



Comunità Alloggio  
“STRADA FACENDO”

PROGETTO  
del SERVIZIO

## ***PREMESSA***

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.

Le due realtà sono confluite sotto il nome "Progetto Emmaus" che opera sul territorio della provincia di Cuneo attraverso la gestione di:

- strutture residenziali in convenzione con le varie ASL ed i Consorzi Socio-Assistenziali regionali;

- servizi territoriali, di educativa e di assistenza domiciliare;
- assistenza scolastica e servizi integrativi scolastici ed extra scolastici;
- assistenza presso terzi;
- gestione servizi per la prima infanzia;
- gestione di servizi turistici, di ristorazione e di housing sociale;
- commercializzazione del vino 8pari.

In breve i servizi ad oggi realizzati dalla cooperativa:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica Emmaus di livello 2.2 che ospita 10 persone con problemi di salute mentale supportati da educatori, oss, psicologo, infermiere e psichiatra;
- N. 3 Residenze Sanitarie Psichiatriche "Due Passi", "Ariete" e "Sipuofare" che ospitano tra le 4 e le 5 persone in alloggi con il supporto di educatori e oss;
- N. 2 convivenze ad Alba e Cavallermaggiore (servizio di autonomia – domiciliarità assistita "Tulipani") per la sperimentazione di autonomie abitative in collaborazione con i servizi territoriali di riferimento;
- N. 3 Comunità per persone con disabilità complessa: "Casa Maria Rosa", "Aurora" e "Strada Facendo" che ospitano tra le 8 e le 10 persone supportate da educatori, oss, infermieri fisioterapisti e altre figure professionali specialistiche;
- N. 8 Gruppi appartamento per persone con disabilità medio-lieve: "Sottosopra", "Pepe Nero", "Tetti Blu", "La Rocca", "Fiordaliso", "gli Incredibili", "I Girasoli", "Orchidea" che ospitano tra le 4 e le 6 persone supportate da educatori e oss per parte della giornata;
- Servizio di assistenza alle autonomie a favore di alunni disabili inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado in vari comuni della provincia e con collaborazioni per l'erogazione di servizi integrativi in ambito scolastico ed extra scolastico (pre e post orari, assistenza mensa, dopo-scuola);
- Gestione di servizi assistenziali e educativi in ambiti extra scolastici (dopo scuola e servizi estivi);
- Gestione di servizi integrativi scolastici (pre e post orari, assistenza mensa e post mensa);
- Servizio Fasce Deboli: gestione di misure di protezione a favore di soggetti fragili sui territori di Alba e Bra per oltre 40 ore settimanali;
- Appartamenti di accoglienza per fasce deboli: n. 5 tra Alba e Bra seguiti e monitorati da operatori;
- Gestione della Scuola Materna "N.S. del Suffragio" a Mussotto d'Alba, servizi estivi di educativa e di animazione sul territorio;
- Educativa presso Case di Riposo del territorio: La Morra, Corneliano e Pocapaglia;
- Servizi territoriali a favore di persone con disabilità con il Consorzio Socio-Assistenziale Alba, Langhe e Roero e nell'ambito braidese per affiancamenti individuali, interventi di educativa, assistenza territoriale, domiciliare, accompagnamenti, monitoraggi, assistenza alla comunicazione;

- Servizi di Assistenza Domiciliare con il Consorzio Socio-Assistenziale Alba, Langhe e Roero per affiancamenti individuali, interventi di assistenza rivolti a persone anziane per prevenire il ricovero in casa di riposo.

Servizi attinenti all'Area B di cooperativa rivolti all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate:

- Colonia Marina di Laigueglia in gestione per il Comune di Bra dall'anno 2019;
- Vino 8Pari: progetto realizzato in collaborazione con cantine del territorio; permette il coinvolgimento attivo di persone con svantaggio che seguono la realizzazione del prodotto dalla vigna (come progetto ergo terapeutico) alla sua promozione e commercializzazione sul territorio (come impiego lavorativo);
- Viavai social housing: servizio di accoglienza rivolto a donne sole o con bambini sito ad Alba;
- Osteria Sociale Montebellina ad Alba: gestione di un'osteria come opportunità di inserimenti, tirocini esperienziali ed assunzioni di lavoratori svantaggiati oltre che dare la possibilità ad altri di sperimentarsi in percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro;
- Sala Convegni BPER Bra: gestione della sala convegni con supporto tecnico e logistico in occasione di convegni ed eventi e gestione dei servizi di coffee break e catering;
- MUDET Alba: servizi di accoglienza, pulizia e vigilanza presso il Museo del Tartufo di Alba;
- Servizi e affidamenti vari sul territorio in collaborazione con le amministrazioni locali con finalità di inclusione lavorativa delle persone svantaggiate.

## ***PRESENTAZIONE del PROGETTO***

La Comunità Alloggio 'Strada facendo' è sorta con la finalità di accogliere persone disabili adulte per le quali non è più possibile la permanenza in famiglia e, sia per le dimensioni relativamente piccole della struttura e sia per garantire agli ospiti un ambiente di vita simile a quello di provenienza, ha scelto fin dall'inizio di dare una connotazione di tipo familiare al proprio progetto di servizio.

In tal senso, il servizio, nella sua ormai pluriennale attività, ha perseguito obiettivi e programmi volti al soddisfacimento dei bisogni della persona intesa come unità biopsicosociale puntando al raggiungimento di uno stato di benessere globale che possa essere punto di partenza per lo sviluppo di quelle potenzialità intrinseche nell'individuo a dispetto di ogni deficit e di ogni handicap.

La gestione della Comunità Alloggio fa riferimento a due modelli che convivono insieme e che hanno un unico obiettivo e cioè quello di migliorare e garantire il benessere sociale e personale della persona disabile: il modello sociale più attento ai bisogni di integrazione sociale e al clima educativo e il modello abilitativo che prevede interventi finalizzati a migliorare le abilità personali.

La Comunità Alloggio, inoltre, è stata caratterizzata, sin dalla sua costituzione, da uno stile familiare attuato attraverso l'adozione di particolari modalità relazionali che si possono così riassumere:

- ✓ attenzione all'accoglienza: l'accoglienza non è intesa solo limitatamente al momento dell'inserimento dell'ospite ma come esperienza quotidiana. Gli utenti sono liberi di esprimere liberamente i propri bisogni e sanno che in qualunque momento c'è un operatore disponibile ad accogliere le loro richieste.
- ✓ sentirsi nutriti: non solo nutrimento fisico (che viene comunque vissuto come momento comune di condivisione con gli operatori) ma anche nutrimento affettivo. Il clima familiare facilita l'instaurarsi di relazioni che consentono di prestare attenzione alla persona in quanto tale.
- ✓ intimità e protezione: vengono garantiti agli ospiti la riservatezza, ed il rispetto della loro intimità. La comunità infatti viene vissuta come abitazione privata in cui la gestione degli spazi, dei tempi e l'organizzazione degli ambienti sono riservati alle sole persone che vivono nella comunità.
- ✓ apertura all'esterno: l'aggancio con il contesto territoriale, che è più propriamente di interazione, è una caratteristica che rende la comunità alloggio un luogo di vita normalizzante ed il rapporto che si instaura diventa un'occasione preziosa per vivere esperienze significative di incontro.

