CARTA
Del
SERVIZIO

Gruppo Appartamento
"FIORDALISO"

Via Asilo 18

12030 Cavallermaggiore (Cn)

LA CARTA del SERVIZIO

La Carta del Servizio è una dichiarazione di impegno e di trasparenza che la Cooperativa si assume di fronte ai propri clienti/committenti con lo scopo di garantire in modo chiaro servizi di qualità e migliorare i rapporti con le persone che ne usufruiscono.

Questo significa anzitutto partire dai bisogni delle persone per erogare servizi secondo criteri di efficacia, di efficienza e di continuità delle prestazioni.

Attraverso la carta, che rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che offriamo in questo momento, i nostri clienti possono avere tutte le informazioni sulla struttura e sulle modalità di erogazione del servizio. In effetti la Carta del Servizio non è uno strumento statico ma viene verificata, modificata ed aggiornata continuamente in parallelo al Progetto del Servizio e recependo suggerimenti e proposte di miglioramento sui servizi.

La carta è stata costruita tenendo conto del progetto del servizio ed è stata diffusa a tutti coloro (famiglie, servizi, enti) che hanno interesse a conoscere il servizio per poterne usufruire al meglio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA

I servizi sono forniti secondo regole uguali per tutti. Inoltre viene garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo azioni che tengano conto delle caratteristiche specifiche derivanti dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicofisiche e socioeconomiche, dalla cultura e dalla religione.

IMPARZIALITA' e CONTINUITA'

I servizi sono forniti secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni.

DIRITTO di SCELTA

Compatibilmente con le sigenza organizzative, la cooperativa si impegna a ricercare criteri di flessibilità per l'erogazione dei servizi.

EFFICIENZA ed EFFICACIA

L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio. la cooperativa Laboratorio si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del cliente-utente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

RISPETTO DEI DIRITTI, DELLA DIGNITA', DELLA RISERVATEZZA

L'utente ha diritto:

al rispetto della propria dignità, intimità e pudore;

ad essere trattato con cortesia ed umanità;

alla privacy

il rispetto della dignità della persona non deve essere compromesso in nessun modo dalle esigenze tecniche-organizzative del servizio.

Gli operatori devono instaurare una relazione con la persona assistita, tale da metterla in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni offrendo la massima riservatezza. Inoltre è garantito il rispetto delle abitudini di vita.

PARTECIPAZIONE ED INFORMAZIONE

La partecipazione alle prestazioni del servizio viene garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio gradimento o di poter presentare reclami o proposte di miglioramento.

CONTINUITA'

Il servizio viene fornito con continuità, regolarità e senza sospensioni.

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale "Progetto Emmaus" è una cooperativa sociale di tipo A, ente no profit, di servizi alla persona: nata nel 1995 ad Alba, diventa nel corso del 2020 anche cooperativa di tipo B di produzione lavoro.

La cooperativa inizia ad operare principalmente nel campo della psichiatria, della disabilità attraverso la gestione di strutture residenziali e di attività territoriali in convenzione con le varie ASL ed i Consorzi Socio-Assistenziali del Piemonte.

La sua nascita si colloca all'interno di un'esperienza iniziata negli anni '70 ad Alba e sviluppatasi partendo da un gruppo spontaneo di volontari - il Gruppo Spontaneo Handicappati - che sono poi stati i fondatori della cooperativa stessa e promotori negli anni di innumerevoli iniziative dal e per il territorio, non ultima la costituzione della Fondazione Emmaus per il territorio, Onlus che si occupa del "Dopo di Noi".

Nel tempo l'organizzazione ha investito molto sulla professionalità e sulla qualità del rapporto, anche a livello numerico, tra operatori, ospiti e utenti. Il personale della Cooperativa, sia singoli operatori sia gruppi di lavoro, si aggiorna continuamente attraverso programmi di formazione mirati alla condivisione dei modelli lavorativi e al miglioramento del servizio per gli utenti.

Dal primo dicembre 2023, dopo un lungo percorso interno di condivisione e confronto e attraverso un processo di fusione per incorporazione, Progetto Emmaus si unisce alla cooperativa sociale LABORATORIO di Cavallermaggiore.

