazione costituito dalla professionalità dei diversi operatori chiamati in causa con il contesto familiare dell'utente, coinvolgere e condividere con la famiglia e le diverse istituzioni territoriali i bisogni e i percorsi progettuali pensati e pianificati per l'utenza stessa (rete di scambio).

Inclusione sociale della persona con disabilità

All'interno del proprio contesto di appartenenza ed in relazione alle diverse realtà e/o esperienze per mantenere, garantire o raggiungere un livello soddisfacente della propria qualità di vita.

LA MISSION

Rispondere ai bisogni psicofisici, socio-relazionali e spirituali, rafforzando l'identità, rispettando la dignità personale, migliorando il benessere e la qualità della vita della persona con disabilità e della sua famiglia.

Il servizio del Centro Diurno punta a rafforzare negli utenti le competenze e le capacità inerenti alle aree fondamentali di sviluppo, al fine di garantire la loro permanenza nel nucleo familiare, attraverso la programmazione di interventi individuali e comunitari di tipo professionale.

GLI OBIETTIVI

Il Centro Diurno “la birola” si propone i seguenti obiettivi:

- instaurare un clima di fiducia nell’ambito della relazione di aiuto;
- mantenimento e acquisizione di capacità cognitive e meta cognitive;
- miglioramento e acquisizione di abilità sensoriali, percettive e motorie attraverso progetti innovativi;
- mantenimento e acquisizione di autonomie legate alla gestione e alla cura della propria persona per provvedere a se stessi in maniera indipendente, secondo le proprie capacità;
- incoraggiare la comunicazione verbale e non verbale tramite la partecipazione ad attività espressive ed animative;
- supportare le famiglie nelle problematiche legate alla presenza della persona con disabilità in casa;
- promuovere l’integrazione con il territorio attraverso attività di socializzazione, integrazione sociale e culturale;
- acquisizione di competenze utili in ambito lavorativo ed occupazionale;
- favorire momenti di interscambio con i pari e con adulti appartenenti ad altri contesti al di fuori del Centro;
- favorire l’adozione di comportamenti socialmente accettabili sia all’interno che all’esterno del Centro;
- mantenere livelli adeguati di benessere psico fisico.

Poniamo la persona e la sua dignità al centro del nostro agire. Lavoriamo ogni giorno per aiutare chi è in difficoltà a riscoprire il valore della vita e a ricostruire la propria autonomia nella quotidianità.

COME SI ACCEDE

L'accesso al Servizio avviene tramite l'Ente Inviante, ossia l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (U.V.M.D.) dell'Azienda Sanitaria ULSS 1 Dolomiti, composta dall'Assistente Sociale che ha in carico la persona, il medico di base, il responsabile dell'UOC Disabilità e dai rappresentanti di Portaperta, che valuta i bisogni della persona e l'offerta educativa del Centro per poi deliberare la presa in carico.

La persona con disabilità e/o la sua famiglia saranno sempre tenuti a contattare i Servizi Sociali del proprio territorio, i quali accoglieranno la domanda, effettueranno la valutazione dei bisogni ed, infine, proporranno il servizio più idoneo fra quelli presenti nel territorio che abbiano disponibilità di posti.

LE PRIORITA' DI ACCESSO

La priorità degli accessi al Centro diurno viene decisa dall'U.V.M.D. in base a valutazioni di tipo:

GENERALE sull'idoneità del Centro e della sua organizzazione a rispondere a determinati bisogni della persona disabile;

SPECIFICHE della persona disabile .

I DOCUMENTI PER L'INSERIMENTO

Per l'inserimento nel servizio è indispensabile fornire la seguente documentazione:

- Fotocopia della carta d'identità, tessera sanitaria, libretto delle vaccinazioni, codice fiscale;
- Certificato di invalidità civile;
- Certificato ai sensi della Legge 104;
- Dati anamnestici e clinico-medici;
- Informativa e consenso al trattamento di dati personali;
- Autorizzazione da parte dei genitori e del medico curante per la somministrazione di farmaci da parte del personale del Centro diurno (qualora sia richiesto nelle ore di frequenza del Servizio);
- Certificato del medico di base contenente: diagnosi, eventuali patologie, terapia farmacologica in atto (nome del farmaco, orario di somministrazione, modalità di somministrazione, dosaggio), eventuali allergie o intolleranze;
- Verbale dell'U.V.M.D. dell'A. ULSS 1 Dolomiti per la presa in carico;
- Esami del sangue: marcatori epatite, HIV, Vaccinazione COVID 19;
- Cartelle cliniche (se disponibili);
- Relazioni sociali a cura dei servizi invianti o dell'Assistente Sociale del territorio (se disponibili);
- Documentazione già in possesso dei Servizi (se disponibile).

La documentazione potrà essere presentata anche in fotocopia; la famiglia o il tutore dell'utente prenderanno accordi in tal senso con il Referente del Servizio.