### ***TIPOLOGIA DI SERVIZIO***

La Comunità Alloggio 'Strada facendo' è un presidio socio assistenziale autorizzato a Comunità Alloggio di Tipo B a valenza sanitaria superiore per accogliere 10 persone con pluridisabilità di grado medio grave e grave (rif. autorizzazione al funzionamento rilasciata da ASL CNI - Distretto di Saluzzo con determinazione n. 398 del 24.04.2007; accreditamento struttura ASL CNI: delib. n. 1248 del 31/12/09; Città di

Torino: iscrizione all'Albo Prestatori dei Servizi Socio Sanitari sezione B – tipologia di struttura “comunità alloggio di tipo C – intensità di prestazione Media).

Come definito dagli standard gestionali ex D.G.R. 230/97 la struttura si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento ed al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale ed all'inserimento sociale, prestando particolare riguardo alla rete dei rapporti già esistenti ed alla strutturazione di reti di sostegno al singolo e al gruppo.

### DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è strutturato per ospitare dieci utenti adulti con pluridisabilità di grado medio grave e grave che per diversi motivi non possono continuare a vivere nella famiglia di origine e che necessitano di una soluzione di vita a protezione totale.

Le persone inserite sono affette da pluridisabilità (deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica) e in molti casi con deficit intellettivo con annessi innesti psicotici o associato a disturbi relazionali.

Già dai primi anni si evidenzia quindi una particolare natura sanitaria della struttura e una conseguente necessità di elevato minutaggio educativo e assistenziale per far fronte alle esigenze di un'utenza classificabile come grave e medio-grave.

Gli ospiti provengono in parte dal territorio di appartenenza dell'ASL CNI e Consorzio Monviso Solidale ed in parte dal Comune di Torino (e A.S.L. Città di Torino).

### STRUMENTI E METODI PER LA RILEVAZIONE DEI BISOGNI

Nella fase di presa in carico dell'utente (possibilmente quando viene presentato l'ospite al servizio) viene compilata dagli operatori la scheda di *'rilevazione dell'autonomia di base'* che ha lo scopo di tracciare il profilo dell'utente facendo già emergere parte dei bisogni legati alla sfera assistenziale, relazionale e della salute.

Ad inserimento avvenuto si apre un periodo di osservazione finalizzato ad una conoscenza approfondita dell'ospite e per la definizione del percorso progettuale: gli operatori effettuano rilevazioni su vari ambiti ed aspetti registrate su specifica *'scheda di osservazione'*.

I dati raccolti provengono:

- dall'esame della documentazione socio-relazionale pervenuta al momento dell'ingresso e relativa a tutto il vissuto dell'utente fino a quel momento (relazioni mediche, sociali, educative anche provenienti da precedenti strutture);
- dall'osservazione diretta sull'ospite per la rilevazione dei bisogni e delle necessità non espresse;
- da richieste e/o bisogni esplicitati dall'ospite stesso;
- da incontri e colloqui con i servizi di riferimento, con i familiari e con eventuali operatori di strutture se l'utente proviene da un inserimento precedente.

L'équipe, durante le riunioni, verifica le informazioni raccolte per stabilire le prime strategie di intervento e definire gli obiettivi che confluiranno poi nel progetto educativo individualizzato.

Dopo la stesura del progetto individualizzato il monitoraggio costante sulla situazione dell'ospite rispetto agli obiettivi prefissati e la verifica periodica sul loro raggiungimento consente di assicurare il soddisfacimento dei bisogni e la rilevazione di quelli nuovi e non espressi. Tale monitoraggio viene effettuato non solo con l'osservazione costante di tutti i contesti nei quali agisce l'utente ma anche attraverso momenti di rapporto individualizzato tra utente e operatore.

## ***RISORSE***

### ***RISORSE UMANE***

Le risorse umane sono costituite da:

- operatori della cooperativa in possesso delle qualifiche richieste (Educatori Professionali e Operatori Socio Sanitari);
- figure esterne, professionali e non, che collaborano alla realizzazione del progetto del servizio o coinvolte nei singoli progetti individuali.

### ***RISORSE DELL'UTENZA***

Capacità e potenzialità residue degli utenti.

### ***RISORSE STRUTTURALI, STRUMENTALI E TECNICHE***

Risorsa principale è la struttura che ospita il servizio il cui utilizzo è regolamentato attraverso una convenzione stipulata a suo tempo tra la cooperativa Laboratorio adesso cooperativa sociale Progetto Emmaus – nuovo soggetto gestore della comunità alloggio – e la Fondazione Villa Margherita di Cardè – proprietaria dell'immobile.

I locali della comunità alloggio sono situati al piano superiore della struttura denominata 'Villa Margherita' e si compongono di:

- un ampio locale adibito a refettorio e soggiorno;
- un locale utilizzato come laboratorio per svolgere le attività creative/espressive;
- cinque camere da letto a due posti ciascuna con annesso bagno e ingresso;
- un ampio e attrezzato bagno assistito;
- un ufficio per gli operatori;
- un locale spogliatoio per gli operatori con annesso bagno;
- un ampio locale utilizzato parte come deposito farmaci e parte come locale ripostiglio;
- un'ampia cucina con annesso locale dispensa al piano terreno;
- all'esterno il locale lavanderia;
- un magazzino-deposito all'esterno;

Tutti i locali di cui sopra sono completamente arredati ed attrezzati ad accogliere i dieci ospiti.

La struttura è dotata di un ampio cortile cintato occupato da una piccola porzione a spazio verde ed utilizzabile dagli ospiti per le attività esterne ricreative e di giardinaggio; in prossimità dell'ingresso interno alla struttura (all'altezza dell'ascensore e della cucina) è stato collocato un ampio gazebo funzionale, nelle stagioni in cui le condizioni metereologiche lo consentono, per consumare i pasti e per svolgere attività all'aperto.

Inoltre il servizio ha a sua disposizione le seguenti risorse strumentali e tecniche:

- due automezzi a nove posti per il trasporto degli ospiti di cui uno attrezzato con pedana mobile a 8 posti e spazio destinato a carrozzina utilizzato per lo spostamento degli ospiti in occasione di visite mediche, rientri in famiglia, uscite socializzanti e gite;
- un sollevatore idraulico e un verticalizzatore per la movimentazione in sicurezza degli ospiti;
- materiale ludico, didattico e materiale vario utilizzato per lo svolgimento delle attività interne di laboratorio manuale, espressivo e creativo;
- personal computer, note-book e attrezzature varie per la stesura della documentazione del servizio.

## ***OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO***

Gli interventi educativi realizzati all'interno della comunità hanno l'obiettivo di favorire la crescita personale e sociale degli ospiti e si propongono di facilitare, da un lato, l'acquisizione di specifiche abilità per garantire il raggiungimento del più alto grado di autonomia possibile, dall'altro lato, il mantenimento delle abilità che la persona ha già acquisito nel corso della vita. Le azioni educative discendono dagli obiettivi generali che si prefigge il servizio e che sono:

- ricerca/raggiungimento del benessere psicofisico: qualsiasi intervento deve avere come fine il benessere della persona e di conseguenza il suo equilibrio nel rapporto con la realtà;
- sviluppo e/o mantenimento delle capacità comunicative, relazionali, conoscitive e fisiche, a qualunque livello esse siano, al fine del raggiungimento e del mantenimento del più alto grado possibile di autonomia;
- raggiungimento di un adeguato livello di autonomia nelle attività quotidiane (in relazione alle potenzialità di ognuno): il cambio di abbigliamento, l'igiene e tutti i compiti quotidiani di gestione dei locali della comunità;
- apertura della Comunità alloggio in un'ottica di integrazione con il territorio affinché le occasioni di incontro diventino opportunità di scambio reciproco per un effettivo inserimento della stessa nella realtà locale.
- Mantenimento delle relazioni con le famiglie di origine.