Nata nel 1984 come cooperativa di lavoro con lo scopo di "perseguire la piena occupazione di persone in situazione di bisogno, in particolare giovani…", la Laboratorio ha delineato in modo sempre più chiaro la volontà di orientare l'impegno verso servizi ed attività in ambito sociale, prima con la Comunità Alloggio per persone con disabilità medio grave e grave "Strada Facendo" di Cardè e poi con tutti i successivi servizi educativi e socio-assistenziali, residenziali e non: il gruppo appartamento a media intensità (ex tipo A) "I Girasoli" e i tre gruppi appartamento a bassa intensità (ex tipo B) "Fiordaliso", "Orchidea", "Gli Incredibili" a Cavallermaggiore, progetti di domiciliarità assistita, servizi di assistenza alle autonomie e alla comunicazione per alunni con disabilità presso scuole di ogni ordine e grado e servizi integrativi scolastici (assistenza alunni in tempo mensa, post mensa, pre-orario e post orario, servizio educativo-animativo-assistenziali in ambito scolastico ed extrascolastico, servizi di doposcuola), nonché servizi educativi - animativi estivi.

RIFERIMENTI DELLA COOPERATIVA

Sede legale e amministrativa: via Rattazzi 9 – 12051 Alba (Cn)
Tel e fax: 0172 441784
E-mail: amministrazione.cavallermaggiore@progettoemmaus.it
Pec: progettoemmaus@pec.confcooperative.it

PRESENTAZIONE del SERVIZIO

I Gruppi Appartamento sono strutture a carattere residenziale che accolgono persone con disabilità dal lieve al medio grave o con disagio psichico che per diversi motivi non possono risiedere in famiglia. Il progetto del servizio si pone obiettivi volti anzitutto al soddisfacimento dei bisogni della persona ma che mirano contemporaneamente alla crescita dei soggetti e a favorire lo sviluppo delle capacità residue, e quindi al potenziamento dell'autonomia, oltre al mantenimento delle abilità acquisite. La finalità del servizio è la realizzazione dell'integrazione sociale.

Il Gruppo Appartamento "Fiordaliso" è sorto come prosecuzione di un progetto avviato anni fa per favorire l'uscita di alcuni utenti inseriti in una struttura residenziale per disabili gravi attraverso la sperimentazione di un nuovo tipo di servizio che, pur garantendo una parziale protezione, permettesse la realizzazione di percorsi di autonomia.

Il gruppo appartamento accoglie quattro persone di sesso femminile con disabilità intellettiva medio lieve e media.

Gli spazi a disposizione degli utenti comprendono una superficie di circa 90 mq composti da: due camere da letto, una cucina, un soggiorno, un bagno oltre ad un ripostiglio ed una cantina. L'appartamento fa parte di un immobile provvisto di ascensore collocato nel centro del paese.

La struttura è situata nelle vicinanze del centro cittadino con la possibilità di raggiungere facilmente tutti i servizi di prima necessità: negozi, studio medico, ufficio postale, banche oltre a luoghi di svago, culturali e ricreativi quali bar, pizzerie, biblioteca, palestre, associazioni, ecc.

RIFERIMENTI del SERVIZIO

Gruppo Appartamento "Fiordaliso"
Via Asilo 18 – 12030 Cavallermaggiore (Cn)
Tel. 0172 381123
e-mail: fiordaliso@progettoemmaus.it
Tipologia di servizio: gruppo appartamento a bassa intensità (ex tipo B).
Coordinatrice del servizio: dott.ssa Revelli Maria Luisa (Educatrice Prof.le)

Da Torino e da Fossano – Savigliano il servizio è comodamente raggiungibile utilizzando i mezzi pubblici (rete ferroviaria Torino-Cuneo) o con automezzo privato (distanza circa 45 km).
In città è possibile parcheggiare sulla piazza principale (piazza Vittorio Emanuele) collegata a via Roma: il servizio si trova a circa 100 metri.

SERVIZI PRESTATI

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

Assistenza alla persona:

- assistenza-supporto e aiuto nell'igiene personale dell'utente;
- monitoraggio dello stato di salute;
- supporto nella somministrazione delle terapie farmacologiche;
- accompagnamento a visite mediche;

- aiuto nella gestione delle attività domestiche e dell'utilizzo dello spazio abitativo.

Sostegno educativo:
- acquisizione e/o mantenimento di determinate capacità e competenze;
- gestione delle relazioni interne ed esterne alla struttura;
- graduale assunzione di responsabilità circa la propria vita per un'integrazione positiva nella società;
- attività creative e ricreative socializzanti del tempo libero;
- utilizzo delle risorse territoriali.

