

# Carta del Servizio

## Centro Socio-Riabilitativo

### “S. Biagio”

Via Chiesa, n°. 37 – S. Biagio di Argenta 48011 Ferrara

Tel. 0532.852378 - Cellulare 348.9116212

e.mail: [sanbiagio@cooplapieve.it](mailto:sanbiagio@cooplapieve.it)



# Indice

<b>1 PRESENTAZIONE, FINALITA' E PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>4</b>
<b>2 PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA LA PIEVE</b> .....	<b>4</b>
2.1 LA STORIA.....	4
2.2 I VALORI DI RIFERIMENTO.....	5
2.3 LA VISION.....	5
2.4 LA MISSION.....	6
<b>3 IL SISTEMA COMPLESSIVO DEI SERVIZI DELLA COOPERATIVA</b> .....	<b>6</b>
3.1 DOVE SIAMO.....	6
3.2 LE SEDI OPERATIVE.....	6
3.2.1 Servizi Residenziali .....	6
3.2.2 Servizi Diurni .....	7
3.2.3 Servizi di Promozione al lavoro o Nuclei Aziendali Interni .....	8
3.2.4 Servizi di Inserimento lavorativo .....	9
3.2.5 Altre attività .....	9
<b>4 L'ORGANIGRAMMA DELLA COOPERATIVA E LE FUNZIONI DA CONOSCERE</b> .....	<b>11</b>
<b>CENTRO SOCIO RIABILITATIVO "SAN BIAGIO"</b> .....	<b>14</b>
<b>5 TIPOLOGIA, DESTINATARI E FINALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	<b>15</b>
<b>6 LA STRUTTURA</b> .....	<b>16</b>
<b>7 ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO</b> .....	<b>17</b>
7.1 FIGURE DI RIFERIMENTO DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO "SAN BIAGIO" .....	17
7.2 FIGURE DI RIFERIMENTO DELLA COOP. LA PIEVE .....	17
<b>8 LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO</b> .....	<b>17</b>
8.1 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO .....	17
8.2 MODALITA' DI INGRESSO E ACCOGLIENZA.....	17
8.3 MODALITA' DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	18
8.3.1 La Relazione e Piano annuale del Servizio (PAS) .....	18
8.3.1.1 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) .....	19
8.3.1.2 Monitoraggio, verifica e rendicontazione .....	19
8.3.2 Modalità di dimissione dal Servizio .....	19
8.4 IL MODELLO OPERATIVO E LE MODALITA' DEL SERVIZIO .....	20
<b>9 LE ATTIVITA'</b> .....	<b>20</b>
<b>10 SERVIZI DI SUPPORTO</b> .....	<b>20</b>
<b>11 PROMOZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI</b> .....	<b>22</b>
11.1 IL SISTEMA QUALITA' CERTIFICATO .....	22
11.1.1 Le modalità di informazione, confronto e collaborazione con i Familiari .....	23
11.1.2 Le modalità di garanzia del diritto di espressione, segnalazione e reclamo .....	23
11.1.3 La rilevazione della qualità percepita.....	24
11.1.4 La tutela della Sicurezza di Utenti/Ospiti, Operatori e Familiari.....	24
11.1.4.1 La Sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro .....	24
11.1.4.2 La Sicurezza alimentare .....	25
11.1.4.3 La Privacy.....	25
<b>12 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO</b> .....	<b>25</b>
12.1 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/OSPITI .....	25
12.1.1 Il regolamento del servizio .....	25
12.2 CONTRIBUZIONE DA PARTE DELLE FAMIGLIE .....	26
<b>13 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DEL COMMITTENTE</b> .....	<b>26</b>
<b>14 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DELLA FAMIGLIA O TUTORE</b> .....	<b>27</b>
<b>15 STANDARD DI QUALITA' E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO</b> .....	<b>27</b>

15.1 AREA 1 – POLITICA E PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEL SERVIZIO .....	27
15.2 AREA 2 – PIANIFICAZIONE OPERATIVA DEL SERVIZIO .....	28
15.3 AREA 3 – COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE.....	28
15.4 AREA 4 e 5 – STRUTTURE, ATTREZZATURE E SICUREZZA .....	29
15.5 AREA 6 – FORMAZIONE, GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE .....	30
15.6 AREA 7 – SISTEMA INFORMATIVO.....	31
15.7 AREA 8 – ORGANIZZAZIONE E PRESTAZIONI EDUCATIVE, ASSISTENZIALI E DI SUPPORTO .....	31
15.8 AREA 9 e 10 – VERIFICA DEI RISULTATI E MIGLIORAMENTO CONTINUO.....	32
<b>16 ALLEGATI .....</b>	<b>32</b>

## 1. Presentazione, finalità e principi fondamentali

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale la **Cooperativa Sociale La Pieve** presenta sé stessa in qualità di gestore, offre ai propri utenti e ai loro familiari una **guida chiara e completa del Servizio** e si impegna a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Essa è pertanto parte integrante delle nostre **azioni di tutela e promozione della qualità della vita degli utenti**, con la quale **intendiamo garantire i principi di:**