Da questi obiettivi principali derivano le azioni educative contenute nei progetti educativi individualizzati e riferite ai bisogni ed alle risorse del singolo utente a sottolineare la centralità della persona ospite del servizio.

## ***MODALITA' DI REALIZZAZIONE***

### ***GESTIONE DEL SERVIZIO***

Le prestazioni offerte dal servizio vanno a rispondere a diversi bisogni sia di tipo fisico e sia di tipo relazionale-sociale e si articolano in:

#### **SERVIZIO EDUCATIVO**

L'educatore professionale, nell'ambito delle proprie mansioni, gestisce le attività educative a partire dalla loro programmazione e secondo quanto previsto dal progetto educativo.

L'organizzazione attuale prevede che ogni educatore professionale è referente per una o più attività per la quale provvede alla relativa programmazione e progettazione. A cadenza settimanale un educatore incaricato stila la programmazione generale settimanale che mette insieme le attività creative e ricreative strutturate concordate con le esigenze organizzative del servizio programmate (gite, visite mediche, riunioni, formazioni). L'équipe educativa si occupa altresì della definizione e della stesura del programma annuale delle attività: il tutto viene sottoposto alla supervisione del coordinatore il quale provvede poi a rendere operative le varie programmazioni.

Nell'ambito della riunione del gruppo educatori (G.ED.) si valuta mensilmente l'andamento delle attività e si costituiscono le basi di analisi per tutti i processi educativi in atto tra cui la definizione e la verifica dei Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.) per ogni singolo ospite della Comunità.

Attraverso la riunione d'équipe (G.DP.), alla quale partecipano l'équipe educativa e l'équipe D.S.S., vengono analizzati, discussi e condivisi obiettivi e modalità di gestione dell'utenza attraverso un confronto sulla base delle osservazioni rilevate e vengono quindi decise le azioni educative/assistenziali/organizzative necessarie all'attuazione non solo dei singoli progetti educativi individualizzati ma anche degli obiettivi del servizio.

La programmazione generale delle attività annuali, i progetti educativi individualizzati degli ospiti e la relazione di verifica delle attività svolte vengono trasmessi ai Servizi di riferimento in ottemperanza agli obblighi previsti dai contratti con la committenza ma soprattutto al fine di dare continuità alla condivisione e alla compartecipazione al percorso dell'ospite nel servizio.

L'educatore professionale, inoltre, provvede affinché il progetto educativo trovi puntuale applicazione in tutti i suoi aspetti e cura la redazione della documentazione relativa allo stesso e finalizzata a raccogliere dati ed informazioni relativi all'attuazione degli obiettivi del progetto necessari alla stesura di relazioni varie sulle attività e sulla situazione degli ospiti.

L'équipe educativa è chiamata a leggere costantemente la quotidianità al fine di trarne gli elementi per costruire continuamente un quadro d'insieme che risponda alle esigenze, ai bisogni e alle prospettive dell'utenza. A tal fine è richiesta la sottile abilità di saper cogliere, aspettare, creare occasioni di sperimentazione relazionale, gestire aspetti emotivi ed empatici e mettere insieme piccoli elementi per rendere ricco di possibilità il percorso di ogni singolo ospite nella Comunità.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA

L'aspetto assistenziale che comprende tutte le attività e le azioni rivolte alla cura della persona che fanno parte della quotidianità dell'ospite occupa una parte importante dell'operatività dell'O.S.S. anche in considerazione di una presenza consistente di situazioni dell'utenza con grosse limitazioni e scarse autonomie dal punto di vista psico fisico.

L'operatore socio assistenziale in struttura si occupa di tutti gli aspetti legati alla cura della persona a partire dall'igiene personale dell'ospite, seguendo le indicazioni definite nei mansionari e nei protocolli specifici, mirando al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dello stesso come previsto dagli obiettivi dei progetti individuali. Partendo dalle azioni quotidiane (lavarsi, vestirsi, mangiare, seguire le attività educative...) l'operatore socio assistenziale segue l'utente nella struttura sostenendolo ed accompagnandolo nelle varie attività per concorrere, come indicato nel suo progetto individuale, al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Attraverso la riunione del gruppo O.S.S. (G.O.S.S.) si valuta mensilmente l'andamento dell'utenza da un punto di vista assistenziale andando ad individuare le modalità di gestione dei vari aspetti che riguardano la cura della persona e le piccole autonomie raggiungibili cercando di adottare quelle più consone alle esigenze che emergono e ai cambiamenti che man mano si succedono nel percorso di vita dell'ospite. Le strategie d'azione individuate vengono poi condivise con l'intera équipe e, se necessario, confrontate con le figure professionali che collaborano con la Comunità ovvero l'Infermiera e il Fisioterapista al fine di avere indicazioni per la gestione ottimale di situazioni particolarmente delicate soprattutto dell'utenza più grave.

### SERVIZI SANITARI

Il servizio si occupa della gestione dell'aspetto sanitario degli ospiti che prevede il monitoraggio attento e costante della loro salute, la gestione degli aspetti farmacologici, la programmazione e l'accompagnamento a visite specialistiche, ecc.

Nella struttura è presente un'Infermiera alla quale competono gli interventi sanitari che esulano dai mansionari delle altre figure, i rapporti con il medico di base, l'approvvigionamento dei farmaci, la tenuta e

l'aggiornamento delle cartelle cliniche, il monitoraggio generale delle situazioni sanitarie degli ospiti. L'operatore socio sanitario si occupa della predisposizione e dell'accompagnamento (su delega dell'infermiera) alla somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico. In casi particolari può intervenire nell'accompagnamento dell'utente a visite specialistiche in collaborazione con gli operatori del servizio. Per ogni ospite è presente una '*cartella sanitaria*' che gli operatori si preoccupano di tenere aggiornata e una '*scheda terapia*' che riporta la terapia in corso sottoscritta dal medico e costantemente aggiornata.

Per ciò che riguarda la gestione dei farmaci nel servizio viene tenuto un registro delle terapie dove vengono annotati i farmaci assunti. L'infermiera provvede a controllare le scadenze dei farmaci presenti e all'approvvigionamento di quelli in esaurimento con contestuale aggiornamento delle schede di carico e scarico, tutte operazioni gestite in collaborazione con gli operatori socio sanitari della struttura. I farmaci sono conservati in appositi armadi dotati di serratura ubicati nel locale adibito ad ufficio-deposito farmaci.

Per tutta la gestione dell'aspetto della somministrazione farmaci si fa riferimento alla procedura specifica '*gestione farmaci*' nella quale sono dettagliate tutte le fasi operative sopra accennate.

Il servizio di fisioterapia viene gestito dalla specifica figura professionale incaricata secondo progetti di intervento definiti ad inizio anno e l'attività viene documentata su una '*scheda di fisioterapia*' aggiornata dal fisioterapista stesso.

La consulenza sanitaria viene effettuata con la collaborazione di figure professionali diverse (psicologo, psicomotricista, ecc.) a seconda della tipologia di intervento che maggiormente risponde ai bisogni individuati sugli ospiti.