PASTI e LAVANDERIA

Il progetto del servizio prevede che tutti gli aspetti che riguardano la conduzione della quotidianità nell'appartamento vengano svolti con il massimo coinvolgimento degli Ospiti secondo le capacità di ognuno. Pertanto attività quali la spesa quotidiana, la preparazione dei pasti, il riordino degli spazi e la gestione della biancheria vengono svolte dagli Ospiti insieme agli operatori; la spesa viene fatta presso piccoli esercenti locali garantendo sempre la freschezza dei cibi acquistati. Il menu viene stabilito insieme considerando i gusti e le preferenze espresse da ognuno degli Ospiti.

Se prescritte dallo specialista vengono seguite diete particolari.

AMMISSIONI

L'ammissione nel servizio avviene attraverso una successione di tappe:

- richiesta da parte dei Servizi Sociali con contestuale o successivo invio di relazione di presentazione del caso.
- Contatti con gli operatori segnalanti il caso, con visita al servizio, e incontri di approfondimento.
- Conoscenza dell'utente e valutazione da parte dell'équipe del servizio dell'idoneità all'inserimento.
- Presentazione del servizio all'utente (e familiari) con visita alla struttura e conoscenza degli altri componenti del gruppo.
- Valutazione dell'inserimento da parte della commissione U.M.V.D. di riferimento.
- Inserimento dell'utente con compilazione della documentazione relativa (scheda di ammissione) con definizione del periodo di prova (un mese salvo diversa indicazione). Produzione da parte dell'utente della documentazione, del corredo e degli effetti personali richiesta dal servizio.
- Creazione delle cartelle personali: sociale, sanitaria e progettuale.
- Inizio fase di osservazione finalizzata alla stesura del progetto educativo individualizzato.

GIORNATA TIPO nel SERVIZIO

FASCIA ORARIA **Dalle … alle …**	**ATTIVITA'**
7.00 – 8.30	Sveglia, igiene personale e colazione
8.30 – 12.30	Svolgimento delle attività domestiche nel proprio servizio (pulizie, spesa, preparazione pasto) e di quelle previste dai progetti integrati

	Eventuali inserimenti socializzanti o lavorativi esterni e progetti integrati
12.30 – 13.30	Pranzo
13.30 – 14.00	Attività domestiche di riordino e pulizie degli spazi
14.00 – 17.00	Attività strutturate interne alla rete dei servizi in base alla programmazione e/o attività esterne Attività ricreative e sportive individualizzate Eventuali inserimenti socializzanti o lavorativi esterni e progetti integrati
17.00 - 18.00	Attività libera
18.00 – 19.00	Preparazione cena
19.00 – 20.00	Cena e riordino cucina
20.00 – 23.00	Attività libere all'interno del gruppo Uscite programmate di gruppo, con la rete dei servizi o libere

ORARI e MODALITA' di ACCESSO

Il servizio non ha stabilito un orario di visita: familiari e amici possono accedere al servizio concordando le visite con gli operatori e preferibilmente in orario diurno. I familiari possono richiedere su appuntamento colloqui con gli operatori e il responsabile del servizio.

RETTA

La retta comprende:
- spese per il personale operante nel servizio
- spese dirette per gli utenti (materiale vario, spese di trasporto, socializzazione, ...)
- spese di gestione del servizio (affitto, utenze, manutenzioni, alimentari, materiali per pulizia ed igiene, assicurazioni, ecc...)
- costi di amministrazione (organizzazione e amministrazione, tasse, ...)

In caso di ricovero ospedaliero l'assistenza è garantita (se richiesta e concordata con i familiari) fino al massimo del minutaggio standard previsto dalla DGR di riferimento.

Sono escluse dalla retta le seguenti voci e quindi a carico dell'ospite:
- abbigliamento personale, biancheria e calzature.
- Piccole spese per la vita quotidiana (bar, sigarette, riviste, ...)
- Farmaci o ausili non erogati dal SSN.
- Eventuali ticket o parcelle per prestazioni mediche o esami specialistici.
- Eventuali spese per ricoveri in strutture che richiedano il pagamento di rette.

MODALITA' di COMPARTECIPAZIONE e PAGAMENTO

La quota di retta a carico dell'ospite viene accertata e comunicata ogni anno dagli uffici contribuzioni del servizio sociale che si preoccupa di ridefinirla in base ai redditi desunti dalla documentazione economica prodotta dalla famiglia.

Il pagamento della retta deve essere effettuato dopo il ricevimento della fattura emessa dalla cooperativa: il versamento può essere fatto a scelta o con bonifico bancario (coordinate indicate sulla fattura) o direttamente presso gli uffici amministrativi della cooperativa.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente possono avvenire:

- su richiesta della famiglia
- su richiesta dei servizi sociali di riferimento
- su proposta del servizio stesso qualora vengano meno i presupposti per continuare la permanenza
- su richiesta dell'utente.