- **eguaglianza** – il gestore del Servizio assicura l'eguaglianza nell'erogazione agli utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità** – è garantito il rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti i propri utenti;
- **tempestività, accessibilità e continuità e del Servizio** – il gestore del Servizio assicura la presa in carico degli utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di inserimento facilitando gli aspetti burocratici e garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere, impegnandosi a ricercare di limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea e straordinaria limitazione del Servizio;
- **diritto di informazione e di scelta** – il gestore salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente in tutte le fasi di realizzazione del Servizio garantendo una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti sanitari ed assistenziali significativi, la possibilità di operare liberamente le scelte necessarie e la tutela dei dati personali;
- **partecipazione** – l'utente ha diritto di partecipare attivamente, attraverso l'accesso alle informazioni, l'espressione del proprio grado di soddisfazione ed il coinvolgimento nelle azioni di miglioramento del Servizio. A questi fini il gestore garantisce **trasparenza e condivisione** della pianificazione del Servizio e del Progetto individualizzato, **valutazione sistematica della soddisfazione e informazione regolare** in merito ai risultati del Servizio;
- **appropriatezza** – il gestore del Servizio si impegna a perseguire l'appropriatezza degli interventi attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come corretto utilizzo delle risorse disponibili), perseguendo il costante aggiornamento della professionalità degli operatori e adottando le soluzioni metodologiche, tecnologiche e logistiche più idonee al raggiungimento dello scopo. Il Servizio è "appropriato" quando a ciascun ospite viene reso il "giusto servizio", al momento giusto e nella giusta quantità.

## 2. Presentazione della Cooperativa La Pieve

### 2.1. La Storia

- La denominazione "**La Pieve**" viene dalla chiesetta di epoca romanica intitolata "Pieve di San Giorgio", situata tra le Valli di Campotto e di Vallesanta (Fe). La Cooperativa Sociale *La Pieve*, infatti, è stata fondata nel 1984 ad Argenta (Fe) grazie al sostegno del Parroco del luogo, con il nome di "Cooperativa Solidarietà" e con lo scopo iniziale di realizzare servizi per gli anziani.
- Nel 1988 la Cooperativa cambia il proprio nome e scopo sociale orientandosi a dare risposte al problema dell'occupazione lavorativa di persone disabili o in difficoltà (iscrizione alla Sezione Provinciale dell'Albo Regionale delle Cooperative sociali Decreto n°. 622/94 - Determina provinciale 12/2004 sez. B e A. e all'Albo Società Cooperative n°. A 100127 sez. Cooperative a mutualità prevalente di diritto).
- Nel 1989 il parroco di Argenta viene nominato direttore dell'Opera di S. Teresa del Bambino Gesù di Ravenna, Istituto che accoglie persone disabili e anziani. Questo ha permesso alla Cooperativa di

estendere il proprio servizio anche a Ravenna, dal 1990, operando in stretta collaborazione con l'Opera di S. Teresa del Bambino Gesù: l'Opera predispone, su terreni propri, le strutture necessarie e la Cooperativa provvede alla progettazione e alla gestione in autonomia dei Servizi alla persona.

## **2.2. I Valori di riferimento**

### **▪ Centralità della persona**

Il riconoscimento della persona come valore assoluto, nella dimensione dell'etica cristiana e in unità di intenti con l'Opera di S. Teresa e il mondo cattolico: la persona e la qualità della vita sono al centro dell'organizzazione e dei servizi.

### **▪ La partecipazione della famiglia**

Favorire la partecipazione delle famiglie attraverso la condivisione, la comunicazione e la promozione del lavoro in rete, per individuare i bisogni ed effettuare interventi efficaci.

### **▪ La dimensione familiare**

La valorizzazione sia della piccola dimensione dei centri, per favorire le relazioni e creare un clima positivo per l'accoglienza, sia della presenza attiva delle famiglie dei custodi, che animano la vita cristiana nei centri.

### **▪ Sviluppo dell'impresa sociale**

Sviluppo della cooperativa sociale nei suoi aspetti imprenditoriali e sociali.

### **▪ Integrazione con il Territorio**

Potenziamento della rete territoriale, coinvolgendo la comunità locale e attivando tutte le risorse attraverso collaborazioni con Enti Pubblici, Associazioni, Parrocchie e singoli Volontari, nell'ottica della promozione della responsabilità sociale territoriale.

### **▪ Il lavoro come strumento di inclusione sociale**

Il lavoro come strumento irrinunciabile per favorire la crescita personale, la formazione e raggiungere l'autonomia. Il lavoro è un diritto fondamentale della persona e, se sostenuto, porta al superamento dell'emarginazione e dell'esclusione sociale.

## **2.3. La Vision**

La Cooperativa *La Pieve* considera prioritaria la promozione della qualità della vita delle persone disabili e svantaggiate – in sintonia con gli Enti Pubblici di Ravenna e Ferrara e con l'Opera di S. Teresa.

Fedele a tale impegno ed in coerenza con esso, la Cooperativa cerca di creare servizi flessibili ed adeguati alle richieste ed ai bisogni emergenti, favorendo così anche il radicamento territoriale dei servizi. In tale prospettiva propone soluzioni sempre più complete ed integrate di filiere di servizi.

Nell'ottica dello sviluppo imprenditoriale ed allo scopo di offrire opportunità lavorative alle persone disabili, la Cooperativa intende aumentare la presenza e la competitività della Cooperazione Sociale di tipo B sul mercato, avviando attività produttive funzionali all'inserimento lavorativo, promuovendo collaborazioni con altre cooperative di tipo B e sostenendo la crescita di consorzi o associazioni specifiche.

Si impegna a proporre modelli d'intervento innovativi, rispondenti ai bisogni dei cittadini, che promuovano l'autonomia, l'empowerment delle persone, dei gruppi, delle comunità.

Intende garantire la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche e sociali, professionali e formative per i propri soci.

