



RAF B  
"LA ROSA BLU"

CARTA  
del SERVIZIO

## 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 socio-economiche, 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 esigenze organizzative, la Cooperativa s'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 Sociale Laboratorio s'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 e 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 viene 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 dello stesso.

#### **CONTINUITA'**

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

#### **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.

#### **RIFERIMENTI della COOPERATIVA**

*Sede legale e amministrativa: via Rattazzi 9, 12051 Alba (Cn)*

*Tel. e fax: 0173 441784*

*E-mail: [amministrazione@progettoemmaus.it](mailto:amministrazione@progettoemmaus.it)*

*Pec: [progettoemmaus@pec.confcooperative.it](mailto:progettoemmaus@pec.confcooperative.it)*

## PRESENTAZIONE del SERVIZIO

La RAF di tipo B “La Rosa Blu” apre i battenti il 20 gennaio 2005 sotto la gestione diretta dell’Associazione Locale Anffas con autorizzazione definitiva al funzionamento rilasciata dall’Asl 17 – Commissione di Vigilanza – Distretto Fossano/Savigliano il 19/11/2004, accogliendo i primi cinque ospiti (quattro adulti e un adolescente), persone con disabilità intellettiva e relazionale. E’ una R.A.F. di tipo B. La Cooperativa Sociale La rosa blu – Savigliano a marchio Anffas, il 1° gennaio 2007 subentra nella gestione. Dal 1 marzo 2025 la Cooperativa Sociale “Progetto Emmaus” subentra nella gestione, dopo un percorso di un anno finalizzato alla cessione del ramo d’azienda.

La struttura è operativa 24 ore su 24, per tutto l’arco dell’anno, prende in carico la persona nella sua globalità e cerca di rispondere alle esigenze del territorio nel momento in cui la famiglia non può più farsi adeguatamente carico delle esigenze della persona con disabilità. A tal fine si propone di ricreare un ambiente idoneo in grado di rispondere ai bisogni degli ospiti, rispettandone la dignità e provvedendo al loro benessere. A garanzia di questi obiettivi si avvale di operatori qualificati: Educatori Professionali, Infermiera Professionale ed Operatori Socio Sanitari affiancati da figure professionali indispensabili per un efficiente lavoro di equipe (medico di struttura, fisioterapista, psicologa).

Nella RAF sono inserite in maniera residenziale dieci persone con disabilità psichiche e psicofisiche di grado medio grave e grave che, per vari motivi, non possono più vivere nella propria famiglia di origine. La struttura è accreditata per 10 posto + 1 posto dedicato al Progetto “Accoglienze temporanee”: si tratta di inserimenti temporanei di sollievo, tendenzialmente nei fine settimana a turnazione, di persone con disabilità che ha come obiettivo quello di pensare, progettare e sperimentare il “Dopo di noi” attraverso brevi permanenze al di fuori dell’ambiente familiare. Il progetto non intende, quindi, soltanto dare una risposta alla esigenza di sollievo delle famiglie, bensì diventare un percorso che consenta di affrontare il difficile argomento del “Dopo di noi” e di sperimentare i tempi e le modalità del distacco tra la persona con disabilità ed i suoi familiari evitando, nell’urgenza, risposte non sufficientemente pensate e preparate. Tenuto conto che il progetto poggia sulla fiducia tra famiglia e struttura, questo rapporto di fiducia non si esaurisce nella percezione, da parte della famiglia, di aver individuato un ambiente nel quale il proprio figlio riceve tutte le attenzioni necessarie, ma si consolida nel continuo dialogo e scambio di informazioni sui cambiamenti dello stesso tra un week end e l’altro, al fine di agevolare la struttura nel predisporre un’accoglienza attenta al vissuto momentaneo della persona con disabilità, garantendone una permanenza serena. Questo progetto, ma soprattutto il modo di attuazione, presenta alcune peculiarità che sicuramente forniscono alla persona con disabilità ed ai suoi familiari nuove opportunità. Nello specifico:

- la persona con disabilità conosce ambienti nuovi in cui può esprimersi, relazionarsi con persone diverse, scoprire e condividere spazi, vivere la propria quotidianità;
- la famiglia recupera tutta una serie di contatti sociali e relazionali, ridimensionatisi nel tempo, con il mondo esterno e riscopre una nuova comunicazione a livello di coppia e con gli altri figli, indispensabili per mantenere una sana e corretta dinamica a livello familiare e

prolungare la permanenza del figlio con disabilità al proprio interno, desiderio comune a tutti i genitori di un figlio disabile.

Gli interventi educativi e assistenziali realizzati all'interno della comunità, attraverso i Progetti Educativi Individualizzati, hanno l'obiettivo di favorire la crescita personale e sociale per garantire il raggiungimento del più alto grado di autonomia possibile, il mantenimento delle abilità residue e in generale il miglior grado possibile di qualità di vita.. Inoltre il progetto del servizio ha, tra i suoi obiettivi principali, l'apertura della comunità alla realtà esterna in un'ottica di integrazione con il territorio.

La RAF è così strutturata:

#### Zona giorno

Soggiorno

Cucina di piano

Sala da pranzo

Ufficio

Postazione operatori

Servizi per il personale

Servizi collettivi

Deposito farmaci

Laboratorio per attività occupazionali

Laboratorio per attività didattiche

Palestra

Spogliatoio personale con relativi servizi

#### Zona notte

N. 6 camere singole e n. 2 camere doppie, ciascuna con il proprio bagno

Bagno assistito

Vano di servizio

#### ***RIFERIMENTI della RAF B "LA ROSA BLU"***

*Via Federico Mussa n. 16 – 12038 Savigliano (Cn)*

*Tel/fax: 0172726209 / 3357889622*

*e-mail: [larosablu@progettoemmaus.it](mailto:larosablu@progettoemmaus.it)*

*Tipologia di servizio: RAF tipo B*

*Coordinatore del servizio: Educatore Professionale Dott. Fabio Carletto*

*Tel : 3405584576*

*e-mail: [fabio.carletto@progettoemmaus.it](mailto:fabio.carletto@progettoemmaus.it)*

*E' possibile visitare il servizio nelle ore diurne (con preavviso telefonico)*

#### **SERVIZI PRESTATI**

**Carta del Servizio**

**RAF " La Rosa blu"**

Rev. 07 del 01/03/2025

Via Mussa 16 – 12038 Savigliano (Cn)

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

Assistenza alla persona:

- assistenza-supporto e aiuto nell'igiene personale dell'utente.
- assistenza sanitaria medico-infermieristica
- Monitoraggio dello stato di salute (con supporto delle figure specialistiche: infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione, consulente sanitario, ecc ...).
- Somministrazione delle terapie farmacologiche.
- Accompagnamento a visite mediche.
- Preparazione e somministrazione pasti.

Sostegno educativo:

- Gestione della quotidianità.
- Attività finalizzate all'acquisizione e al mantenimento delle capacità residue.
- 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.
- Gestione del denaro degli ospiti e sua rendicontazione a famiglie e/o tutori.
- Attività del tempo libero.

**MENSA e LAVANDERIA**

Il servizio mensa, interno alla struttura, viene gestito dal personale addetto alla cucina sotto la supervisione del coordinatore del servizio e comprende il rifornimento della dispensa e la preparazione dei pasti quotidiani, sulla base del menu (invernale ed estivo) approvato e validato dal competente ufficio igiene dell'ASL. Alcuni alimenti freschi di utilizzo quotidiano (frutta, verdura e carne) vengono acquistati presso negozi locali, anche con la collaborazione di alcuni ospiti (attività della spesa). Tutti gli altri generi alimentari e prodotti per la pulizia e l'igiene vengono acquistati utilizzando fornitori testati e sistematicamente monitorati e valutati al fine di garantire l'acquisto di prodotti di qualità.

