

Carta dei Servizi

Servizio Assistenziale Occupazionale

Accreditato Regione Veneto (L.R. 22/02)



Centro Polifunzionale
Don Calabria

Area Riabilitativa
Centro Polifunzionale
Don Calabria, Verona

Sommario



Presentazione del Servizio Assistenziale Occupazionale.....3



Informazioni sulle strutture ed i servizi forniti.....4



Il Progetto Riabilitativo Individuale e le prestazioni erogate.....6



Modalità di accesso.....8



Impegni di qualità del Servizio Assistenziale Occupazionale...9

Verona, marzo 2019



Centro Polifunzionale
Don Calabria
Area Riabilitativa



Servizio Assistenziale Occupazionale Via San Marco
Servizio Assistenziale Occupazionale San Zeno in Monte
Accreditati Regione Veneto (L.R. 22/02)



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE OCCUPAZIONALE

Il “Servizio Assistenziale Occupazionale” (S.A.O.) è un servizio educativo diurno dedicato alle persone con esiti di disabilità acquisite, cioè in una condizione di disabilità sopraggiunta in età adulta a causa di una sofferenza cerebrale, di tipo traumatico o non traumatico, o a causa di malattie degenerative.

Nasce nel 1997, grazie alla collaborazione tra Centro Riabilitativo don Calabria e il settore sociale dell’Azienda U.L.S.S. 20.

Il SAO è parte del Centro Polifunzionale Don Calabria di Verona, gestito dalla Congregazione “Poveri Servi della Divina Provvidenza”, ed è ispirato ai valori di San Giovanni Calabria.

L’obiettivo del servizio è accogliere e promuovere ciascuna persona, intervenendo in modo globale sulle sue necessità, valorizzandone le attitudini e le capacità, al fine di favorirne il miglior livello di autonomia possibile.

Il SAO si inserisce nella rete territoriale dei servizi rivolti alle persone con disabilità ed opera tramite una convenzione con l’Azienda U.L.S.S.9 –Scaligera.

Il servizio è autorizzato ed accreditato dalla Regione Veneto.



OBIETTIVI

Il SAO rappresenta una risposta per le persone che, al termine del percorso riabilitativo, non hanno raggiunto un livello di autonomia tale da consentire loro il completo reinserimento attivo nella società, e necessitano di ulteriore assistenza.

Il SAO si pone tre obiettivi principali:

- Favorire il mantenimento delle competenze raggiunte e lo sviluppo delle potenzialità;
- Mantenere e potenziare le abilità sociali;
- Migliorare la qualità di vita degli utenti del Servizio e, di conseguenza, dei loro familiari e caregivers.



INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI

Il SAO opera in due sedi, entrambe nella città di Verona:

SAO SAN MARCO

Centro Polifunzionale
Via S. Marco 121,
primo piano della Palazzina C
Tel. 045 8184261
Cell. 348 372 2336
e-mail sao@centrodoncalabria.it

SAO SAN ZENO

presso la Casa Madre dell'Opera
Don Calabria
Via S. Zeno in Monte n. 23
Tel. 045 8052949
Cell. 349 8623928
e-mail sao@centrodoncalabria.it

Responsabile Amministrativo Area Riabilitativa

LUCA BATTISTI

Referente Unico SAO

FABIO MAURO

Assistente Sociale Area Riabilitativa **MICHELE FASOLI**

Equipe SAO san Zeno (referente di sede **SABRINA BRANDOLI**)

Equipe SAO san Marco (referente di sede **GIOVANNA SCALERA**)

Il SAO è disponibile ad accogliere persone che intendono svolgere un servizio di volontariato.

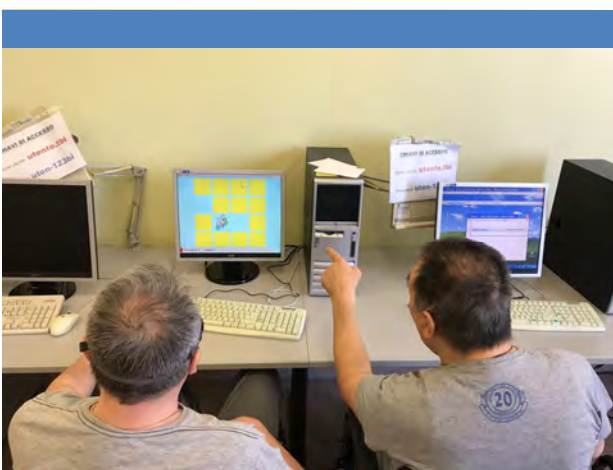
GIORNI E ORARI DI APERTURA

Il Servizio è aperto **dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00** per 227 giorni all'anno. (sulla base delle disposizioni dell'Azienda U.L.S.S. 9 Scaligera di riferimento).

Gli utenti accedono alla struttura con

frequenza variabile (da uno a cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì) secondo le necessità di ciascuno e previa autorizzazione dell'U.L.S.S. di riferimento.

La frequenza e la modalità di permanenza di ogni singolo utente sono specificati nel Progetto Personalizzato (PP).





IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE E LE PRESTAZIONI EROGATE

Per ogni utente del SAO viene redatto un Progetto Personalizzato (PP), nel quale vengono esplicitati i bisogni della persona, gli obiettivi e le modalità/attività attraverso cui intervenire.

Il PP viene preparato dalle équipes educative con l'assistente sociale di Area ed è condiviso con gli specialisti di riferimento (medici, psicologi, assistenti sociali U.L.S.S. di riferimento), prevede il coinvolgimento dell'utente e dei suoi familiari e/o caregivers e amministratori di sostegno; viene inoltrato al settore sociale dell'Azienda U.L.S.S. di provenienza.

Le attività proposte dal SAO rispondono a tre obiettivi principali:

- le relazioni interpersonali, familiari e con il territorio;
- il benessere psico-fisico e l'assistenza ai bisogni individuali;
- la possibilità di sviluppare autonomia di pensiero e di azione.

RELAZIONI INTERPERSONALI, FAMILIARI E CON IL TERRITORIO

Le relazioni interpersonali, familiari e con il territorio rappresentano un punto focale nelle attività del SAO. Il benessere di una persona



dipende infatti dalla qualità delle relazioni con le persone e con l'ambiente circostante. Per questo motivo, molte attività del Servizio sono volte a salvaguardare, sollecitare ed incrementare la comunicazione e la condivisione di pensieri, stati d'animo, intenzioni.

Al SAO si cerca di favorire occasioni di scambio e comunicazione in situazioni reali e contestuali. Attenzione e sostegno vengono offerti altresì ai familiari e ai caregivers, attraverso momenti specifici di discussione e incontro sia con gli operatori/specialisti, sia tra gli stessi utenti.

BENESSERE PSICO-FISICO E L'ASSISTENZA AI BISOGNI DELLA PERSONA

Il benessere e l'assistenza della persona sono ambiti importanti proprio perché chi affianca le persone con gravi disabilità dedica gran parte del tempo alla cura dei loro bisogni fisici. Grande attenzione viene data alla qualità dei gesti di cura: questa attività è importante per lo sviluppo ed il mantenimento delle autonomie.

Le autonomie di pensiero e di azione vengono stimolate secondo le possibilità di ciascuna persona. A tal fine, la struttura fisica (locali,



attrezzature, arredamento) dei due centri diurni favorisce l'accesso diretto ad informazioni e materiali, in un ambiente positivo e sereno.

Nello specifico, le attività di gruppo e/o individuali proposte all'interno di questi tre ambiti sono le seguenti:

- Attività motorie (educative, sportive)
- Attività cognitive (orientamento, arricchimento cognitivo, giochi cognitivi, comunicazione)
- Attività occupazionali (laboratorio artigianale, attività espressive, giardinaggio, bricolage)
- Attività per l'autonomia (cure igieniche, sviluppo autonomia personale, attività domestiche)

- Attività socializzanti ed espressive (uscite, momenti conviviali, giochi di gruppo, attività di discussione, progetti di arteterapia, attività musicali, testimonianze, interazioni con le scuole e con le realtà del territorio)
- Attività di supporto per i familiari (visite domiciliari da parte di operatori del SAO, incontri periodici di verifica e per la discussione del PP, momenti conviviali)
- Attività di riflessione spirituale

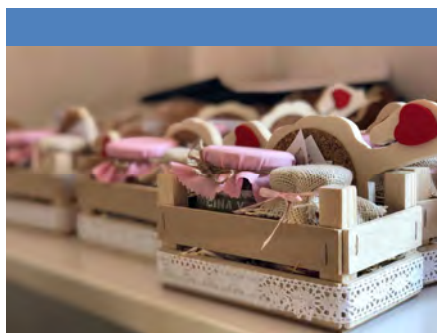
Annualmente vengono programmate attività-progetto (cineforum, teatro, arte, fotografia, interazioni con altre realtà del territorio ecc.). È previsto il servizio mensa all'interno di ciascuna sede del S.A.O. Gli utenti possono usufruire anche del servizio di trasporto tramite il Servizio Integrato Trasporti (S.I.T.).



MODALITÀ DI ACCESSO

La richiesta di inserimento al SAO va presentata al Settore Sociale dell'U.L.S.S. di appartenenza, che valuta la proposta pervenuta ed eventualmente ne definisce e concorda, con il servizio e l'interessato, il percorso di inserimento più adeguato e lo autorizza. Il servizio, in base alla normativa vigente, è completamente gratuito.

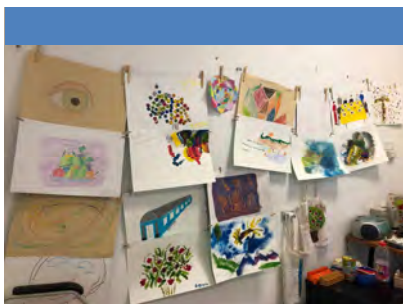
Per accedere come nuovo utente al servizio, la persona deve essere maggiorenne e non deve aver raggiunto i 65 anni di età; è requisito necessario l'essere in possesso della certificazione d'invalidità civile e della Legge 104/92.