Si impegna a perseguire uno sviluppo ragionato all'interno di un "mercato sociale" in evoluzione e trasformazione, esponendosi in maniera misurata e consapevole ai rischi d'impresa attraverso la proposta di progetti e servizi che concorrano al consolidamento di un patto sociale, per la promozione ed il sostegno della persona e per favorire il benessere della comunità.

Intende aumentare la visibilità dei propri servizi e delle metodologie operative, al fine di potenziare la fruibilità dei primi e la diffusione progressiva delle seconde.

Si propone di impegnarsi nel miglioramento dei processi organizzativi, in maniera continua e costante attraverso l'adozione e l'implementazione di specifici modelli di qualità sociale.

## **2.4. La Mission**

La Cooperativa Sociale *La Pieve* risponde ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie con un sistema integrato di servizi in grado di offrire soluzioni personalizzate: abitative, riabilitative, occupazionali o lavorative. La Cooperativa, ispirandosi ai principi dell'etica cristiana, opera in collaborazione con gli Enti Pubblici e Privati del territorio e partecipa alla gestione della rete territoriale dei servizi.

**Favorisce il coinvolgimento nei servizi di Volontari, Operatori, Utenti e Famiglie per sviluppare territori socialmente attivi e responsabili.**

## **3. Il Sistema complessivo dei Servizi della Cooperativa**

La Cooperativa opera per il miglioramento ed il mantenimento della qualità della vita e per lo sviluppo delle autonomie individuali e sociali della persona con disabilità o in condizione di svantaggio. In tal senso le connessioni con la Rete Territoriale dei servizi sono uno strumento privilegiato per la realizzazione e l'evoluzione - tramite valutazione delle competenze personali - del Progetto di Vita individuale.

Per rispondere ai bisogni diversi delle persone delle loro famiglie, la Coop. *La Pieve* offre servizi differenziati che valorizzano le varie fasi di vita attraverso la presa in carico sociale e lavorativa e la gestione di percorsi integrati.

A seconda delle competenze individuali, la persona disabile trova nei servizi le risposte adeguate, con la possibilità di modificare nel tempo il tipo di sostegno che riceve: nel caso in cui sia necessaria una modifica al progetto iniziale, la cooperativa ne elabora un altro per una collocazione più opportuna nell'ambito degli altri servizi.

### **3.1 Dove siamo**

- La sede Legale è in via Faentina, n°. 263 – S. Michele – (Ra) -Telefono e Fax 0544.500689.
- La Direzione e la sede Amministrativa è sita in Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini – (Ra).  
Telefono 0544.215537 – Fax 0544.211273 – e.mail: [amministrazione@cooplapieve.it](mailto:amministrazione@cooplapieve.it)

### **3.2 Le Sedi Operative**

Ad oggi la Cooperativa *La Pieve* opera gestendo un sistema integrato di servizi, che comprende le seguenti tipologie:

#### **3.2.1 Servizi Residenziali**

- **7 Centri Residenziali: Centri Socio Riabilitativi, Gruppi Appartamento, Casa Famiglia**, per disabili giovani e adulti, non in grado di permanere in famiglia. Il servizio si caratterizza per la presa in carico globale degli aspetti educativi, socio-sanitari e di cura della persona, considerata nella sua interezza fisica e psichica. Il servizio residenziale prevede, senza costi aggiuntivi, la possibilità di inserimento della persona disabile anche in servizi diurni.

- **Centro Socio Riabilitativo Residenziale “Benigno Zaccagnini”**  
**Accreditato**  
APERTO il 01/04/1993

Capacità ricettiva 11 posti  
Via Faentina, n°. 263 - S. Michele (Ravenna) - Tel./Fax 0544.500689  
e.mail: [smicheleresidenziale@cooplapieve.it](mailto:smicheleresidenziale@cooplapieve.it)

- **Centro Socio Riabilitativo Residenziale “Villa Mori”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento NON Accreditato.  
APERTO il 01/02/2007  
Capacità ricettiva 11 posti  
Via Faentina, n°. 261 - S. Michele (Ravenna) - Tel./Fax 0544.468525  
e.mail: [villamori@cooplapieve.it](mailto:villamori@cooplapieve.it)
- **Centro Socio Riabilitativo Residenziale “S. Marco”**  
**Accreditato**  
APERTO nel 1997  
Capacità ricettiva 7 posti  
Via Fiume Abbandonato, n°. 464 - Borgo Montone (Ravenna) - Tel./Fax 0544.270026  
e.mail: [smarcoresidenziale@cooplapieve.it](mailto:smarcoresidenziale@cooplapieve.it)
- **Centro Residenziale Gruppo Appartamento “Casette S. Giovanni”**  
APERTO il 10/08/2003  
Capacità ricettiva 6 posti  
Via Fiume Abbandonato, n°. 464 - Borgo Montone (Ravenna) - Tel./Fax 0544.270026
- **Centro Residenziale Gruppo Appartamento “Casa S. Marta”**  
APERTO il 15/02/2016  
Capacità ricettiva 4 posti  
Via Fiume Abbandonato, n°. 464 - Borgo Montone (Ravenna) - Tel./Fax 0544.270026
- **Centro Residenziale Gruppo Appartamento e Casa Famiglia “S. Giuseppe”**  
APERTO il 01/03/2002  
Capacità ricettiva 6+6 posti  
Via Vicoli, n°. 109 - Ravenna - Tel./Fax 0544.502140  
e.mail: [sgiuseppe@cooplapieve.it](mailto:sgiuseppe@cooplapieve.it)
- **Centro Residenziale Socio Riabilitativo “S. Biagio”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento.  
APERTO il 01/02/1997 presso la sede ad Argenta  
TRASFERITO IL 29/05/2013  
Capacità ricettiva 15 posti  
Via Chiesa, n°. 37 - S. Biagio (Ferrara) Tel./Fax 0532.852378  
e.mail: [sanbiagio@cooplapieve.it](mailto:sanbiagio@cooplapieve.it)