### *SERVIZIO MENSA*

Nella Comunità Alloggio il servizio mensa viene gestito dal personale addetto alla cucina che, sotto supervisione del coordinatore della struttura, si occupa dell'approvvigionamento dei prodotti alimentari, della loro conservazione e della preparazione dei pasti quotidiani attenendosi scrupolosamente al menù settimanale approvato dal dietologo e vidimato dall'Ufficio Igiene dell'ASL territorialmente competente.

### *SERVIZIO DI LAVANDERIA E PULIZIE*

Il servizio lavanderia è svolto dal personale OSS che provvede al lavaggio quotidiano della biancheria e al suo riordino. Per ciò che riguarda la supervisione periodica dello stato dell'abbigliamento degli utenti è compito dell'operatore socio sanitario referente dello stesso revisionare periodicamente il corredo personale degli ospiti e contattare la famiglia per segnalare eventuali esigenze di acquisto o provvedervi

direttamente in caso di assenza di riferimenti famigliari. Per la gestione della biancheria si fa riferimento al protocollo specifico '*gestione della biancheria sporca e pulita*' che fornisce indicazioni generali in merito.

Il servizio di pulizia viene organizzato – seguendo le indicazioni del manuale di autocontrollo HACCP per ciò che riguarda i locali cucina e dispensa – e supervisionato dal coordinatore ed è dettagliatamente descritto nelle istruzioni di lavoro specifiche per la gestione di tale aspetto.

Per il dettaglio delle attività di ogni ruolo si rimanda ai vari mansionari del servizio, al protocollo "operazioni assistenziali" ed alle "specifiche di servizio", nel quale sono descritti dettagliatamente i vari compiti e al regolamento degli operatori per ciò che riguarda comportamenti e modalità di gestione di particolari aspetti del servizio.

## ***ATTIVITA' DEL SERVIZIO***

Nell'ambito dell'organizzazione della Comunità Alloggio gli utenti partecipano ad attività strutturate interne ed esterne di vario tipo e con finalità differenti ma comunque sempre orientate ad aumentare o a mantenere le abilità presenti nell'ospite oltre che per permettergli di condurre una vita relazionale e sociale ricca.

L'ambito "attività" non rappresenta soltanto un modo per impegnare il tempo degli ospiti ma è uno spazio significativo nel quale ogni ospite sperimenta capacità e limiti facendo emergere aspetti e particolarità della propria persona.

Nell'arco della settimana gli ospiti sono impegnati al mattino e al pomeriggio in diverse attività sulla base di una programmazione effettuata settimanalmente e riferita ad una progettazione annuale più generale con una diversificazione delle attività proposte in considerazione dell'eterogeneità del gruppo degli ospiti e della gravità di alcuni di essi, situazioni che rendono necessaria una loro personalizzazione al fine di garantire a tutti il coinvolgimento.

Ogni attività viene documentata attraverso la compilazione di schede specifiche sulle quali vengono riportate le osservazioni sulla partecipazione dell'ospite e sull'efficacia dell'attività rilevando altresì eventuali problemi e criticità. Il materiale raccolto viene rielaborato ed utilizzato per le verifiche effettuate periodicamente rispetto agli obiettivi specifici contenuti nei progetti educativi individualizzati e per la stesura delle relazioni finali da produrre a fine anno, nonché come elemento di ingresso per la riprogettazione.

Sempre nell'ambito delle attività è importante evidenziare lo spazio dedicato alla relazione individualizzata tra operatore ed ospite che consente di dedicare allo stesso tempo ed attenzione sotto forma di colloqui o di piccole occupazioni che interessano la sfera personale dell'ospite stesso. Sono momenti privilegiati che rivestono particolare significato perché permettono di accogliere il bisogno di

attenzione dell'ospite e, per chi ne ha la capacità, di rielaborare vissuti particolari con il supporto dell'operatore. Il rapporto individualizzato assume grande importanza anche per l'utenza più grave in quanto dà la possibilità di garantire attività specifiche e diversificate con modalità personalizzate in base alle caratteristiche dell'ospite.

Particolare attenzione è volta a trovare un equilibrio che permetta di rispondere alle esigenze sia educative che sanitarie dell'utenza: è ampio il lavoro che porta a trovare, tramite azioni educative ed attività strutturate, le modalità più idonee a supportare le necessità inerenti l'aspetto sanitario di ogni ospite che consta di variabili, legate soprattutto alle problematiche di partenza e all'età, molto diverse tra loro.

Un ambito essenziale per un proficuo lavoro di integrazione per l'utenza riguarda il rapporto con il territorio. La Comunità Alloggio si propone di costruire e mantenere costanti rapporti di collaborazione con enti e servizi presenti sul territorio (piscina comunale, biblioteche, associazioni che propongono ed organizzano corsi, scuole) al fine di garantire all'utenza la possibilità di vivere un'appartenenza che vada oltre la vita di comunità.

Pertanto la Comunità "Strada Facendo" ritiene fondamentale porsi e proporsi in un'ottica di scambio, dialogo e collaborazione con altre realtà: in questo senso viene svolto un importante lavoro di collegamento con altri Centri e Strutture che lavorano con la disabilità e con i quali si intrecciano momenti strutturati, attività, momenti conviviali ed organizzazione di eventi sia presso la comunità di Cardè sia presso altre strutture.

La Comunità Alloggio si propone, dunque, di incarnare un orientamento volto ad un lavoro di rete che avvalori le intenzionalità educative ed assistenziali pensate per ogni ospite.

Riportiamo qui di seguito un elenco indicativo di tutte le attività possibili, individuali o a piccoli gruppi, effettuate internamente ed esternamente al servizio, alcune articolate nell'arco dell'anno in base ai diversi periodi stagionali.

- Psicomotricità
- Laboratorio espressivo
- Attività motoria
- Attività di piscina
- Attività di biblioteca
- Laboratorio ludico
- Attività musicale
- Attività di rilassamento
- Attività di giardinaggio
- Attività di cura del sé
- Ginnastica dolce
- Attività in ludoteca

- Cineforum
- Deambulazione e movimentazione assistita
- Attività didattica
- Laboratorio attività manuali
- Attività riciclaggio
- Attività di bricolage (esterna in collaborazione con un Centro Diurno)
- Laboratorio di danzaterapia
- Progetto "Tempo Libero" (esterna con altri Servizi)
- Progetto di integrazione con le Scuole Materna e Primaria (vari comuni in provincia di Cuneo)
- Laboratorio di canto
- Laboratorio multimediale
- Attività lettura partecipata

Per il dettaglio di ogni attività e/o laboratorio si rimanda ai progetti specifici di ogni singola attività e/o laboratorio periodicamente aggiornati.

## GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

<i>7.00 - 7.30</i>	<i>Lettura diario consegne Preparazione e somministrazione terapie Controllo situazione ospiti Preparazione biancheria ospiti e ambienti per l'igiene personale</i>
<i>7.30 - 9.30</i>	<i>Igiene personale Colazione Preparazione per attività del mattino</i>
<i>9.30 - 10.30</i>	<i>Il personale D.S.S. provvede alla pulizia delle stanze e dei bagni</i>
<i>9.30 - 11.45</i>	<i>Attività (Educatori + D.S.S.)</i>
<i>11.45 - 12.00</i>	<i>Preparazione tavolo (Educatore + ospite) Igiene (Educatori + D.S.S.) E riordino locali attività</i>
<i>12.00 - 14.00</i>	<i>Pranzo e somministrazione terapie (D.S.S.), riordino refettorio (con ospiti), igiene orale</i>
<i>14.00 - 14.30</i>	<i>Spazio per la stesura della documentazione: diario consegne, griglie, progetti.</i>
<i>14.30 - 16.00</i>	<i>Attività programmate (Educatori + D.S.S.)</i>
<i>16.00 - 17.00</i>	<i>Merenda (Educatore + D.S.S.)</i>
<i>17.00 - 18.30</i>	<i>Tempo libero per gli ospiti (televisione, musica, passeggiate) Svolgimento compiti particolari per alcuni ospiti</i>
<i>18.30 - 19.00</i>	<i>Preparazione tavolo Igiene ospiti</i>
<i>19.00 - 20.00</i>	<i>Cena e somministrazione terapie (D.S.S.)</i>
<i>20.00 - 21.00</i>	<i>Igiene orale ospiti Stesura diario</i>
<i>21.00 - 22.00</i>	<i>Relax e attività libera (somministrazione terapie). Preparazione per la notte</i>
<i>notte</i>	<i>Monitoraggio situazione ospiti</i>

## ***MODALITA' DI PRESA IN CARICO***

### **AMMISSIONI**

Le modalità di ammissione al servizio sono le seguenti:

- Al servizio giunge la richiesta di inserimento all'interno della struttura per un nuovo utente: essa deve essere, possibilmente, corredata da una relazione di presentazione del caso che, se assente, verrà richiesta successivamente.
  
- La domanda di ammissione viene esaminata dall'équipe composta da educatori professionali ed operatori socio assistenziali che, insieme al coordinatore valutano il contenuto della relazione al fine di valutare l'idoneità all'inserimento dal punto di vista del servizio.  
Se l'équipe lo ritiene utile vengono richieste ulteriori informazioni o approfondimenti agli operatori segnalanti il caso.
  
- La richiesta può essere accolta dal servizio solo successivamente all'esame effettuato dall'U.M.V.D. (Unità di Valutazione Multi Dimensionale) che stabilisce l'idoneità all'inserimento verificando la compatibilità tra la tipologia della struttura e le caratteristiche dell'utente.
  
- La struttura viene presentata all'utente ed ai suoi familiari (eventualmente accompagnati dai Servizi di riferimento) per la conoscenza reciproca.  
Alla famiglia, o agli operatori di riferimento dei Servizi Sociali, viene consegnato un '*elenco documenti ed effetti personali per l'inserimento*' che contiene l'indicazione di massima di tutto quanto è necessario per l'ingresso dell'ospite in struttura.  
Contemporaneamente viene compilata, a cura degli operatori, una '*scheda di rilevazione dell'autonomia di base*' che ha lo scopo di fornire alcune prime informazioni finalizzate alla costruzione di un profilo di base dell'utente per evidenziare le sue necessità primarie e la scheda '*informazioni utente*' nella quale vengono raccolte una serie di informazioni di carattere generale (dati anagrafici, recapiti, informazioni generiche sui trascorsi, ecc.).
  
- Al momento dell'inserimento l'utente fornisce la documentazione e gli effetti personali richiesti mentre, da parte della struttura, viene compilata la scheda di ammissione sottoscritta dai servizi richiedenti l'inserimento e, se possibile e presente, dalla famiglia.  
Contestualmente viene compilata una '*scheda dati utente*' che raccoglie tutti i dati dell'ospite ed i riferimenti relativi a familiari, tutori, operatori sanitari e dei servizi sociali importanti per la futura gestione dell'ospite.

- Gli operatori della Comunità Alloggio (educatori professionali) raccolgono tutta la documentazione fornita dall'utente al momento dell'ingresso in struttura: la documentazione medica (tesserino sanitario, esenzione ticket, terapia sottoscritta dal medico, eventuali documenti attestanti le vaccinazioni, documentazione pregressa e attuale), i documenti personali (carta d'identità in corso di validità, codice fiscale, eventuali certificati di pensione, invalidità, ecc.) e le relazioni sociali attuali o relative a precedenti inserimenti in altre strutture.
- Tutto il materiale raccolto viene raccolto in cartelle personali – una cartella sanitaria e una socio-relazionale – intestata all'utente inserito; tutta la documentazione verrà aggiornata periodicamente nel corso della permanenza nel servizio.

### *DIMISSIONI*

Le dimissioni dell'utente dal servizio possono avvenire nei seguenti casi:

- richiesta della famiglia;
- richiesta dei servizi sociali di riferimento;
- proposta del servizio;

Anche la richiesta di dimissioni, come l'ammissione, deve essere sottoposta all'approvazione dell'Unità di Valutazione Multi Dimensionale competente per territorio.

Al momento delle dimissioni all'utente viene consegnata tutta la documentazione personale prodotta al momento dell'inserimento e durante la sua permanenza nel servizio, oltre alla biancheria e agli oggetti personali di sua proprietà.

Il servizio redige una relazione sul periodo trascorso nel servizio, che illustra gli obiettivi perseguiti ed i risultati ottenuti, e che viene consegnata ai servizi sociali di riferimento o per eventuali altre strutture in cui l'utente deve essere inserito.

In questo caso, inoltre, l'équipe del servizio rimane a disposizione per eventuali richieste di colloqui o trasmissione di informazioni o documentazione che necessitano al nuovo servizio per dare continuità al percorso fatto fino a quel momento e per consentire una presa in carico adeguata.

### *ORARI DI APERTURA*

Il servizio è aperto nell'arco di tutto l'anno e non sono previsti periodi di chiusura anche solo temporanea dello stesso.

Non è presente un orario di visita predefinito per familiari o conoscenti degli ospiti che possono fare visita con la sola avvertenza di concordare preventivamente tempi e modalità con gli operatori del servizio.

## ***IL PERSONALE***

Oltre alle risorse strutturali e materiali la Comunità Alloggio può contare sulle risorse umane: la tipologia di struttura (rif. normativa specifica) prevede la presenza delle seguenti figure nel servizio:

- n. 4,5 educatori professionali per la gestione delle attività educative (di cui uno a part time e uno che svolge le mansioni di "consulente attività") di cui 1 con mansioni di coordinamento del servizio;
- n. 7 operatori socio assistenziali per la gestione delle attività assistenziali
- n. 2 addetti alla cucina part-time

Al personale interno si affiancano:

- n. 1 Infermiera
- n. 1 Terapista della riabilitazione (Fisioterapista)
- n. 1 Consulente sanitario (tipologia di figura individuata in base alle necessità dell'utenza, es. Psicomotricista)

All'équipe di cui sopra si affiancano gli interventi di altre figure professionali esterne (MMG, Psicologi, Psichiatri, ...) per la gestione degli aspetti sanitari dell'utenza e per attività di supervisione e/attività formative mirate a supporto del lavoro degli operatori.

Il servizio, inoltre, può avvalersi della collaborazione di altre figure esterne quali obiettori di coscienza, tirocinanti e volontari: queste figure non possono agire in sostituzione degli operatori della struttura ma costituiscono risorse in appoggio alle attività svolte dagli stessi. L'inserimento di tali figure viene organizzato di volta in volta cercando di coniugare le esigenze della struttura con quelle dei collaboratori.

## **PROCEDURA di SELEZIONE del PERSONALE INTERNO**

La cooperativa Laboratorio, attraverso l'applicazione della procedura del Sistema di Gestione Qualità riferita alle "risorse umane", pone particolare attenzione alla selezione del personale al fine di garantire

l'inserimento di operatori qualificati e provvisti di adeguate competenze secondo quanto richiesto dai diversi ruoli e mansioni di ogni servizio.