Anche la richiesta di dimissioni viene sottoposta a valutazione della commissione U.M.V.D. territoriale. Al momento dell'uscita dal servizio viene consegnata all'utente tutta la documentazione personale, il corredo e gli oggetti di sua proprietà.
Il servizio redige una relazione che descrive il percorso effettuato durante il periodo di permanenza da consegnare ai servizi e rimane a disposizione di eventuali strutture nelle quali l'utente dovesse essere inserito per fornire informazioni.

IL PERSONALE

Nella comunità operano le seguenti figure:

educatore professionale	*L'educatore professionale è la figura presente con un orario più corposo; si occupa degli aspetti educativi, della programmazione e della gestione delle attività, della stesura dei progetti educativi, della documentazione del servizio, della gestione dei rapporti esterni al servizio.*
operatore socio sanitario	*Si occupa della conduzione del quotidiano secondo quanto concordato nei singoli progetti educativi degli utenti in collaborazione con l'educatore professionale. L'operatore è presente dal lunedì al sabato prevalentemente nelle mattinate ma con una flessibilità di orario per necessità particolari in altri momenti della giornata.*
tecnico di laboratorio (educatore p.le)	*Si occupa della gestione delle attività svolte nel laboratorio permanente di attività creative e ricreative.*
Personale per appoggi e sostituzioni	*Educatori Professionali* *Operatori O.S.S.*

Gli operatori, impegnati sul servizio, partecipano alle attività formative e di supervisione programmate annualmente dalla Cooperativa Laboratorio sulla base di specifiche esigenze individuate dalle équipe. Gli operatori partecipano, inoltre, a momenti formativi esterni così come possono essere richiesti, dagli operatori stessi, interventi specifici finalizzati alla soluzione di problematiche particolari emerse nella gestione del servizio.

MODALITA' di LAVORO INTERNE

La metodologia utilizzata all'interno del servizio tocca aspetti che riguardano:

- la conduzione del quotidiano.
- L'aspetto relazionale (relazioni interne ed esterne).
- L'attività occupazionale.

Il lavoro degli operatori prevede il massimo coinvolgimento possibile dell'utente sia nella definizione del progetto educativo individualizzato e sia nell'organizzazione quotidiana del gruppo appartamento.

Fin dall'inizio della procedura di inserimento dell'utente in Gruppo Appartamento si avviano rapporti di collaborazione con i Servizi Sociali e Sanitari di provenienza dell'ospite e con le varie agenzie territoriali che si occupano direttamente o indirettamente del caso. Queste collaborazioni costituiscono una risorsa importante durante la permanenza dell'ospite nel servizio e vengono mantenute e coinvolte il più possibile nel percorso progettuale dell'ospite anche per la gestione di aspetti particolari quale ad esempio i rapporti con la famiglia di origine.

Particolarmente utili ed efficaci sono le collaborazioni con figure professionali specialistiche appartenenti al Dipartimento di Salute Mentale quando hanno in carico alcuni degli ospiti: l'importanza di portare avanti il percorso progettuale dell'ospite con il supporto di queste figure è determinato dalla necessità di monitorare e modulare lo stato di salute psichica dello stesso in quanto elemento condizionante la possibilità di lavorare su determinati aspetti e, conseguentemente, di rendere attuabili molti degli obiettivi del progetto.

L'aspetto fondamentale dell'intervento nel servizio riguarda il lavoro per progetti che avviene su livelli diversi a partire dal progetto educativo individualizzato.

Le ATTIVITA' del SERVIZIO

L'attuazione degli obiettivi del progetto avviene attraverso la realizzazione di molteplici attività e, per molte di queste, la modalità di realizzazione è la stessa trattandosi di attività comuni a tutti i servizi. Il coinvolgimento degli ospiti è pensato e definito in base ai progetti individualizzati di ciascun ospite ed è diverso per ciascuno perché vari sono gli elementi che determinano il tipo di attività (bisogni, abilità e limiti, ecc.).

Nel progetto educativo individualizzato di ciascun ospite viene definito il percorso di vita dell'ospite nel gruppo appartamento individuando gli obiettivi che consentiranno di prendere in carico i bisogni rilevati. Gli obiettivi individuati per il singolo ospite si riconducono a quelli generali e specifici definiti nel progetto del servizio e, per gli stessi, vengono individuate le azioni più consone attraverso le quali troveranno realizzazione.