### 3.2.2 Servizi Diurni

- **8 Centri Diurni: Socio-Occupazionali**, per disabili gravi che non sono in grado di svolgere attività occupazionali e lavorative in autonomia. Le attività hanno valenza socio-riabilitativa e sono finalizzate allo sviluppo delle autonomie personali e delle competenze relazionali, cognitive ed espressive individuali.
  - **Centro Diurno Socio-Occupazionale “La Valle”**  
Con Autorizzazione al Funzionamento NON accreditato.  
APERTO il 01/02/1992  
Capacità ricettiva 16 posti  
Via B. Nigrisoli, n°. 5 – S. Alberto (Ra) – Tel. 0544.529100  
e.mail: [salberto@cooplapieve.it](mailto:salberto@cooplapieve.it)

- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “S. Michele”**  
 Con Autorizzazione al Funzionamento NON accreditato.  
 APERTO il 02/02/1992  
 Capacità ricettiva 11 posti  
 Via Faentina, n°. 263 – S. Michele (Ra) – Tel./Fax 0544.500689  
 e.mail: [smichelediurno@cooplapieve.it](mailto:smichelediurno@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Centro Stampa”**  
 APERTO il 01/11/1994  
 Capacità ricettiva 12 posti  
 Via De Gasperi, n°. 67 – Ravenna – Cell. 340.7027294  
 e.mail: [centrostampa@cooplapieve.it](mailto:centrostampa@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “S. Antonio”**  
 APERTO il 07/01/1991  
 Capacità ricettiva 16 posti  
 Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ra) – Tel./Fax 0544.453313  
 e.mail: [santioniodiurno@cooplapieve.it](mailto:santioniodiurno@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Arcobaleno”**  
 Con Autorizzazione al Funzionamento NON accreditato.  
 APERTO il 01/02/2006 in altra sede con il nome di S. Gaetanino  
 TRASFERITO E RINOMINATO IL 18/10/2012  
 Capacità ricettiva 24 posti  
 Via Nino Bixio, n°. 74/78 - Ravenna - Tel. 0544.32141  
 e.mail: [arcobaleno@cooplapieve.it](mailto:arcobaleno@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Maiero”**  
 APERTO il 18/09/2006  
 Capacità ricettiva 24 posti  
 Via Prondolo, n°. 72/74 A – Maiero (Fe) – Tel. 0532.811403  
 e.mail: [maiero@cooplapieve.it](mailto:maiero@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “Officine Creative”**  
 APERTO a S. Romualdo 1992 - TRASFERITO il 03/08/2015  
 Capacità ricettiva 20 posti  
 Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini (Ra) – Cell. 348.0732145  
 e.mail: [officinecreative@cooplapieve.it](mailto:officinecreative@cooplapieve.it)
- **Centro Diurno Socio-Occupazionale “S. Rita”**  
 APERTO a S. Marco 1/10/20012 TRASFERITO il 03/06/2013  
 Capacità ricettiva 10 posti  
 Via Mattei, n°. 26 – Ravenna – Cell. 335.8791393  
 e.mail: [santarita@cooplapieve.it](mailto:santarita@cooplapieve.it)

- **1 Centro Diurno per minori** per disabili medio gravi giovani e minori che presentano problematiche fisiche e/o psichiche e/o sociali, che frequentano ancora la scuola dell'obbligo.
  - **Centro Diurno per minori “La Coccinella”**  
 APERTO nel FEBBRAIO DEL 2001 presso la sede a S. Marco  
 TRASFERITO il 09/06/2013  
 Capacità ricettiva 10 posti  
 Via Mattei, n°. 26 – Ravenna – Cell. 340.4975007  
 e.mail: [coccinella@cooplapieve.it](mailto:coccinella@cooplapieve.it)



- **1 Servizio di Prolungamento Orario** per disabili medio/gravi adulti che presentano problematiche fisiche e/o psichiche e/o sociali.  
Le finalità sono l'organizzazione del tempo libero e il sostegno alle famiglie.
  - **Centro Pomeridiano "Prolungamento Adulti"**  
Via Tomba, n°. 2x – Ravenna - Tel./Fax 0544.453313  
Capacità ricettiva 10 posti

### 3.2.3 Servizi di promozione al lavoro o Nuclei Aziendali Interni

- **1 Centri** per persone con disabilità o in condizione di svantaggio sociale. I Servizi promuovono le autonomie lavorative individuali attraverso formazione prevalentemente sul campo, nell'ambito di attività lavorative "di mercato", ad elevata "simulazione di impresa". Il Centro di Promozione al Lavoro è pertanto da considerarsi un "servizio di transito", fortemente orientato alla transizione degli utenti verso il mercato del lavoro, mediante opportuni percorsi di inserimento lavorativo. In base alle segnalazioni dei Servizi Pubblici, la Cooperativa, valutando le competenze personali, elabora un Progetto Individualizzato per fornire le abilità professionali necessarie all'inserimento nel mercato ordinario del lavoro. Inoltre la Cooperativa collabora con il S.I.I.L. (Servizio Integrato Inserimento Lavorativo) di competenza per la preparazione al lavoro esterno, ospitando tirocini formativi per l'osservazione e la valutazione sul campo.
  - **Nucleo Aziendale Interno "Il Magazzino"**  
APERTO il 01/10/2015  
Capacità ricettiva 6 posti  
Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini (Ravenna) – cell.335.8203907  
e.mail: [magazzino@cooplapieve.it](mailto:magazzino@cooplapieve.it)