Pertanto viene seguita, al proprio interno, una specifica modalità di selezione che prevede il seguente iter:

- ricerca di nominativi attingendo dalle domande di lavoro pervenute e in possesso del titolo di studio o di formazione specifica richiesta dal ruolo e/o dalle mansioni da ricoprire;
- colloquio di lavoro finalizzato alla conoscenza e a verificare la rispondenza di quanto dichiarato nel curriculum con le caratteristiche richieste dal servizio secondo quanto predefinito per ogni figura professionale e per ogni ruolo (rif. profili 'competenze per figura professionale'). Sempre nel corso del colloquio, inoltre, viene compilata una scheda denominata 'colloquio di conoscenza' nella quale vengono rilevati dati significativi ai fini della selezione. Il colloquio viene tenuto dal responsabile del personale se possibile insieme al coordinatore del servizio o comunque raccordandosi con lo stesso sui colloqui effettuati.
- il nuovo operatore viene inserito nel servizio e si apre un periodo di prova durante il quale lo stesso viene affiancato al personale operante per espletare la fase di addestramento registrata su apposita scheda 'addestramento nuova risorsa'. Il periodo di prova viene monitorato per poter verificare l'idoneità al ruolo assunto e, se l'esito è positivo, viene confermata l'assunzione.

### *PRESENZA OPERATORI*

L'organizzazione del personale è articolata sulla base di turni di presenza che garantiscono la copertura totale del servizio; il numero e le tipologie di figure professionali presenti nell'arco della giornata, della settimana e del mese sono definiti applicando i minutaggi assistenziali ed educativi previsti per la tipologia di servizio:

- gli Operatori Socio Sanitari sono presenti per garantire la copertura di tutti i momenti nei quali sono maggiormente concentrati i bisogni assistenziali degli ospiti, dal lunedì alla domenica per tutti i giorni dell'anno;
- gli Educatori Professionali sono presenti nei momenti nei quali sono collocate le attività strutturate del servizio con orario giornaliero, prevalentemente dal lunedì al sabato. Per esigenze di servizio possono essere richiesti interventi nei giorni festivi.

Pur rispettando una diversificazione di ruoli e mansioni sulle figure professionali l'équipe lavora in un'ottica di collaborazione, di integrazione e di coinvolgimento reciproco a beneficio della funzionalità del servizio e della gratificazione degli operatori.

Il prospetto turni viene redatto mensilmente ed è a disposizione nel servizio.

## ATTIVITA' di SUPERVISIONE e FORMAZIONE

Considerata l'importanza di mantenere il livello di preparazione degli operatori a livelli adeguati alle mansioni ricoperte vengono pianificate attività di formazione a partire dall'addestramento di nuovo personale inserito nel servizio.

Oltre a prestare particolare attenzione alla fase di selezione del personale al fine di inserire figure adeguatamente qualificate secondo quanto richiesto da mansioni e ruoli specifici, la cooperativa si impegna a promuovere attività di formazione continua attraverso l'organizzazione di:

- momenti di formazione interna: partecipazione a corsi obbligatori secondo la normativa vigente, su aspetti specialistici e tecnici del proprio lavoro, ecc.
- partecipazione a corsi, seminari, convegni su tematiche specifiche.
- formazione legata alla gestione del sistema qualità affinché il personale sia consapevole della rilevanza delle proprie attività in rapporto al raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Inoltre, vengono programmati (in base a specifiche necessità ed esigenze emerse nelle singole riunioni di équipe dei vari servizi) momenti di supervisione al fine di dare un supporto adeguato agli operatori.

Ogni anno la cooperativa redige un *piano di formazione* che comprende i corsi obbligatori per legge (prima formazione ed aggiornamenti sulla sicurezza), percorsi formativi su tematiche specifiche e percorsi di supervisione.

## **METODOLOGIA UTILIZZATA nel SERVIZIO**

La progettualità all'interno del servizio va a toccare aspetti che riguardano:

- la quotidianità
- le attività
- i bisogni individuali di ogni ospite in maniera tale da evidenziare le esigenze di ogni genere, in particolare di recupero fisico.

L'elaborazione del percorso educativo e la definizione degli obiettivi coinvolgono tutte le figure professionali, educatori professionali e OSS, ciascuno per le proprie specifiche competenze.

L'azione educativa si muove su più fronti: da un lato essa ha come campo di intervento lo svolgersi della quotidianità all'interno della struttura ed individua nella divisione dei compiti e delle responsabilità un valido strumento di valorizzazione delle potenzialità dell'individuo, dall'altro si identificano spazi e momenti

esperienziali particolari e legati a differenti attività ludiche e creative, a volte supportate da consulenti esterni, che permettono all'ospite di sperimentarsi in un ruolo attivo, non vincolato dallo stato di disagio che la patologia comporta.

Nell'ambito dello svolgimento delle attività di laboratorio, di socializzazione e di tutti gli altri contesti protetti vengono individuate nell'ambito del personale operante nel servizio due figure professionali - un educatore professionale e un operatore socio assistenziale - che diventano referenti per l'utente sia per la parte progettuale, sia per l'andamento globale comprendente tutta la sfera dei bisogni personali.

Per ogni ospite viene redatto un Progetto Educativo Individualizzato che viene concordato e condiviso da tutta l'équipe.

Il servizio è pensato, non come un sistema chiuso al cui interno gli ospiti vivono una vita da "reclusi" ma come un sistema che è in sinergia con l'ambiente che lo circonda, nella fattispecie la comunità del paese e il territorio limitrofo, creando occasioni di reciproco scambio e riflessione. Si parte dal presupposto che l'incontro con una realtà così peculiare come quella del nostro servizio, può essere il motore ed il veicolo al contempo di un cambiamento di cultura andando a modificare la percezione del disagio.

A tal fine ogni opportunità di incontro, sia essa rappresentata da un corso di ginnastica, di teatro, di acquaticità oppure da un momento di festa, è considerata come un'occasione con enormi potenzialità educative.

## ***II PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO***

Il progetto educativo individualizzato costituisce l'aspetto centrale della qualità nel processo di erogazione del servizio.

Dal momento dell'inserimento dell'utente nel servizio si provvede alla pianificazione dell'attività di progettazione finalizzata alla redazione del progetto educativo individualizzato. In sede di riunione di équipe si provvede ad individuare un operatore socio sanitario ed un educatore professionale referenti dell'ospite e, quest'ultimo, è incaricato della redazione del progetto educativo individualizzato.

La fase iniziale è di fondamentale importanza perché prevede la raccolta di tutte le informazioni che riguardano l'ospite attraverso l'esame della documentazione esistente, il confronto con la famiglia e con i servizi di riferimento e l'osservazione diretta al fine di comprendere i reali bisogni dell'utente e le sue potenzialità.

Nello specifico i dati per la progettazione emergono da:

- Indicazioni derivanti da verbale di valutazione U.M.V.D.
- Informazioni ed indicazioni emerse dalla documentazione personale dell'utente
- I bisogni e le necessità rilevate in fase di osservazione e/o espresse dall'utente.
- Informazioni emerse da colloqui con i familiari e/o con operatori dei servizi inviati.

Viene utilizzato dagli operatori un modulo apposito per la raccolta delle informazioni (scheda raccolta informazioni).

Sulla base dei bisogni e delle richieste espresse vengono definiti gli obiettivi del progetto suddivisi in:

- Obiettivi assistenziali
  - autonomia nell'igiene personale e nella cura della persona;
  - autonomia nell'assunzione dei pasti;
  - cura della salute.
  