L'OSSERVAZIONE E LA VALUTAZIONE INIZIALE

I primi quattro mesi di frequenza sono riservati ad un periodo di osservazione generale nel quale:

- l'equipe valuta le modalità relazionali del nuovo utente e le sue capacità di inserimento;
- l'utente conosce l'ambiente, gli operatori, gli altri utenti e viceversa;
- l'utente si sperimenta nelle attività del Centro.

Schede di valutazione personali, osservazioni degli operatori e colloqui informali sono gli strumenti con i quali l'equipe educativa lavora nel primo periodo di inserimento dell'utente.

I primi mesi di inserimento sono fondamentali per costruire anche il rapporto con la famiglia, in quanto l'opinione che si creano i genitori/familiari in merito alle attività del Centro, alle modalità con cui gli operatori si relazionano con la famiglia stessa e con il figlio disabile tendono a permanere nel tempo.

In accordo agli obiettivi generali e specifici di ogni utente, stabiliti dall'U.V.M.D, l'equipe del Centro definisce il Progetto Personalizzato (P.P.) che delinea specificatamente il percorso educativo da realizzare e rappresenta lo strumento di orientamento del lavoro d'equipe. Il P.P. ha le seguenti caratteristiche:

- prende in considerazione l'arco della giornata dell'utente;
- si colloca in una dimensione longitudinale, ponendosi il problema degli sviluppi e dei cambiamenti, che interverranno con lo scorrere del tempo;
- definisce gli obiettivi;
- è aggiornato periodicamente dall'equipe del servizio.

IL RUOLO DEI FAMILIARI

Una dimensione che ha assunto una rilevanza particolare sin dalla costituzione di Portaperta.

Nella filosofia del nostro approccio alla disabilità, il nucleo familiare riveste tre ruoli fondamentali:

- **di mandante:** i genitori che sono soci di Portaperta hanno contribuito a definire la Mission del Centro;
- **di esecutore:** nella programmazione del Centro, i genitori sono considerati gli strumenti operativi più efficaci nel processo di maturazione ed emancipazione della persona con disabilità;
- **di soggetto attivo:** in una visione sistemica dell'operatore socio-educativo, è previsto il prendersi cura anche del nucleo familiare e la famiglia diventa a sua volta promotrice del cambiamento.

il ruolo dei Volontari

Da sempre lo staff del Centro Diurno la birola considera la collaborazione dei volontari una risorsa fondamentale ed indispensabile, in quanto occasione di scambio e confronto sia per i beneficiari degli interventi che per l'équipe e, conseguentemente, ne ha sempre incentivato e valorizzato la presenza nelle proprie strutture.

I volontari che qui operano sono portatori di valori quali l'appartenenza, la gratuità, la partecipazione, la solidarietà, la responsabilità e rappresentano un patrimonio umano fondamentale per l'intera cooperativa. Essi mettono a disposizione le proprie esperienze specifiche, prestando un servizio a titolo assolutamente gratuito, a sostegno degli educatori e degli operatori in misura complementare e non sostitutiva degli stessi.

LA GIORNATA TIPO

	7.30 - 9.00	Apertura centro Accoglienza utenti Trasporti di accesso
	8.30 - 9.00	Preparazione attività e accoglienza
	9.00 - 9.30	Promozione autonomia ed accoglienza
	9.30 - 13,00	Attività interne ed esterne
	12,30 - 13,00	Riordino e promozione autonomia
	12.00 - 13.,00 13,00 - 14,00	Pranzo 1 gruppo Pranzo 2 gruppo
	13,00 - 13,30 13,45 - 14,15	Igiene personale (denti, mani, viso, cura della persona) 1 gruppo Igiene personale (denti, mani, viso, cura della persona) 2 gruppo
	14.15 - 15,00 - 15,30	1 volta alla settimana(lunedì) "ci raccontiamo" 2 volte alla settimana attività didattica 1 volta alla sett. att. di massaggio relax 1 volta alla settimana attività di karaoke 1 volta alla settimana attività di tombola 1 volta alla settimana att. ind. con terapista shiatsu 1 volta alla settimana att. con carte uno 1 giorno alla settimana pausa non strutturata
	14.50 - 15.00 - 15,15	Riordino e promozione delle autonomie
	15.10 - 15,30 - 16.30	Trasporti rientro
	15.30- 16,30	Pulizie e riordino ambiente e continuazione assistenza utenti in struttura

LA SETTIMANA TIPO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Attività assistenziali continuative				
Attività di falegnameria				
Attività di ceramica				
Attività espressiva	Attività espressiva	Attività espressiva	Shiatsu	Attività espressiva
Attività di telaio	Attività di telaio	Attività di telaio	Attività di telaio	
Attività in fattoria/stalla				
Attività di arte	Attività di arte	Attività di arte	Attività di arte	
Attività di beauty farm	Attività motoria	Attività motoria	Attività motoria	Attività di beauty farm
Attività motoria	Bagno terapeutico 1	Autonomie domestiche	Bagno terapeutico 1	Attività motoria
Bagno terapeutico 1	Bagno assistito 1	Bagno terapeutico 2	Bagno assistito 2	Bagno terapeutico 2
Bagno assistito 2		Bagno assistito 2		Bagno assistito 2
	Laboratorio voci suoni emozioni	Laboratorio voci suoni emozioni	Laboratorio voci suoni emozioni	
“ci raccontiamo”	Karaoke	Attività ricreativa in gruppo	Laboratorio voci suoni emozioni	Visione film
		Lettura quotidiano	Attività didattica su 2 gruppi	

Il Centro si avvale anche di laboratori esterni, esempi ne sono il laboratorio di telaio di Mugnai, situato in piazza, presso uno stabile di nostra proprietà, e il laboratorio di ceramica “Sir Brown” che si trova nella centrale Via C. Battisti a Feltre.