### 3.2.4 Servizi di Inserimento lavorativo

- **6 Centri.** Consideriamo "inserimento lavorativo" il processo di "gestione delle risorse umane" che consente l'assunzione, in cooperativa sociale o in azienda "for profit", di persone in condizioni di disabilità o di svantaggio sociale. La Cooperativa gestisce al suo interno attività lavorative specifiche per l'inserimento lavorativo, in particolare: manutenzione del verde, agricoltura e florovivaismo, disinfestazione, servizi di centralino e portierato, pulizie, legatoria e cartotecnica.
  - Servizio di Inserimento lavorativo "**Giardinaggio Ravenna**"  
Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ravenna) – Cell. 348.9113751
  - Servizio di Inserimento lavorativo "**Giardinaggio Argenta**"  
Via Mazzini, n°. 2/b – Argenta (Ferrara) – Cell. 347.9714324  
e.mail: [argenta@cooplapieve.it](mailto:argenta@cooplapieve.it)
  - Servizio di Inserimento lavorativo "**Azienda S. Antonio**"  
Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ravenna) – Tel./Fax 0544.453313  
e.mail: [aziendasantonio@cooplapieve.it](mailto:aziendasantonio@cooplapieve.it)  
Zanzara Tigre - Cell. 348.0732438 – e.mail: [zanzaraticre@cooplapieve.it](mailto:zanzaraticre@cooplapieve.it)  
Via Tomba, n°. 2x – S. Antonio (Ravenna)
  - Servizio di Inserimento lavorativo "**Centro Servizi Argenta**" (Biblioteca)  
Via Mazzini, n°. 2/b – Argenta (Ferrara) – Cell. 347.9714324  
e.mail: [argenta@cooplapieve.it](mailto:argenta@cooplapieve.it)
  - Servizio di Inserimento lavorativo "**Centro Servizi Ravenna**"  
Parcheggi - Cell. 340.0768819 / 345.3716305  
Servizio di Centralino e Portierato

Via Valle Bartina, n°. 13 – Fornace Zarattini (Ravenna) – Cell. 335.8226920

- Servizio di **“Gestione Canile Comunale”**  
Via Romea - Ravenna – Tel. 0544.453095  
e.mail: [canileravenna@cooplapieve.it](mailto:canileravenna@cooplapieve.it)

### 3.2.5 Altre attività

- **“Asilo Dorè”**  
Via Chiesa, n°. 37/1 – S. Biagio (Ferrara) – Tel. 0532.809208  
e.mail: [dore@cooplapieve.it](mailto:dore@cooplapieve.it)
- **“Officina Meccatronica”**  
Via Valle Bartina, n°.13 – Fornace Zarattini (Ravenna) – Cell. 340.4995653

Per i Servizi alla persona, l'Ente Pubblico corrisponde contributi proporzionati al grado di sostegno richiesto per il disabile. Nel caso invece di assunzione la Cooperativa non riceve nessun contributo.

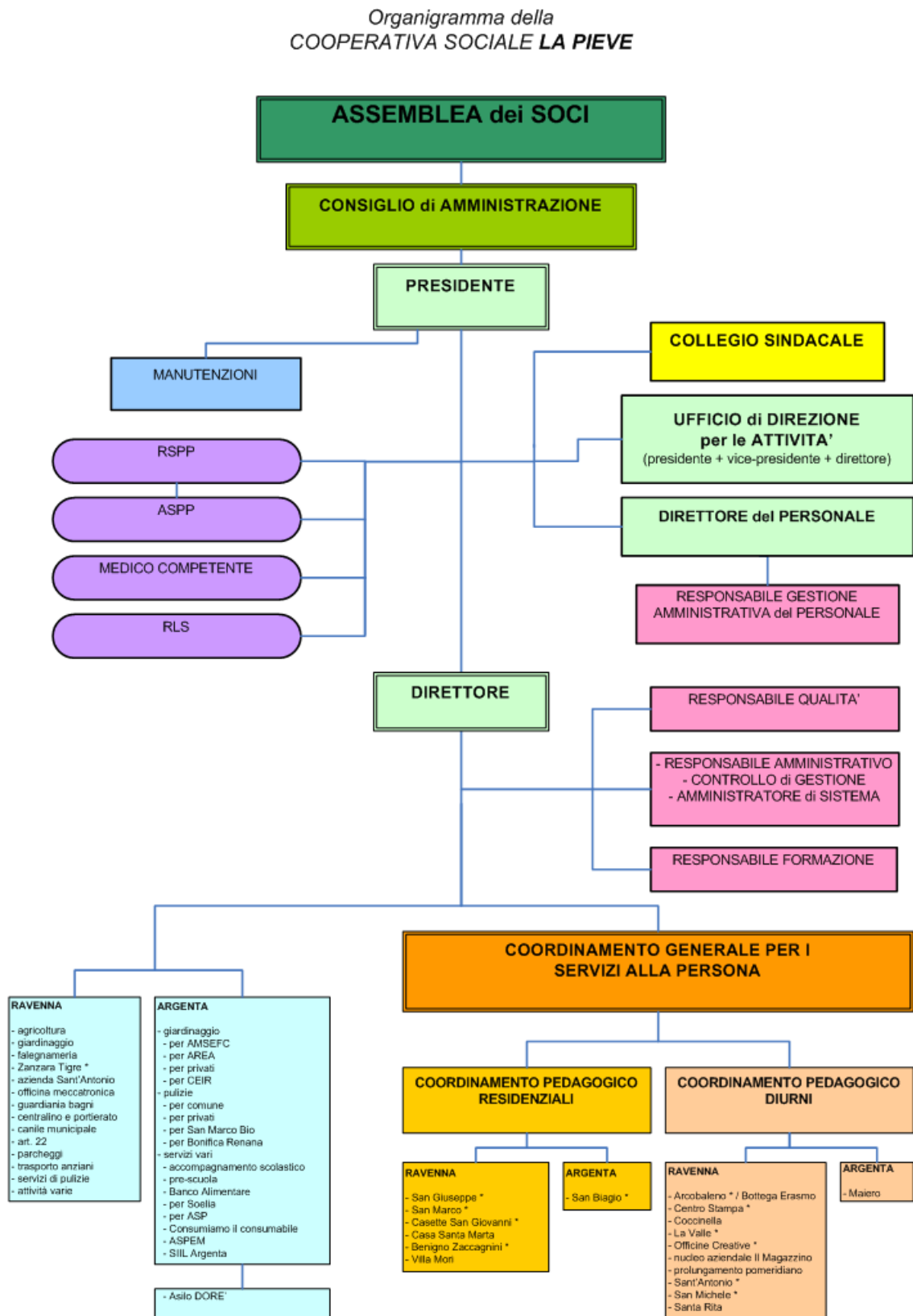
La persona impiegata in attività socio-occupazionali riceve dalla Cooperativa, come riconoscimento del proprio impegno, un compenso terapeutico diversificato e crescente a seconda del servizio e in base alla capacità produttiva. Nei percorsi di inserimento lavorativo la persona, disabile o svantaggiata, è generalmente assunta dalla Cooperativa nel rispetto del Contratto Collettivo di riferimento.