- Obiettivi educativi
  - acquisizione e/o mantenimento di determinate capacità e competenze;
  - gestione delle relazioni interne ed esterne alla struttura;
  - gestione del proprio spazio personale;
  - coinvolgimento nella gestione quotidiana della vita in struttura;
  - attività creative e ricreative socializzanti.

Sia gli obiettivi assistenziali e sia gli obiettivi educativi sono pensati su due livelli in quanto:

- esiste un rapporto tra il progetto educativo individualizzato e il progetto del servizio che determina obiettivi più generali di riferimento e dai quali non è possibile prescindere perché costituiscono la mission del servizio;
- sono collegati ai bisogni del singolo e alle sue necessità personali.

Tra i due livelli deve esistere coerenza perciò si rende necessaria una verifica periodica.

Sono coinvolte nella procedura di definizione del progetto educativo individualizzato le seguenti figure:

- Educatore professionale referente dell'ospite che ha il compito di redigere il progetto.
- Coordinatore con ruolo di supervisione e validazione.
- Equipe del servizio per la condivisione degli obiettivi e delle modalità di realizzazione del progetto educativo.

La procedura prende avvio con l'inserimento dell'utente nel servizio e si articola come segue:

- Durante le riunioni di équipe viene analizzata la documentazione dell'ospite pervenuta al servizio.

- Sempre nella riunione di équipe vengono individuate le figure referenti dell'ospite: un educatore professionale incaricato del Progetto educativo individualizzato e un D.S.S. referente per ciò che riguarda i bisogni assistenziali individuali.
- Dopo il periodo di osservazione e di eventuale confronto con i servizi invianti, l'educatore incaricato del progetto, in collaborazione con l'O.S.S. referente dell'utente, definisce gli obiettivi generali del Progetto Educativo Individualizzato (PEI).
- L'educatore provvede alla stesura del P.E.I. definendo i tempi di realizzazione dello stesso e le relative verifiche.
- Il progetto viene presentato a tutta l'équipe per la sua condivisione e per la strutturazione delle attività previste al suo interno. Nel progetto possono essere coinvolti, di volta in volta, altre figure diverse interne al servizio o alla cooperativa o esterne in un'ottica di lavoro di rete.

Nel percorso di attuazione del progetto collaborano tutte le figure in esso coinvolte sia per lo svolgimento delle attività previste e sia nella documentazione del lavoro svolto. Eventuali difficoltà vengono affrontate attraverso un confronto costante tra le diverse figure professionali nelle riunioni di équipe, o avvalendosi del supporto offerto dalla supervisione.

Fondamentale è la verifica che viene gestita all'interno della procedura del progetto con un modulo specifico per evidenziare i risultati conseguiti e le eventuali modifiche da apportare allo stesso.

In occasione dell'inserimento di nuovi operatori (D.S.S. ed educatori professionali) è previsto, nell'ambito della procedura di selezione, un periodo di affiancamento (che coincide con il periodo di prova) durante il quale il nuovo operatore prende visione della documentazione relativa ai progetti in corso, oltre che di mansionari e istruzioni di lavoro.

### *PRESTAZIONI PREVISTE nel SERVIZIO*

Nell'ambito della progettazione individuale vengono erogate le seguenti prestazioni:

Attività di assistenza:

- Assistenza, supporto e aiuto nell'igiene personale dell'utente (lavarsi, vestirsi, cura della persona, ...);
- Monitoraggio dello stato di salute (con riferimento alle figure specifiche previste dal servizio: infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione, consulente sanitario, medico di base, e di eventuali altre figure specialistiche);
- Somministrazione di farmaci (con supporto dell'infermiere professionale e di eventuali altre figure specialistiche);
- Somministrazione pasti.

- Accompagnamento a visite mediche.

Attività educative:

- Gestione della quotidianità;
- Attività finalizzate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità residue dell'ospite;
- Gestione delle relazioni interne alla struttura;
- Gestione delle relazioni con le famiglie di origine;
- Gestione delle relazioni esterne al servizio per l'integrazione con il territorio;
- Attività di tempo libero;

### DETTAGLIO e DURATA delle VARIE ATTIVITA'

Il dettaglio e la durata delle varie attività sono diversi a seconda del singolo progetto educativo individualizzato e più in particolare dipendono dagli obiettivi prefissati pertanto si rimanda l'approfondimento ai singoli PEI. Inoltre le attività vengono strutturate ed organizzate secondo una programmazione che tiene conto delle esigenze dei singoli ma calate in un contesto di comunità.

### UTILIZZO MEZZI di CONTROLLO e di PROTEZIONE

#### Tutela della Privacy.

Per ciò che riguarda la documentazione personale o prodotta dal servizio si fa riferimento a quanto previsto dal manuale programmatico sulla Privacy di cui la cooperativa è dotata e che contempla misure di protezione che riguardano le modalità di conservazione della documentazione e modalità di comportamento per gli operatori al fine di garantire la riservatezza dei dati sensibili dell'utenza.

#### Gestione Pronto Intervento

E' stato definito e redatto 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.

#### Gestione del denaro degli ospiti

Nella Comunità Alloggio gli ospiti hanno spesso disponibilità di denaro da utilizzare per le spese personali. Gli ospiti non hanno la capacità di provvedere autonomamente alla gestione del proprio denaro per cui questo aspetto viene affidato al servizio che lo gestisce attraverso l'applicazione di un protocollo

specifico che consente di garantire la puntuale e corretta rendicontazione delle spese effettuate a familiari o tutori.

#### Somministrazione farmaci.

Come già descritto a proposito dell'aspetto sanitario per la tenuta sotto controllo di quanto previsto si fa riferimento alla procedura operativa specifica "Gestione farmaci".

#### Diete personalizzate.

Sono previste diete personalizzate su indicazione medica in situazioni particolari. Salvo questi casi particolari il menu, nelle versioni invernale ed estivo, viene stilato con supervisione e indicazioni del medico dietologo e sottoposto ad approvazione dell'ufficio competente dell'ASL.

#### Regolamento interno.

Il servizio è dotato di regolamento interno del personale che definisce tutti gli aspetti che riguardano modalità di comportamento e di azione che hanno influenza sul buon andamento del servizio.

#### Protocolli interni.

Il servizio fa riferimento a protocolli che hanno lo scopo di prevenire l'insorgere di criticità o per affrontarle nel momento in cui dovessero verificarsi.

- protocollo per la gestione della biancheria
- protocollo per la prevenzione e cura della scabbia
- protocollo per la prevenzione di infezioni e parassitosi
- protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- protocollo per lo smaltimento dei rifiuti sanitari
- protocollo per la pulizia, disinfezione e sterilizzazione degli ausili
- protocollo per la gestione del pronto intervento
- protocollo per la gestione della cassa degli ospiti
- protocollo operazioni assistenziali

## **TEMPI**

I tempi di realizzazione del progetto sono legati ai singoli progetti individuali degli ospiti. La revisione del progetto viene effettuata, se non è necessario provvedere prima, con cadenza triennale.

## ***VERIFICHE***

Il servizio parte dal presupposto che la qualità del proprio operato ha come indicatori preferenziali, non solo il raggiungimento degli obiettivi dei progetti individuali, ma anche altri aspetti che possono riguardare l'organizzazione del servizio, la relazione con le famiglie di provenienza degli ospiti, le modalità di collaborazione che si instaurano con i Servizi di riferimento.