Quando necessita, e su prescrizione del medico specialista, vengono seguite diete e regimi alimentari particolari e personalizzati (es. celiachia).

Nel servizio viene applicata la procedura prevista dall'HACCP.

Anche il servizio di lavanderia viene gestito internamente alla struttura dal personale O.S.S. e comprende il lavaggio e la stiratura della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti.

**AMMISSIONI**

L'ammissione dell'utente nel servizio, sia in regime residenziale sia in forma di accoglienza temporanea ("inserimento di sollievo"), 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.
- Prima dell'ingresso nel servizio viene consegnato al Servizio inviante e/o alla famiglia l'elenco dei documenti e degli effetti personali da consegnare per l'inserimento.
- 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: sanitaria ed educativa
- Inizio fase di osservazione finalizzata alla stesura del progetto educativo individualizzato.

### GIORNATA TIPO nel SERVIZIO

<b>ora</b>	<b>attività</b>
<b>7.00-7.30</b>	<i>Personale: lettura diario consegne, preparazione terapie, controllo situazione ospiti</i>
<b>7.30-9.00</b>	<i>Igiene personale e movimentazione ospiti allettati, colazione, somministrazione terapie</i>
<b>9.00-11.30</b>	<i>Attività programmate/visite familiari/Varie di gestione(lavanderia)</i>
<b>11.30-12.30</b>	<i>Igiene personale prima del pasto, pranzo, somministrazione terapie, riordino zona pranzo (con ospiti),</i>
<b>12.30-13.30</b>	<i>Igiene orale, igiene personale e preparazione per il riposo</i>

	<i>pomeridiano</i>
<b>13.30-15.00</b>	<i>Spazio per la documentazione: diario, griglie, progetti, terapie – Varie di gestione (lavanderia -preparazione merenda-organizzazione pasti per cena</i>
<b>15.00-15.45</b>	<i>Movimentazione ospiti allettati</i>
<b>15.45-16.15</b>	<i>Merenda</i>
<b>16.15-18.30</b>	<i>Tempo libero- Attività personalizzate-visite familiari</i>
<b>18.30-19.30</b>	<i>Cena, somministrazione terapie, , riordino zona pranzo (con ospiti),</i>
<b>19.30-20.30</b>	<i>Igiene orale, igiene personale e preparazione per la notte</i>
<b>20.30-21.00</b>	<i>Stesura documentazione</i>
<b>Notte 21.00-07.00</b>	<i>Pulizie specifiche/ Lavanderia e stiratura/ Controllo ospiti</i>

### 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 il coordinatore e/o con gli operatori, in orario diurno, nel rispetto delle esigenze personali degli ospiti e dell'organizzazione del servizio. I familiari possono richiedere, previo appuntamento, colloqui con gli operatori e con il coordinatore del servizio.

### RETTA

La retta comprende:

- Il costo del personale operante nel servizio
- Il vitto con attenzione a diete particolari individuali, previste da prescrizioni mediche e legate a problemi di intolleranza, masticazione, deglutizione, ecc.
- Il servizio di lavanderia e stireria; servizio di pulizia
- Le spese per la gestione di attività creative e di socializzazione
- spese di gestione del servizio (affitto, utenze, manutenzioni, materiali per pulizia ed igiene, ...)

Sono escluse dalla retta le seguenti voci e quindi a carico dell'utente:

- abbigliamento personale, biancheria e calzature.
- Accessori personali
- 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 del servizio sociale che si preoccupa di definire l'eventuale compartecipazione in base ai redditi desunti dalla documentazione economica prodotta dalla famiglia.

Il pagamento della retta deve essere effettuato dopo il ricevimento della fattura emessa dall'area amministrativa della cooperativa alla fine di ogni mese: 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

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 relativa al periodo di permanenza da consegnare ai servizi invianti e rimane a disposizione di eventuali strutture nelle quali l'utente dovesse essere inserito.