Al fine di dare maggiore efficacia alla realizzazione degli obiettivi è stata man mano pensata una gamma sempre più ampia di opportunità e di strumenti che, oltre a supportare l'attuazione dei progetti educativi individualizzati, consente anche di soddisfare aspetti organizzativi dei singoli servizi e della rete complessiva degli stessi e che andremo ad illustrare.

I PROGETTI INTEGRATI

I progetti integrati sono nati per dare risposte di tipo occupazionale agli ospiti dei servizi al fine di sopperire alla difficoltà sempre più rilevante di realizzare inserimenti lavorativi. Ogni singolo progetto integrato viene pensato e progettato a partire dai bisogni del singolo ospite, dall'individuazione di capacità/abilità dello stesso e, contemporaneamente, dall'analisi dei bisogni e delle risorse del contesto.

Tali progetti prevedono collaborazioni e scambi interni alla rete dei Gruppi Appartamento gestiti dalla Cooperativa: ogni ospite svolge le attività individuate dal proprio percorso progettuale negli altri servizi secondo un programma definito. Le attività possono consistere in aiuto nelle pulizie, nella spesa, nel riordino degli spazi, nella gestione della biancheria, ecc. e il lavoro svolto viene riconosciuto non solo a livello di gratificazione personale ma anche concretamente attraverso ricompense personalizzate.

Il progetto integrato diventa strumento e risorsa che offre la possibilità di incrementare l'autonomia personale dell'ospite ed è funzionale alla realizzazione di molti degli obiettivi del progetto educativo individualizzato.

LE ATTIVITA' STRUTTURATE

Le attività strutturate comuni alla rete dei Gruppi Appartamento sono pensate su un duplice livello: quello della dimensione del singolo ospite individuando attività sulla base di bisogni, desideri ed abilità nel progetto educativo individualizzato e quello della dimensione della rete dei gruppi appartamento con l'organizzazione di attività comuni che prevedono il coinvolgimento di singoli, piccoli gruppi e grande gruppo. Oltre alle attività pensate ed organizzate per tutta la rete dei servizi alcuni ospiti svolgono attività individuali di tipo sportivo, ricreativo occupazionale-socializzante.

Riportiamo, qui di seguito, le tabelle che illustrano le attività suddivise per cadenza settimanale, mensile ed annuale (le attività qui inserite sono indicative e possono variare e, conseguenza, periodicamente viene fatta una riprogrammazione ed un aggiornamento che tiene conto delle modifiche apportate).

	ATTIVITA' SETTIMANALI GRUPPI APPARTAMENTO	
	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDI'	• PISCINA C/O LE CUPOLE LIDO NEI MESI ESTIVI (GIUGNO/SETTEMBRE)	• PISCINA C/O PISCINA COMUNALE DI SAVIGLIANO per gli iscritti al corso • CAMMINATE LIBERE
MARTEDI'	• ORTO NELLA STAGIONE PRIMAVERA/ESTATE/AUTUNNO	• RIUNIONI OSPITI / OPERATORI • CAMMINATE LIBERE
MERCOLEDI'	• GIARDINO NELLA STAGIONE PRIMAVERA/ESTATE/AUTUNNO	• DANZATERAPIA C/O CENTRO DIURNO ALAMBICCO DI RACCONIGI per gli iscritti al corso • LABORATORIO di CINEMA (ultimo mercoledì del mese), oppure alternato • LABORATORIO DI LETTURA (ultimo mercoledì del mese)
GIOVEDI'		• LABORATORIO ESPRESSIVO ARTIGIANALE oppure • LABORATORIO DI GIOCHI oppure • UN'ORA PER ME
VENERDI'	• ORTO NELLA STAGIONE PRIMAVERA/ESTATE/AUTUNNO	• QI GONG oppure • BENESSERE E SALUTE oppure • LABORATORIO DI CUCINA (ultimo venerdì del mese), oppure alternato • DIDATTICA (ultimo venerdì del mese)
SABATO		CAMMINATE LIBERE
DOMENICA		CAMMINATE LIBERE

SETTIMANE	DATA	ATTIVITA' MENSILI GRUPPI APPARTAMENTO
PRIMA, SECONDA E TERZA SETTIMANA DEL MESE	LU	PISCINA a Savigliano (per gli iscritti al corso) nei mesi da OTTOBRE a MAGGIO PISCINA C/O CUPOLE LIDO a Cavallermaggiore nei mesi da GIUGNO a SETTEMBRE
		CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi)
		PALESTRA per le Ragazze del Gap I Girasoli
	MA	ORTO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		RIUNIONE

