



Comunità Alloggio  
"STRADA FACENDO"

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 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.

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

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

### **RIFERIMENTI della COOPERATIVA**

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



Tel. e fax: 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 Comunità Alloggio “Strada Facendo” è stata aperta nel 1987. Per circa vent’anni la comunità ha trovato collocazione in una villetta ristrutturata a Cavallermaggiore; nel giugno 2006 la comunità è stata trasferita nella residenza “Villa Margherita” di Cardè (Cn) al fine di offrire migliori standard educativo assistenziali agli ospiti.

Nella Comunità Alloggio sono ospitate 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.

Le piccole dimensioni del presidio e il desiderio di offrire un contesto di vita simile a quello di provenienza hanno dato al progetto del servizio, sin dall’inizio, una connotazione di tipo familiare.

In questi anni il servizio ha perseguito obiettivi e programmi volti al soddisfacimento dei bisogni della persona e ad offrire un’ampia varietà di attività creative, ricreative e socializzanti, anche personalizzate, puntando al raggiungimento del benessere globale di ciascun ospite.

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 o almeno il mantenimento delle abilità residue. 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.

L’attuale struttura di Cardè occupata dalla comunità alloggio – in origine un vecchio e vasto cascinale – è un immobile recentemente ricostruito secondo le indicazioni dettate dalla vigente normativa sui presidi socio assistenziali e ristrutturato al piano superiore per accogliere un servizio per disabili corrispondente alla tipologia della Comunità Alloggio. Gli spazi della struttura “Villa Margherita”, occupati dalla comunità, sono organizzati per offrire camere a due posti con annessi ampi servizi igienici indipendenti e garantire riservatezza e tranquillità agli utenti; inoltre sono presenti un grande salone che funge da zona pranzo e soggiorno comune, un ampio bagno assistito, una cucina completamente attrezzata al piano terreno con locale dispensa adiacente, locali adibiti a cantina, un ufficio operatori e infermeria con bagno annesso, un locale bagno-spogliatoio per gli operatori, un locale utilizzato come laboratorio per le attività strutturate interne, un ampio locale ad uso ripostiglio ed esternamente una lavanderia. La struttura, inoltre, può usufruire di un ampio cortile completamente cintato con una porzione dello stesso adibita ad area verde.

## **RIFERIMENTI della COMUNITA’ ALLOGGIO “STRADA FACENDO”**

*Via Silvio Pellico n. 37 – 12030 Cardè (Cn)*

*A circa 11 km da Saluzzo, 47 km da Torino (raggiungibile con mezzi propri o con servizio pullman)*

*Tel/fax: 0172 90100*

e-mail: [stradafacendo@cooperativaboratorio.org.it](mailto:stradafacendo@cooperativaboratorio.org.it)

*Tipologia di servizio: comunità alloggio tipo B/C*

*Coordinatore del servizio: GALLO dott. Giacomo – VINCENTI dott.ssa Nadia (Educatori professionali)*

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



## SERVIZI PRESTATI

Il servizio offre le seguenti prestazioni:

Assistenza alla persona:

- assistenza-supporto e aiuto nell'igiene personale dell'utente.
- Monitoraggio dello stato di salute (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 dal competente ufficio igiene dell'ASL. Alcuni alimenti freschi di utilizzo quotidiano (es. pane 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 D.S.S. e comprende il lavaggio e la stiratura della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti.

## AMMISSIONI

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

- richiesta da parte dei Servizi Sociali con contestuale o successivo invio di relazione di presentazione del caso.



- Contatti con gli operatori segnalanti il caso, con visita al servizio, e incontri di approfondimenti
- 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: sociale, sanitaria e progettuale.
- Inizio fase di osservazione finalizzata alla stesura del progetto educativo individualizzato.