IMPEGNI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZIALE OCCUPAZIONALE (SAO)

In questa sezione vengono esplicitati gli aspetti più importanti del servizio, sulla base dei risultati emersi da una ricerca condotta tramite interviste approfondite ad utenti, familiari, operatori, personale medico e dirigente.



Nell'esposizione si utilizza il seguente schema:

- **FATTORI DI QUALITÀ** → aspetti che gli utenti e i loro familiari ritengono fondamentali per la qualità dei servizi offerti;
- **IMPEGNI DI QUALITÀ DEL SAO** → specifici livelli di qualità che il Servizio si propone di mantenere in relazione ai fattori di qualità.

Gli aspetti che incidono maggiormente sulla qualità del servizio sono raggruppati in quattro macro-aree:

- 1) Informazione
- 2) Personalizzazione e umanizzazione
- 3) Rapporto con le famiglie e/o con i caregivers
- 4) Elementi di supporto al servizio

1) INFORMAZIONE

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del SAO</i>
Informazione trasparente	Le principali informazioni sul Servizio sono contenute in questo opuscolo. Per ulteriori informazioni può comunque rivolgersi al Responsabile Amministrativo al personale dirigente ai riferimenti sopra indicati
Condivisione delle informazioni	Il Progetto Personalizzato (PP) viene preparato coinvolgendo l'interessato ed i familiari/caregiver per la definizione degli obiettivi e delle modalità di raggiungimento degli stessi.

2) PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del SAO</i>
Centralità della persona	Le attività programmate sono definite a partire dalle reali necessità di ciascun utente. Il Servizio promuove il rispetto del valore di ogni persona, con progetti individuali che rispondano a bisogni sociali, affettivi, cognitivi e culturali.
Cortesia, gentilezza, rispetto	Tutto il personale sarà disponibile nei confronti sia degli ospiti che dei familiari e cercherà di rispondere tempestivamente alle richieste di informazioni.
Varietà delle attività proposte	Il Servizio propone agli utenti diverse attività (motorie, cognitive, occupazionali, espressive, socializzanti e per l'autonomia, ecc.) che vengono adeguate per stimolare le diverse abilità acquisite e le potenzialità da sviluppare.
Rapporto con gli ospiti del Servizio	Il personale del Servizio cerca di coinvolgere attivamente gli utenti nelle scelte che riguardano le attività da seguire, considerando le inclinazioni, le attitudini e le possibilità psico-fisiche di ciascuno. Gli operatori sono disponibili per colloqui individuali.

3) RAPPORTO CON LE FAMIGLIE E/O CON I CARE-GIVERS

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del SAO</i>
Informazione e comunicazione	Il personale si impegna ad aggiornare i caregivers sulle attività del Servizio attraverso il Progetto Personalizzato (PP), colloqui telefonici, il giornalino del servizio. Il personale è comunque sempre disponibile per incontri individuali su richiesta.
Supporto alle famiglie/caregiver	Su iniziativa del personale oppure su richiesta dei caregivers è possibile organizzare specifiche attività di supporto (incontri specifici relativi all'interessato, incontri singoli o di gruppo gestiti da specialisti, gruppi di auto-mutuo-aiuto, movimenti conviviali, ecc.). Durante l'anno, gli operatori del SAO sono disponibili ad effettuare visite a domicilio agli ospiti e ai loro familiari.

4) ELEMENTI DI SUPPORTO AL SERVIZIO

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del SAO</i>
Riabilitazione	Il SAO si impegna a coordinare il passaggio dell'ospite dal Centro di Riabilitazione di provenienza al Servizio. Eventuali cicli di attività riabilitativa (terapia motoria in piscina o palestra ecc.) vengono definiti dallo specialista referente e autorizzati dal medico di base.
Struttura fisica (locali, attrezzature, arredamento)	Le diverse attività vengono svolte in strutture in cui vige la massima attenzione alla sicurezza prevista dalla normativa

MECCANISMI DI TUTELA

Il personale responsabile e gli operatori sono disponibili ad accogliere proposte di miglioramento del servizio.

Gli utenti del Servizio, familiari e caregivers, possono dare suggerimenti o presentare reclami in merito al Servizio facendoli pervenire all'Ufficio del Responsabile Amministrativo attraverso le seguenti modalità:

- personalmente
- cassetta situata nell'atrio delle due sedi
- posta tradizionale (Via S. Marco 121, 37138 Verona)
- posta elettronica (sao@centrodoncalabria.it) - fax 045 8184200

MECCANISMI DI VERIFICA

Il Servizio Assistenziale Occupazionale si impegna a realizzare periodicamente indagini sulla soddisfazione degli utenti/caregivers. I risultati di tali indagini saranno tenuti in considerazione per il miglioramento dei servizi.



Centro Polifunzionale
Don Calabria



*“Noi siamo le pietre
vive che
compongono questo
edificio che è
l’Opera”.*

San Giovanni Calabria

**Servizio Assistenza Occupazionale - SAO
CENTRO POLIFUNZIONALE DON CALABRIA**

Via san Zeno in Monte, 23 Verona – 045 8052949
Via san Marco 121, Verona – 045 8184261
sao@centrodoncalabria.it