		CAMMINATE LIBERE
	ME	GIARDINAGGIO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		DANZATERAPIA c/o Centro Diurno Alambicco di Racconigi (per gli iscritti al corso)
	GIO	MUSICOTERAPIA per le Ragazze del Gaf Orchidea
		LABORATORIO ESPRESSIVO ARTIGIANALE Oppure LABORATOIO di GIOCHI Oppure UN'ORA PER ME
	VE	ORTO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		QI GONG (per gli iscritti al corso) oppure BENESSERE E SALUTE
	SA	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)
	DO	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)
QUARTA SETTIMANA DEL MESE	LU	PISCINA a Savigliano (per gli iscritti al corso) nei mesi da OTTOBRE a MAGGIO PISCINA C/O CUPOLE LIDO a Cavallermaggiore nei mesi da GIUGNO a SETTEMBRE
		CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi durante l'ora di pranzo)
		PALESTRA per le Ragazze del Gap I Girasoli
	MA	ORTO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		RIUNIONE CAMMINATE LIBERE
	ME	GIARDINAGGIO al mattino (da Aprile ad Ottobre)
		LABORATORIO di CINEMA oppure LABORATORIO di LETTURA
	GIO	MUSICOTERAPIA per le Ragazze del Gaf Orchidea
		LABORATORIO ESPRESSIVO ARTIGIANALE Oppure LABORATOIO di GIOCHI Oppure UN'ORA PER ME
	VE	LABORATORIO DI DIDATTICA oppure LABORATORIO di CUCINA ORTO al mattino (da aprile a ottobre)
	SA	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)
	DO	CAMMINATE LIBERE per chi lo desidera (previ accordi) RIENTRI IN FAMIGLIA (come da PEI)

	ATTIVITA' ANNUALI GRUPPI APPARTAMENTO	
GENNAIO	• VISITA AI PRESEPI delle ZONE LIMITROFE	
FEBBRAIO	• FESTA di CARNEVALE	
MARZO	• FESTA di PRIMAVERA e della DONNA	
APRILE	• PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE MESSER TULIPANO a PRALORMO o visita a qualche GIARDINO BOTANICO	
MAGGIO	• PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE SPAVENTAPASSERI a CASTELLAR e successiva visita	PIC NIC ed ESCURSIONI NELLA NATURA
GIUGNO	• SOGGIORNO ESTIVO MARINO	
LUGLIO	• PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE COLLISIONI (attraverso un laboratorio di costruzione strumenti musicali con i bambini o Info Point)	
AGOSTO	• FESTA del PAESE e partecipazione ai vari eventi cittadini	
SETTEMBRE	• GITA AL MARE E/O IN MONTAGNA	
OTTOBRE	• FESTA D'AUTUNNO	

NOVEMBRE	• FESTA di HALLOWEEN • COMMEMORAZIONE DEI DEFUNTI	
DICEMBRE	• MOSTRA DEL LIBRO di CAVALLERMAGGIORE (partecipazione con il mercatino) • FESTA di NATALE tutti insieme	

Le COLLABORAZIONI ESTERNE

L'integrazione territoriale è uno degli obiettivi del progetto del servizio per attuare il quale gli operatori lavorano per attivare una rete sociale informale nella quale coinvolgere l'utente e che riguarda:

- istituzioni presenti sul territorio;
- associazioni ricreative e di volontariato;
- professionisti e tecnici;
- servizi gestiti dalla cooperativa.

Una forma di integrazione viene effettuata anche attraverso i progetti integrati in quanto mettono in relazione gli ospiti tra i vari servizi e con i soggetti del territorio, gli inserimenti socializzanti che vengono attivati per gli utenti in possesso di adeguate competenze e, in piccola parte, in collaborazione con gli istituti preposti a tale scopo (vedi S.I.L. locale).

Gli stessi servizi gestiti dalla cooperativa sono diventati negli anni una rete di risorse: nello specifico, in caso di emergenze particolari, i gruppi appartamento diventano di supporto l'uno all'altro, sono frequenti le attività ricreative e socializzanti che coinvolgono tutti i servizi per favorire la conoscenza e le relazioni tra gli ospiti e gli operatori.

Il progetto ha tra i suoi obiettivi l'integrazione a partire dal contesto territoriale del paese dove sono inseriti i gruppi appartamento attraverso la partecipazione ad attività o iniziative come ad esempio mercatini e fiere locali (vendita di oggetti prodotti dalle utenti nei laboratori strutturati), feste (es. cenone di capodanno), spettacoli ma anche nel territorio più allargato limitrofo e oltre attraverso gite, soggiorni, visite a mostre, occasioni di incontro e di scambio con altre strutture, ecc.