### GIORNATA TIPO nel SERVIZIO

<i>ora</i>	<i>attività</i>
<b>7.00-7.30</b>	<i>Personale: lettura diario consegne, preparazione terapie, controllo situazione ospiti, preparazione biancheria ospiti e ambienti per l'igiene personale</i>
<b>7.30-9.30</b>	<i>Igiene personale, colazione, somministrazione terapie e preparazione attività</i>
<b>9.30-12.00</b>	<i>Attività programmate</i>
<b>12.00-12.30</b>	<i>Preparazione tavolo (con ospiti), igiene personale prima del pasto</i>
<b>12.30-14.00</b>	<i>Pranzo, somministrazione terapie, riordino zona pranzo (con ospiti), igiene orale</i>
<b>14.00-15.00</b>	<i>Spazio per la documentazione: diario, griglie, progetti, terapie</i>
<b>15.00-16.30</b>	<i>Attività programmate</i>
<b>16.30-17.00</b>	<i>Merenda/Igiene del pomeriggio</i>
<b>17.00-18.30</b>	<i>Tempo libero (attività personalizzate)</i>
<b>18.30-19.00</b>	<i>Preparazione tavolo (con ospiti), igiene</i>
<b>19.00-20.00</b>	<i>Cena e somministrazione terapie</i>
<b>20.00-21.00</b>	<i>Igiene orale, stesura documentazione</i>
<b>21.00-22.00</b>	<i>Relax e attività libera (somministrazione terapie). Preparazione per la notte</i>
<b>notte</b>	<i>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
- L'approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti dal SSN
- spese di gestione del servizio (affitto, utenze, manutenzioni, materiali per pulizia ed igiene, ...)
- costi di amministrazione (organizzazione e amministrazione, tasse, assicurazioni ...)
- costi di formazione e supervisione del personale

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

- abbigliamento personale, biancheria e calzature.
- Piccole spese per la vita quotidiana (bar, sigarette, riviste, ...)
- Farmaci o ausili non erogati dal SSN.
- Eventuali ticket o parcelle per prestazioni mediche o esami specialistici.
- Eventuali spese per ricoveri in strutture che richiedano il pagamento di rette.

## MODALITA' di COMPARTECIPAZIONE e PAGAMENTO

La quota di retta a carico dell'ospite viene accertata e comunicata ogni anno dagli uffici 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 inviati 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 coordinamento è suddiviso tra due educatori professionali al fine di garantire continuità anche in caso di assenza di uno dei due. Gli stessi si occupano della gestione di tutti gli aspetti organizzativi del servizio.</i>
<i>4,5 educatori professionali</i>	<i>Si occupano degli aspetti educativi, della gestione delle attività e della stesura dei progetti educativi e della documentazione Un educatore riveste il ruolo di "consulente attività" per la gestione delle attività interne ed esterne del servizio</i>
<i>7 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>1 terapeuta della riabilitazione</i>	<i>Si occupa di mantenere o, dove possibile, riattivare abilità fisiche degli ospiti</i>
<i>1 consulente sanitario</i>	<i>Interviene su particolari aspetti legati alla sfera del benessere fisico degli ospiti (può essere uno psicologo, uno psicomotricista, ecc. in base alle necessità 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** condiviso da tutta l'équipe e che parte dai bisogni specifici della persona.



Ogni ospite ha due operatori di riferimento: un operatore socio sanitario che si occupa di tutte le necessità assistenziali ed un educatore professionale che è responsabile del progetto educativo, tutto ciò a garanzia di un intervento che considera sempre l'ospite nella sua globalità.

Gli operatori di riferimento si occupano anche 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 settimanale l'équipe educativa si ritrova per la programmazione delle attività e l'elaborazione dei progetti da presentare nelle riunioni dell'équipe di tutti gli operatori per la condivisione delle scelte educative, per affrontare le varie necessità dell'utenza e le problematiche del servizio, e per effettuare la verifica degli interventi.

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.

L'attuazione degli obiettivi del progetto individualizzato avviene attraverso la realizzazione di molteplici attività definite tenendo conto delle abilità e dei desideri di ciascun ospite. Considerata la sempre più accentuata eterogeneità del gruppo degli ospiti che evidenzia bisogni e caratteristiche sempre più diversi l'équipe educativo-assistenziale ha iniziato a pensare e a proporre attività sempre più diversificate e personalizzate allo scopo di garantire a ciascuno degli ospiti un elevato livello di coinvolgimento nella vita della comunità alloggio.

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. La scelta delle attività viene fatta nella programmazione annuale.