**Le attività produttive** si affiancano ai servizi alla persona allo scopo di creare opportunità occupazionali e lavorative ed hanno diverse accezioni: nei centri socio riabilitativi sono proposte come sostegno alle attività riabilitative, nei centri Socio Occupazionali e nei Nuclei Aziendali o Promozione al lavoro, sono funzionali allo sviluppo ed al mantenimento di competenze lavorative e sociali di tipo pre-lavorativo e nell'inserimento lavorativo sono ambito di assunzione, fonte di reddito e opportunità di sviluppo ulteriore delle autonomie lavorative individuali.

Sono suddivise in **4 aree**:

- **l'area artigianale** comprende attività di corniceria, di falegnameria, lavorazione di vimini, decoupage e decorazione di oggetti, attività di cartotecnica, di legatoria artigianale, attività di fotocomposizione e di assemblaggio di materiale plastico semilavorato.
- **l'area agricola** comprende attività florovivaistiche, di orticoltura, di coltura estensiva, di coltura biologica e di fattoria didattica.
- **l'area servizi** comprende attività di pulizia, apertura sale e relative manutenzioni, centralino, gestione e pulizia di bagni pubblici, gestione parcheggi.
- **l'area giardinaggio** comprende attività di manutenzione e progettazione del verde, pulizia di giardini pubblici, disinfestazione.

## 4. L'organigramma della Cooperativa e le funzioni da conoscere



\* servizi certificati nel Sistema Qualità

I nominativi aggiornati delle persone che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno delle singole Strutture sono indicati nell'**Organigramma Nominativo del Servizio**, disponibile presso il Centro.

### **Coordinatore Pedagogico**

Il Coordinatore Pedagogico, in staff con il Direttore, si pone come figura di riferimento trasversale per tutti i servizi e i Coordinatori di Servizio.

E' il responsabile per la Cooperativa dei rapporti con gli Enti inviati in merito ad inserimenti, dimissioni e valutazione della qualità di ciascun servizio.

Garantisce il rispetto da parte di ciascun Servizio delle indicazioni contrattuali e delle scelte politiche e strategiche della cooperativa.

Collabora con il Coordinatore di Servizio alla pianificazione periodica di tutte le attività educativo/riabilitativo/formative previste per il servizio, con particolare attenzione all'adeguatezza delle stesse, al perseguimento degli obiettivi personalizzati per gli utenti e alla misurabilità/verificabilità dei risultati.

Partecipa agli incontri di équipe al fine di monitorare l'andamento del servizio e in particolare la realizzazione delle attività connesse alla progettazione individualizzata.

### **Coordinatore del Servizio**

E' il Responsabile del Servizio e ha il compito di garantirne il corretto funzionamento, in particolare in merito a:

- progettazione educativa individualizzata;
- per i centri residenziali pianificazione piani assistenziali;
- per i centri diurni programmazione delle attività socio occupazionali;
- rapporti con i familiari e con i referenti sanitari e sociali di ciascun utente;
- gestione delle risorse umane del Servizio;
- gestione del budget assegnato.

### **Psicologa, Psicoterapeuta, Consulente e Supervisore**

Garantisce agli operatori di ciascun Servizio, attraverso incontri di supervisione di gruppo mensili e costanti incontri di équipe, un lavoro fondamentale per il buon funzionamento dei gruppi. La supervisione diventa luogo privilegiato per prendersi cura degli strumenti mentali necessari al lavoro quotidiano.

Supervisione è intesa non solo come forma di "manutenzione" degli operatori ma come importante strumento di prevenzione del burn-out e di miglioramento della qualità dei Centri.

### **Educatore**

Garantisce all'ospite i necessari sostegni realizzando durante il turno di lavoro i programmi educativi, abilitativi socio-riabilitativi e socio occupazionali individualizzati, sulla base di quanto previsto dal Progetto di Vita e dal Progetto Educativo Individualizzato dell'utente ed in coerenza con la pianificazione delle attività del Servizio.