I RAPPORTI con le FAMIGLIE

Il mantenimento dei legami con la famiglia di origine è uno degli obiettivi del progetto pertanto l'équipe del servizio lavora per creare occasioni di incontro tenendo conto delle singole situazioni. In particolare si cerca di:

- Facilitare e promuovere, attraverso una costante apertura del servizio verso i famigliari stessi, le visite di questi in struttura al fine di permettere all'ospite di accogliere i propri cari negli spazi e negli ambienti da lui vissuti come propria abitazione.
- favorire, se possibile, rientri periodici e sistematici in famiglia, anche molto brevi attraverso visite a domicilio effettuate nell'arco della giornata con il supporto degli operatori che accompagnano a casa l'ospite e con lo stesso si intrattengono, a volte anche solo per alcune ore, presso il domicilio dei parenti interessati. Il rientro così strutturato nasce dal fatto che sempre più ci troviamo al cospetto di famiglie in difficoltà nel gestire questo delicato momento, dettato da un fisiologico invecchiamento delle famiglie di origine e/o da situazioni sociali ed ambientali particolarmente difficili. Al fine di evitare che il rientro in famiglia dell'utente diventi una situazione di stress o anche solo di fatica per i famigliari che accolgono il loro parente e, di conseguenza, anche per l'ospite stesso, l'équipe, con un grosso dispendio di energie e di tempo, si fa carico di questa modalità operativa che permette quindi di mantenere costanti i rapporti tra i nostri ospiti ed i loro familiari, cosa che sarebbe sicuramente impossibile dal momento in cui il rientro dovesse essere gestito in modo classico dalla famiglia con una durata del rientro più importante e senza il costante supporto degli operatori.
- Effettuare colloqui con i familiari per aggiornare sulla situazione dell'ospite, valutare e condividere insieme, laddove è possibile, le scelte da attuarsi, di volta in volta, rispetto all'aspetto sanitario e condividere con loro (attraverso una

co-partecipazione attiva nella definizione del Progetto Educativo) gli aspetti socio-educativi del percorso dell'utente in struttura.

- Coinvolgere le famiglie nella vita della struttura rendendoli partecipi e protagonisti, insieme ad ospiti ed équipe, delle situazioni di festa e di ritrovo (es. feste, merende, cene, spettacoli, ecc…).

I RAPPORTI con i SERVIZI di RIFERIMENTO

I servizi di riferimento di ogni ospite, dopo la fase iniziale dell'inserimento, vengono periodicamente aggiornati sull'andamento dell'inserimento attraverso verifiche concordate presso la struttura stessa (e conseguente visita all'utente) oppure presso i servizi stessi. Annualmente viene trasmessa copia del progetto educativo individualizzato aggiornato, relazioni sulle attività svolte e sulla situazione del percorso dell'utente.

Su richiesta dei Servizi Invianti può essere prevista la partecipazione degli operatori a momenti di verifica degli organi U.M.V.D. territoriali.

LE EMERGENZE

Sono state individuate diverse tipologie di emergenze per le quali sono state definite diversi tipi di soluzioni.

Per ciò che riguarda gli eventi di tipo sanitario è stato definito, redatto e condiviso un protocollo per la Gestione del Pronto Intervento al quale gli operatori devono fare riferimento al verificarsi di situazioni di emergenza sanitaria riguardanti gli ospiti. Il protocollo descrive in modo dettagliato le fasi da percorrere per riuscire a gestire al meglio questi momenti di criticità.

Per i gruppi appartamento a bassa intensità, in caso di assenza dell'operatore, è stato realizzato un percorso educativo con gli Ospiti finalizzato a far loro acquisire informazioni e modalità di comportamento, formalizzate poi in protocolli scritti e condivisi, affinchè gli stessi possano affrontare in modo adeguato situazioni di emergenza non solo legate alla salute ma anche ad altre tipologie di eventi che man mano si sono presentate negli anni.

La Cooperativa, inoltre, applica nella gestione dei propri servizi quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza sul lavoro (D.lgs 81/08) formando ed addestrando i propri operatori alla gestione di situazioni di emergenza.

LA TUTELA della PRIVACY

Il servizio garantisce la tutela dei dati personali e sensibili degli ospiti attraverso l'attuazione di quanto previsto dal proprio Modello organizzativo in materia di protezione dei dati personali ai sensi del Regolamento europeo 679/2016. La Cooperativa ha dotato i servizi di tutte le misure necessarie per salvaguardare e proteggere i dati sensibili anche attraverso la realizzazione di percorsi formativi specifici per gli operatori. Concretamente sono state valutate e previste modalità particolari per la conservazione dei dati, delle informazioni e della documentazione che riguarda gli ospiti così come sono state stabilite modalità di comportamento per gli operatori, tutto ciò allo scopo di preservare e garantire la riservatezza.