## IL PERSONALE

L'attività del personale assistenziale ed educativo è organizzata per garantire la copertura del servizio sulle 24 ore attraverso una turnazione su mattino, pomeriggio, notte e giornaliera del personale educativo per lo svolgimento delle attività socializzanti e ricreative programmate, interne ed esterne alla comunità.

Nella comunità operano le seguenti figure:

<i>Coordinamento</i>	<i>Il coordinatore si occupa della gestione di tutti gli aspetti organizzativi del servizio. Si occupa delle relazioni con i Servizi Sociali e con i familiari.</i>
<i>2 educatori professionali</i>	<i>Si occupano degli aspetti educativi, della gestione delle attività e della stesura dei progetti educativi e della documentazione .</i>
<i>10 operatori socio sanitari</i>	<i>Si occupano degli aspetti assistenziali degli ospiti e collaborano nello svolgimento delle attività quotidiane programmate</i>
<i>1 infermiera professionale</i>	<i>Si occupa del monitoraggio della salute degli ospiti, dei rapporti con i medici, della gestione delle terapie e dell'aggiornamento delle cartelle cliniche</i>
<i>Fisioterapista</i>	<i>Trattamenti cranio-sacrali e fisioterapici</i>
<i>Il medico di struttura</i>	<i>Interviene su particolari aspetti legati alla sfera della salute psico-fisica degli ospiti</i>

Il servizio organizza un'attività continuativa di supervisione per gli operatori sulla base delle esigenze individuate dal gruppo. Gli operatori partecipano a momenti formativi esterni o possono essere richiesti interventi specifici finalizzati alla soluzione di problematiche particolari emerse con l'utenza.

## MODALITA' di LAVORO INTERNE

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

- la quotidianità
- le attività
- i bisogni individuali di ogni ospite

Per ogni utente viene redatto un **Progetto Educativo Individualizzato o, per gli ospiti con disabilità complessa, una relazione**, condivisi da tutta l'équipe e che partono dai bisogni specifici della persona.

Ogni ospite ha un operatore OSS di riferimento che si occupa di tutte le necessità assistenziali e organizzative. Gli educatori professionali sono responsabili dei progetti educativi.

Il coordinatore e gli educatori si occupano di curare i rapporti con la famiglia e con gli operatori dei servizi sociali per gli aggiornamenti sulla situazione dell'ospite.

Per la gestione di aspetti specifici e particolarmente importanti e delicati (aspetti assistenziali, situazioni di emergenza, gestione del denaro degli ospiti, ecc.) vengono utilizzati dei protocolli operativi nei quali vengono descritte in modo dettagliato le operazioni da svolgere a cura degli operatori.

A cadenza mensile l'équipe generale si ritrova per la programmazione delle attività, per la condivisione delle scelte educative, per affrontare le varie necessità dell'utenza e le problematiche del servizio, per effettuare la verifica degli interventi o per eventuali aspetti organizzativi e di gestione.

La riunione di tutta l'équipe può essere aperta alla partecipazione di figure esterne che collaborano con il servizio o ai responsabili della cooperativa per favorire la comunicazione di informazioni ed il confronto su particolari problematiche che coinvolgono il servizio e chi lavora.

## LE ATTIVITA'

Nel progetto educativo individualizzato di ciascun ospite viene definito il percorso di vita dello stesso nella comunità 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.

La proposta educativa prevede la compartecipazione degli ospiti alla gestione del quotidiano, allo scopo di favorire la crescita del senso di appartenenza all'ambiente in cui vivono. Inoltre, vengono proposte attività più specifiche che interessano i vari ambiti di sviluppo della persona. La vita quotidiana all'interno della R.A.F. cerca di riproporre le caratteristiche di una situazione familiare: gli ospiti, nel rispetto delle basilari regole di convivenza, godono di spazi di autonomia con la possibilità di dedicarsi alle attività preferite. In particolare si cura l'apprendimento, il miglioramento e la conservazione delle autonomie nelle seguenti aree: percettiva e motoria / igiene e cura della persona / comunicazione interpersonale / competenze cognitive / espressione delle emozioni / autoregolazione emozionale / vita di relazione / scoperta e sperimentazione.