### **Operatore Socio Sanitario (OSS)**

Garantisce all'ospite le prestazioni di assistenza diretta ed un adeguato livello di cura delle relazioni, per rispondere agli obiettivi di autonomia e mantenimento/recupero delle competenze residue.

### **Infermiere**

Nei servizi residenziali garantisce i necessari sostegni di tipo sanitari in accordo con il medico di struttura, preparando le terapie farmacologiche, monitorando i parametri vitali, effettuando gli esami ematici di controllo, somministrando le prestazioni necessarie ai bisogni contingenti.

### **Operatori di supporto tecnico**

Garantiscono al Coordinatore del Servizio, o a suo delegato, i necessari sostegni tecnici in merito alle rispettive competenze: sicurezza, manutenzioni, HACCP, privacy, qualità dei servizi.

***Cuoco***

Garantisce l'approvvigionamento degli alimenti e la preparazione dei pasti (pranzo e cena) sia nei centri residenziali sia nei centri diurni seguendo le disposizioni indicate del dietista.

***Addetto alle pulizie***

Garantisce la pulizia degli spazi interni alle strutture e collabora nelle attività di lavanderia e gestione guardaroba.

## CENTRO SOCIO RIABILITATIVO “SAN BIAGIO”



## Generalità del servizio

### 5. Tipologia, destinatari e finalità del Servizio

Il Centro Socio-Riabilitativo “S. Biagio” è sito in via Chiesa 37 S. Biagio di Argenta, è di proprietà della Diocesi di Ravenna/Cervia e in comodato d’uso alla Coop. La Pieve.

Si caratterizza per dare ospitalità ed accoglienza a adulti, con disabilità fisica e/o psichica di grado medio/grave e grave, con esigenze di tipo assistenziale di grado medio/grave e con autonomie, espresse o potenziali, da sviluppare attraverso un percorso di attività socio abilitative e percorsi educativi.

Garantisce una presenza di operatori H24.

Il Centro Socio-Riabilitativo “S. Biagio” può accogliere Utenti in convenzione con l’A.S.P., con l’A.U.S.L. o il D.S.M. di Ravenna e/o Ferrara e/o con Servizi Sociali di Distretti di altre Provincie o Regioni e/o con contratti privati; è in rete con gli altri servizi della Cooperativa e con i servizi presenti sul territorio.

Nell’ambito della rete strutturata dei servizi alla persona, quindi, tale servizio **viene a porsi come spazio privilegiato per promuovere la massima autonomia possibile della persona ospitata** attuando percorsi educativi e abilitativi flessibili, modulati alle necessità specifiche attraverso le seguenti modalità:

- **raccolta dati e valutazione, in sintonia con i servizi specialistici, delle capacità/caratteristiche/potenzialità individuali complessive espresse e declinate nel Progetto Educativo Individuale;**
- **definizione degli obiettivi fondamentali di intervento** che possono prevedere:
  - **possibilità di supporto** nella preparazione dei pasti, nella gestione della lavanderia, e nelle attività domestiche, **al fine di promuovere la massima autonomia possibile;**
  - **attuazione di supporti utili alla promozione al lavoro in contesti esterni o più protetti in contesti socio occupazionali;**
  - **strutturazione di attività e di opportunità ricreative**, culturali e socializzanti, individuali e di gruppo, a rilevante valenza socio-abilitativa;
  - **supporto alla cura della persona nella sua globalità** dal punto di vista igienico, sanitario, motorio, emozionale e psichico;
  - **promuovere il potenziale spirituale** delle persone;
  - **costruzione di positivi ed efficaci rapporti** di ascolto, confronto, scambio e sinergia **con le famiglie di appartenenza** ed eventuali percorsi di rientro, laddove sia possibile;
  - **mantenimento e promozione delle capacità di integrazione con il contesto sociale**, laddove possibile;
- **monitoraggio del benessere psico/fisico**, delle necessità e delle autonomie raggiunte.

Tutte le attività, sia psico/educative, sia di integrazione sociale, sia socio occupazionali o di promozione al lavoro, sia di gestione domestica, sia ricreative e di uscita, seguono un calendario stabilito in base ai singoli Progetti Educativi Individuali PEI, condivisi con i famigliari e il committente.

Il centro è aperto al servizio prezioso di volontari e/o ragazzi che svolgono il servizio civile volontario coordinati ed indirizzati dal Coordinatore del centro.

## 6. La struttura

Il Centro Socio-Riabilitativo “S. Biagio” è sito in via Chiesa 37 S. Biagio di Argenta (FE) - tel. 0532.852378, è composto da una struttura che si sviluppa su tre piani (un semi interrato, piano rialzato e piano primo) e un ampio parco alberato circoscritto da una rete.

Semi interrato:

- ✓ un locale tecnico
- ✓ uno spogliatoio per il personale con bagno
- ✓ una lavanderia
- ✓ due locali adibiti a deposito.

Piano terra:

- ✓ ingresso
- ✓ due ampie sale adibite ad attività diurne
- ✓ una infermeria
- ✓ un ufficio
- ✓ una cappella
- ✓ tre bagni

Piano primo:

- ✓ ingresso
- ✓ 1 sala da pranzo
- ✓ 1 guardiola con bagno per operatori
- ✓ 1 dispensa
- ✓ 1 cucina attrezzata e autorizzata con bagno
- ✓ 6 camere doppie con bagno in camera
- ✓ 1 camera doppia
- ✓ 1 camera singola
- ✓ 4 bagni comuni di cui uno attrezzato
- ✓ 1 scala esterna con ampio pianerottolo
- ✓ Un ascensore
- ✓ Una scala interna

Inoltre il Centro ha a disposizione degli Utenti un ampio cortile e parco verde recintati non accessibili dall'esterno.