## ATTIVITA' SETTIMANALI

- ✓ Attività di canto
- ✓ Attività di movimentazione (deambulazione assistita)
- ✓ Attività espressiva
- ✓ Attività ludica
- ✓ Attività di cura del sé
- ✓ Attività di rilassamento aroma-cromatico
- ✓ Attività di motricità



- ✓ Attività manuale
- ✓ Attività didattica
- ✓ Attività di giardinaggio
- ✓ Laboratorio di cucina
- ✓ Attività multimediale
- ✓ Attività di lettura partecipata

### ATTIVITA' ANNUALI

Le attività annuali sono impiegate soprattutto sull'organizzazione di momenti di festa all'interno della struttura per favorire l'apertura della comunità alla rete di conoscenze esterne e la partecipazione ad eventi, iniziative ed attività risocializzanti nel contesto territoriale esterno, il tutto finalizzato al raggiungimento dell'obiettivo dell'integrazione della struttura nel tessuto sociale.

Le attività organizzate all'interno della struttura sono finalizzate a celebrare momenti particolari che scandiscono il trascorrere dell'anno (Carnevale, festa della donna, festa di Primavera, castagnata e festa di Halloween, Natale).

Tra le attività più importanti:

- ✓ Attività di piscina all'aperto
- ✓ Attività di danza terapia (presso Alambicco – Centro diurno per disabili – a Racconigi)
- ✓ Progetto "Tempo-libero gruppo giovani"
- ✓ Attività di ginnastica dolce presso l'UNITRE di Saluzzo
- ✓ Progetto "Libro Parlante", presso la Biblioteca di Moretta
- ✓ Progetto "Fiaba Vissuta" proposto e realizzato con alcune scuole materne e primarie del territorio in sinergia con i gruppi appartamento di Cavallermaggiore
- ✓ Attività strutturata di cineforum all'esterno (o all'interno della comunità)
- ✓ Attività risocializzanti: sono comprese tutte le uscite esterne effettuate nel corso dell'anno anche in contesti non espressamente dedicati alla disabilità e riguardanti la frequentazione di ristoranti, gite, partecipazione a feste e sagre, uscite finalizzate (concerti, teatro, manifestazioni sul territorio)
- ✓ Mini soggiorni estivi e invernali (a piccoli gruppi)

### COLLABORAZIONI ESTERNE

Oltre alla collaborazione con la rete dei Gruppi Appartamento della Cooperativa Sociale Laboratorio stessa, in sinergia con i quali si condividono e gestiscono una parte delle attività e delle iniziative ludico-ricreative, la struttura ha instaurato nel corso di questi anni rapporti con diverse associazioni, enti e strutture del territorio per lo svolgimento di alcune attività.

Portiamo ad esempio:

- il Centro Sportivo che gestisce la Piscina di Savigliano per l'attività di acquaticità.
- L'Associazione "G. Vivalda" che organizza attività sportive per persone diversamente abili alcune a carattere agonistico.



- L'Università delle Tre Età (alcuni utenti partecipano a corsi).
- Il comune di Cardè, la Proloco e le scuole dell'infanzia e primaria del paese.
- I volontari della Fondazione Villa Margherita di Cardè
- La cooperativa sociale Proposta80 di Cuneo: collaborazioni con il Centro Diurno Alambicco di Racconigi
- Il Consorzio Monviso Solidale (utilizzo della ludoteca e progetto "tempo libero")
- La Biblioteca civica di Moretta

Inoltre il servizio è a disposizione per accogliere tirocini formativi di studenti frequentanti scuole e corsi a indirizzo socio-sanitario e corsi universitari a indirizzo educativo.

### RAPPORTI con le FAMIGLIE

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

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

### 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 verifiche 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 responsabile o all'operatore in turno oppure alla sede amministrativa della cooperativa. Nel servizio sono disponibili su richiesta gli appositi moduli "Modulo gestione dei reclami".

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

### LA MISURAZIONE della QUALITA'

La Cooperativa Sociale Laboratorio è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015 e utilizza il sistema di gestione qualità come strumento per garantire l'efficienza dei suoi servizi 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 qua committente, inteso come servizio inviante, proviene dalla somministrazione di questionari/schede di valutazione.

Per ciò che riguarda gli ospiti il questionario o l'intervista vengono utilizzati solamente dove applicabili. Nei casi dove ciò non è possibile il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza viene effettuato mediante l'attività di 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
- ✓ menu 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

- ✓ consulenza infermieristica e fisioterapica 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 Invianti, 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
- ✓ 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 menu giornaliero e settimanale
- l'organizzazione dettagliata delle attività programmate settimanali e mensili