Riportiamo alcuni esempi di attività strutturate organizzate nel servizio: la partecipazione da parte degli ospiti non è totale per ogni attività ma dipende da quanto stabilito dal Progetto Educativo di ciascuno.

### Ambito cognitivo e culturale

Disegno

Giochi didattici  
Laboratori creativi

Ambito delle attività occupazionali, sociali e di sviluppo all'autonomia

Riordino ambienti  
Cura della persona  
Organizzazione e sistemazione della tavola e degli ambienti  
Spesa  
Giardinaggio  
Pet therapy

Ambito relazionale e ricreativo

Socializzazione e integrazione territoriale  
Soggiorni vacanza  
Laboratorio di comunicazione e utilizzo pc  
Organizzazione feste  
Ascolto musica  
Visione TV

Ambito corporeo ed espressivo

Musicoterapia  
Massaggio/Rilassamento  
Palestra - Piscina – Atletica - Ippoterapia  
Laboratorio di attività manuale  
Attività di laboratorio sensoriale

**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 familiari 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...).

### **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 condivisa copia del progetto educativo individualizzata aggiornata, relazioni sulle attività svolte e sulla situazione dell'utente.

E' previsto, su richiesta dei servizi, la partecipazione degli operatori a momenti di verifica degli organi U.M.V.D. territoriali.

### **LE EMERGENZE**

Sono state individuate diverse tipologie di emergenze intese come situazioni per loro natura imprevedibili e per la cui soluzione sono stati previsti protocolli e modalità operative da attuare.

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. Al fine di favorire il più possibile la celerità di intervento nel servizio sono esposti in modo visibile tutti i numeri di telefono utili da utilizzare in caso di emergenza. Il servizio provvede anche a dare adeguata comunicazione alla famiglia e ai Servizi inviati e a fornire successive relazioni di aggiornamento sull'evento.

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 coordinatore o all'operatore in turno oppure alla sede amministrativa della cooperativa.

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 Progetto Emmaus 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 al fine di favorire le aspettative 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 effettuata sul servizio 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 dall'analisi annuale dei reclami ricevuti.

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 documentazione 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
- ✓ menù vidimato e diete personalizzate
- ✓ procedura per approvvigionamento e controllo delle forniture alimentari e non

Fattori/standard di qualità delle prestazioni assistenziali

- ✓ personale assistenziale in possesso delle qualifiche richieste
- ✓ protocolli per la gestione delle prestazioni assistenziali (cura della persona e igiene)
- ✓ mansionari del personale
- ✓ programmazione, valutazione e verifica delle prestazioni assistenziali in riunioni di équipe
- ✓ formazione e supervisione periodica e continua degli operatori

Fattori/standard di qualità delle prestazioni sanitarie

- ✓ Personale medico-infermieristico e fisioterapista come da normativa di riferimento
- ✓ protocollo per la gestione dei farmaci
- ✓ protocollo per la gestione delle emergenze sanitarie
- ✓ 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 e mensile delle attività del servizio

- ✓ Formazione e supervisione periodica e continua degli operatori
- ✓ Riunioni di équipe allargata per la condivisione di progetti, programmazione, obiettivi, informazioni, criticità, ecc.

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 Inviati, famiglie e/o tutori (almeno annuale)
- ✓ Comunicazioni ed 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
- ✓ Bacheche informative presso la struttura
- ✓ Diffusione della Carta del Servizio

### A DISPOSIZIONE nel SERVIZIO

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

- i turni mensili degli operatori
- il menù giornaliero e settimanale
- l'organizzazione dettagliata delle attività programmate settimanali e mensili