La strutture rispettano gli standard riguardanti la sicurezza, l'igiene, le barriere architettoniche e quanto previsto dalla legislazione vigente e dagli Enti competenti.

I PASTI

I pasti sono consegnati da un servizio catering, adeguatamente scelto e qualificato. Sono attenti alle indicazioni alimentari e prevedono un menu per il periodo estivo ed uno per il periodo invernale. Su necessità è possibile richiedere diete personalizzate.

I TRASPORTI

Gli operatori del Centro garantiscono in prima persona il Servizio di trasporto attraverso mezzi idonei, permettendo così un contatto quotidiano con la famiglia o con gli operatori della comunità e, quindi, un adeguato passaggio di consegne e confronto sistematico.

LE ATTIVITA' PROPOSTE

Il Centro Diurno la birola propone attività volte al raggiungimento dell'autonomia personale, come l'auto-accudimento e cura di sé, l'uso del denaro, dei mezzi pubblici, del telefono, dell'orologio, delle abilità domestiche e di tutte quelle attività che rientrano nel quotidiano vivere.

A queste attività basilari si aggiungono le attività espressive libere o guidate e le attività manuali come la decorazione della ceramica, del legno, della stoffa e la manipolazione dei diversi materiali.

Non mancano poi le attività motorie, riabilitative, ricreative e socio-animative, quali ad esempio la piscina, l'attività di karaoke, l'attività motoria presso la palestra interna, i massaggi, la decorazione della ceramica, produzione di piccoli oggetti in legno grazie alla falegnameria interna, attività di telaio, di semenzaio, la Pet therapy e l'Onoterapia.

LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Il Centro Diurno la birola garantisce la presenza di personale qualificato a copertura dell'intera giornata.

Lo standard, in termini di ore di assistenza settimanali garantito dal personale qualificato, risponde alle richieste della normativa di riferimento e al mantenimento dell'offerta dichiarata nel progetto di gestione e nel presente documento.

Sono presenti le seguenti figure professionali:

- educatore professionale (con titolo o in formazione)
- Operatore socio sanitario (con titolo o in formazione)

Sono previsti i seguenti ruoli funzionali:

- Responsabile Area Disabilità
- Referente del Servizio

Il lavoro delle figure professionali è valorizzato da periodici incontri, riunioni d'equipe e corsi di formazione costante.

I COSTI DEL SERVIZIO

Il costo del Servizio è a carico del S.S.N. e dei comuni di residenza dell'utente.

Sono a carico dell'utente o dei familiari le seguenti spese:

- soggiorni di vacanza,
- attività individuali o di gruppo specifiche, massaggi Shiatsu, attività svolte con il contributo di professionisti esterni o altre attività che prevedono figure specializzate diverse da quelle presenti in servizio.

I CONTROLLI MEDICI

Al momento dell'ingresso viene richiesta la documentazione sanitaria attestante lo stato di salute dell'utente. A seconda delle necessità, può accadere che il personale educativo del servizio inviti la famiglia ad eseguire controlli medici e si renda disponibile a fornire supporto, sia in termini di un confronto diretto con lo specialista, sia per l'accompagnamento.

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

A cadenza annuale, solitamente a chiusura dell'anno solare, vengono proposti due questionari per la rilevazione della soddisfazione del cliente sul servizio ricevuto. In entrambi i casi, al fine di garantire l'anonimato, viene proposta la compilazione in forma anonima. Un questionario, più articolato, viene proposto ai familiari o alle figure di tutela degli utenti, l'altro viene proposto alle persone con disabilità. In questa occasione gli operatori del centro provvedono ad intervistare gli utenti o a supportarli nella compilazione.

Il questionario può essere inoltrato per posta o consegnato alla Referente del Servizio. I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli ospiti, ai familiari, agli operatori del Servizio e al servizio inviante.

I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

I reclami e/o le segnalazioni possono essere effettuate verbalmente o per iscritto nella sede del servizio o nella sede amministrativa e direzionale di Portaperta.

In ogni caso, il Referente tempestivamente si attiverà per la risoluzione della problematica.

I RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 381/1991 “Disciplina delle cooperative sociali”
- Legge 328/2000 “La Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti”
- Legge Regionale 22/2002 “Autorizzazione e accreditamento delle strutture socio-sanitarie”
- Legge Regionale 23/2006 “Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale
- DGR 84/2007
- DGR 740/2015

Prima stesura 15/04/2008

Revisione 01 10/07/2012

Revisione 02 20/01/2020

Revisione 03 07/06/2023