A tal fine, oltre alle verifiche già previste all'interno dei singoli progetti individuali, la cooperativa verifica l'andamento del servizio attraverso riunioni periodiche in Conferenza dei Servizi (organo che riunisce i responsabili di servizio e la direzione) e attraverso incontri del coordinatore con la direzione verificati i diversi aspetti; in tutti questi momenti vengono presi in esame e verificati i diversi aspetti e ambiti di intervento (ospiti, struttura e personale) al fine di evidenziare problemi e criticità ma anche elementi positivi.

Il percorso di ogni ospite all'interno del servizio è monitorato e discusso nell'ambito delle riunioni dell'équipe educativa, che valuta e propone eventuali modifiche da apportare all'organizzazione del lavoro in modo da permettere sempre un certo grado di flessibilità in funzione delle necessità degli utenti.

Per ciò che riguarda la verifica sui PEI gli operatori effettuano le verifiche sugli interventi educativi previsti dai progetti individualizzati secondo i tempi e le modalità in essi definiti.

Nella stesura del progetto educativo individualizzato l'educatore professionale, insieme all'O.S.S., definisce per ogni obiettivo generale o specifico le modalità di attuazione, i tempi, gli spazi e i tempi e le modalità di verifica.

Il progetto può prevedere verifiche in itinere qualora il tipo di obiettivo renda necessario tenere sotto controllo particolari criticità e una verifica finale al termine del tempo stabilito come congruo al raggiungimento dell'obiettivo.

Per la verifica l'educatore si avvale di griglie di rilevazione se è necessario effettuare una valutazione che richiede la raccolta di dati quantitativi oppure di osservazioni emerse da colloqui, diari, riunioni di équipe quando è necessario effettuare la valutazione su informazioni di tipo qualitativo.

La verifica è una fase importantissima del percorso progettuale e pertanto coinvolge in modo particolare tutti gli attori che in modo più o meno significativo concorrono all'attuazione del progetto. Nel percorso di progettazione sono coinvolti frequentemente figure esterne (famiglia, operatori dei servizi di riferimento, figure esterne facenti parte della rete attivata dal progetto, ecc.) che quindi partecipano anche ai momenti di verifica con gli operatori del servizio e con l'utente stesso.

La verifica, inoltre, è uno strumento che consente agli operatori di valutare l'andamento dell'inserimento e il livello di soddisfazione dell'utente soprattutto quando il livello di comprensione e di espressione dello stesso rende impossibile rilevarlo con altri strumenti (es. questionari).

Riassumendo possiamo avere:

- verifiche quantitative riferite agli obiettivi dei progetti mediante strumenti di rilevazione statistica (es. griglie);
- verifiche qualitative attraverso la stesura e la rilettura delle osservazioni riportate sui diari giornalieri;
- verifiche periodiche con figure esterne al servizio che a vario titolo si occupano del benessere degli ospiti (es. familiari, operatori dei servizi di riferimento, figure specialistiche,...) attraverso colloqui che vengono riportati su apposite schede che vanno a costituire documentazione di appoggio al progetto;
- verifiche mensili tra gli operatori e relative ad aspetti particolari del servizio (verbali);
- supporto della supervisione come momento di confronto rispetto al proprio ruolo e alla relazione con l'utente.

## ***LA MISURAZIONE della QUALITA'***

### **RILEVAZIONE della SODDISFAZIONE sul SERVIZIO**

Le informazioni relative alla soddisfazione sul servizio erogato provengono da questionari di qualità percepita somministrati prevalentemente alla committenza (Enti e Servizi invianti); non vengono somministrati questionari alle famiglie/tutori perché poco partecipi alla vita del servizio e quindi non in possesso di elementi sufficienti per poter dare fare una valutazione adeguata del servizio erogato. Diverso è l'approccio verso l'ospite. Effettivamente è presente un'attività "diffusa di monitoraggio" della qualità percepita da parte dell'utente, esercitata dall'operatore, non attraverso situazioni predefinite o strumenti formalizzabili, bensì attraverso l'allestimento di relazioni con l'utenza fondate su criteri professionali educativi.

Infatti, non potendo utilizzare strumenti complessi come può essere un questionario dato il grado di disabilità dell'utenza, e la presenza di utenti soggetti a provvedimenti di interdizione, il monitoraggio della qualità percepita, con la maggior parte degli utenti, formalizzare la rilevazione della soddisfazione attraverso colloqui mirati, o dare evidenza nelle osservazioni, sulle relazioni, sui progetti, sul diario quotidiano, ecc.

Il lavoro educativo, attraverso uno degli strumenti fondamentali che è l'osservazione, si fonda su una lettura attenta e costante dei bisogni dell'utente, sia di quelli espressi verbalmente, quando ciò è possibile, e sia di quelli che vengono comunicati attraverso altre forme di linguaggio non verbale. L'osservazione, inoltre, non è circoscritta alla fase di attuazione del progetto e quindi è estesa a tutto il periodo di permanenza dell'utente nel servizio. Tutto ciò consente di individuare i bisogni e le richieste e di soddisfarli di

conseguenza concorrendo alla realizzazione dell'obiettivo fondamentale del servizio che è il raggiungimento del benessere dell'utente e il miglioramento qualitativo della sua esistenza.

L'evidenza di quanto sopra descritto emerge dalla documentazione che viene redatta dall'educatore relativamente al lavoro svolto con gli utenti e ai risultati raggiunti e più precisamente da: progetti, verifiche e relative relazioni sui risultati, osservazioni, relazioni sulle attività che coinvolgono l'utente, verbali di riunione.

Il servizio trasmette periodicamente alla committenza (cadenza annuale) copia dei progetti individuali relativi agli utenti, le relazioni sulle attività svolte durante l'anno e la programmazione delle attività per l'anno successivo.

Anche eventuali reclami ed osservazioni sono oggetto di analisi da parte del servizio attraverso l'applicazione di quanto previsto dal sistema gestione qualità.

## ***ALLEGATI e DOCUMENTI di RIFERIMENTO del PROGETTO***

- Verbale di Autorizzazione al funzionamento del servizio.
- Determina di accreditamento del servizio ASL CNI.
- Contratti in corso con ASL CNI – Consorzio Monviso Solidale e Città di Torino – ASL Città di Torino
- Mansionario operatori del servizio.
- Regolamento operatori.

Documenti di registrazione:

- 'Scheda di ammissione' (DRQ151)
- 'Scheda di inserimento utente' (DRQ152)
- 'Scheda di rilevazione dell'autonomia di base' (DRQ153)
- 'Elenco documenti ed effetti personali per l'inserimento' (DRQ154)
- 'Elenco effetti personali all'ingresso' (DRQ155)
- 'Scheda dati utente' (DRQ156)
- 'Scheda di osservazione' (DRQ157)
- 'Registro consegne' (DRQ158)
- 'Contenuto cartella utente' (DRQ159)
- 'Programma settimanale attività' (DRQ812)
- 'Scheda di dimissioni' (DRQ813)
- 'Scheda di fisioterapia' (DRQ815)
- 'Progetto Educativo Individualizzato' (DRQ820)
- Protocollo 'Gestione cassa ospiti'
- 'Gestione cassa ospiti' (DRQ817)
- Procedura 'Gestione farmaci Comunità Alloggio'
- 'Scheda terapia' (DRQ121)
- 'Segnalazione farmaci mancanti' (DRQ122)
- 'Preparazione e somministrazione terapia' (DRQ123)
- 'Controllo approvvigionamento farmaci' (DRQ822)