RECLAMI

I reclami possono essere inoltrati direttamente al servizio al responsabile o all'operatore in turno oppure alla sede amministrativa della cooperativa. Nel servizio sono disponibili su richiesti gli appositi moduli "Modulo gestione dei reclami".

Il reclamo può giungere in forma scritta o in forma verbale; in entrambi i casi è prevista la presa in carico della segnalazione affinché si possa procedere all'analisi della stessa e alla soluzione della problematica.

LA MISURAZIONE della QUALITA'

La Cooperativa Sociale Laboratorio è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e utilizza il sistema di gestione qualità come strumento per garantire l'efficienza dei suoi servizi a favore dei propri clienti (agli ospiti anzitutto e ai committenti). La misurazione della qualità dei servizi erogati è uno degli aspetti fondamentali ai fini del miglioramento continuo che la cooperativa persegue. I risultati derivanti dall'attività di monitoraggio sono considerati elementi di analisi in sede di valutazione dei servizi.

La cooperativa si avvale di diversi strumenti. La raccolta di informazioni relative alla qualità percepita dall'Ente committente, inteso come servizio inviante, proviene dalla somministrazione di questionari/schede di valutazione.

Per ciò che riguarda gli ospiti il questionario o l'intervista vengono utilizzati solamente dove applicabili. Nei casi dove ciò non è possibile il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza viene effettuato mediante l'attività di relazione formalizzando il raggiungimento degli obiettivi su relazioni, progetti, schede di monitoraggio, verbali di riunione.

INDICATORI/STANDARD di QUALITA'

Fattori/standard di qualità delle prestazioni alberghiere

- ✓ protocolli per pulizia, igiene e sanificazione degli ambienti
- ✓ protocolli per la gestione della biancheria
- ✓ procedura per approvvigionamento e controllo delle forniture alimentari e non

Fattori/standard di qualità delle prestazioni assistenziali

- ✓ personale assistenziale in possesso delle qualifiche richieste
- ✓ mansionari del personale
- ✓ programmazione, valutazione e verifica delle prestazioni assistenziali in riunioni di équipe
- ✓ formazione e supervisione periodica e continuativa degli operatori

Fattori/standard di qualità delle prestazioni sanitarie

- ✓ Protocollo per la gestione dei farmaci e controllo somministrazione terapie
- ✓ Protocollo per la gestione delle emergenze sanitarie (e ricovero ospedaliero)
- ✓ Collaborazione con le risorse sanitarie territoriali

Fattori/standard di qualità delle prestazioni educative

- ✓ Personale educativo in possesso delle qualifiche richieste
- ✓ Osservazione e valutazione dei bisogni e delle abilità degli ospiti
- ✓ Progetto Educativo Individualizzato
- ✓ Verifica degli obiettivi assistenziali ed educativi e loro rielaborazione
- ✓ Programmazione settimanale delle attività del servizio
- ✓ Formazione e supervisione periodica e continuativa degli operatori
- ✓ Riunioni di équipe allargata per la condivisione di progetti, programmazione, obiettivi, informazioni, criticità, ecc.
- ✓ Riunioni ospiti-operatori per coinvolgimento diretto negli obiettivi progettuali e nelle attività

Fattori/standard di qualità per l'accoglienza, l'accessibilità e l'informazione

- ✓ Mantenimento dei rapporti con le famiglie (incontri, visite domiciliari, coinvolgimento nelle attività del servizio, …)
- ✓ Condivisione del Progetto Educativo Individualizzato con Servizi Invianti, famiglie e/o tutori (almeno annuale)
- ✓ Comunicazioni e informazioni trasmesse in modo chiaro e tempestivo

- ✓ Programmazione e collaborazione con le risorse del territorio per attività risocializzanti finalizzate all'integrazione
- ✓ Presenza di procedure, protocolli e istruzioni di lavoro. Attività di documentazione e di registrazione di tutti gli aspetti gestionali e strutturali del servizio
- ✓ Possibilità di inoltrare reclami, segnalazioni e suggerimenti
- ✓ Bacheca informativa presso la struttura
- ✓ Diffusione della Carta del Servizio

A DISPOSIZIONE nel SERVIZIO

Sono a disposizione per essere visionati all'interno della comunità:

- l'orario di presenza degli operatori
- il programma mensile delle attività