La struttura è a norma di legge per quanto riguarda la legge 81/08 per la sicurezza e le norme HACCP per la cucina attrezzata.

Attrezzature e mezzi a supporto del centro:

- ✓ cucina attrezzata e autorizzata
- ✓ materiale ludico e per attività ricreative (giochi da tavolo, giochi per esterno, ecc.)
- ✓ attrezzature audiovisive, elettroniche e multimediali (TV, computer, lettore dvd, ecc.)
- ✓ materiale vario di cartoleria per le attività espressive
- ✓ 1 pulmino da 9 posti



## 7. Organigramma del Servizio

### 7.1 *Figure di riferimento del Centro Socio Riabilitativo Residenziale “S. Biagio”*

- ✓ Coordinatore di Servizio
- ✓ 8 Oss che ruotano sulle 24 ore
- ✓ 2 Educatori
- ✓ 1 Infermiera per 10 ore settimanali
- ✓ 1 Addetta alle pulizie
- ✓ 2 tirocini attivi sulle pulizie

### 7.2 *Figure di riferimento della Coop. La Pieve.*

- ✓ Presidente
- ✓ Direttore
- ✓ Coordinatore Pedagogico della Coop. Referente per i Centri Residenziali

Il gruppo operatori e l'equipe pedagogica della Cooperativa collaborano in modo continuativo con tutte le figure di riferimento: Assistenti Sociali, Psichiatri, Psicologi, Medici di base, e, qualora ci fossero, Amministratori di Sostegno e Tutori Legali di tutti gli Utenti accolti.

## 8. Lo svolgimento del Servizio

### 8.1 *Modalità di accesso al Servizio*

Per accedere al servizio occorre che un familiare o un tutore si rivolga all'Assistente Sociale presso le sedi territoriali dei Servizi Sociali competenti e, dopo una valutazione congiunta dei bisogni della persona e delle opportunità di sostegno offerte dalla Rete Territoriale dei Servizi, inoltri apposita richiesta.

I Responsabili dei Servizi Sociali e/o A.U.S.L. di Ferrara o dei vari Distretti o Provincia di competenza dell'utente, propongono l'inserimento alla Cooperativa e ne valutano congiuntamente la possibilità e le eventuali modalità specifiche necessarie. In questa fase viene solitamente prevista la visita dell'utente e dei familiari/tutori presso il centro, per una migliore conoscenza diretta, la descrizione completa dei servizi offerti e delle regole e la rilevazione di eventuali esigenze o interessi di dettaglio.

Al termine della valutazione congiunta da parte di Servizi Committenti di competenza e la Cooperativa, l'Assistente Sociale di riferimento propone all'Ospite e ai Familiari l'intervento ipotizzato, concorda le personalizzazioni possibili e definisce, insieme alla Coordinatrice Pedagogica della Cooperativa, tempi e modalità di avvio del Servizio.

### 8.2 *Modalità di ingresso e accoglienza*

Per garantire un percorso di accoglienza adeguato, la Cooperativa *La Pieve* ha definito una procedura specifica che prevede:

- **prima dell'inserimento**, un colloquio informativo tra Coordinatore, Ospite/Familiari e Assistente Sociale di riferimento per:
  - approfondire esigenze, desideri ed aspettative dell'ospite e della sua famiglia;
  - presentare in dettaglio il Servizio, consegnando e spiegando la presente Carta del Servizio ed il Regolamento;

- raccogliere le informazioni personali e familiari necessarie e la relativa documentazione;
- specificare le modalità di trattamento dei dati sensibili e sottoscrivere il relativo consenso informato.
- **Inserimento:** la fase di inserimento e prima accoglienza è incentrata su:
  - **condivisione del Progetto di Vita dell'utente:** è la fase essenziale di confronto tra familiari, tecnici dell'AUSL e dei Servizi Sociali ed operatori del Servizio, necessaria a delineare esigenze, aspettative e prospettive condivise di medio-lungo termine entro le quali contestualizzare tutte le attività del Servizio rivolte sia all'utente che ai suoi familiari. E' condotta dal Coordinatore Pedagogico della Coop supportato dal Coordinatore del Servizio e prevede colloqui specifici preliminari e contestuali alla fase di valutazione funzionale.
  - **valutazione funzionale:** è necessaria per la visione di insieme delle potenzialità dell'utente, in atto ed emergenti, e per l'analisi di eventuali comportamenti problema.  
La valutazione funzionale prevede:
    1. **valutazione della documentazione rilevante:** diagnosi e relazioni mediche, resoconti educativi e scolastici;
    2. **indagine descrittiva:** colloqui con la famiglia ed eventuali Coordinatori di Strutture in cui ha già alloggiato finalizzate a valutare l'autonomia personale e la capacità sociale delle persone dalla nascita all'età adulta;
    3. **valutazione del funzionamento con l'ICF** (Classificazione Internazionale del Funzionamento, OMS), che consente la valutazione completa e multiprofessionale dello stato di salute dell'utente in relazione ai suoi principali contesti di vita.

### 8.3 **Modalità di realizzazione del Servizio**

Nel Centro tutte le attività rivolte agli ospiti sono pianificate e verificate con modalità integrate:

- le attività generali del Servizio vengono pianificate mediante il **Piano Annuale del Servizio**, il **Piano Organizzativo delle Attività** e la **Giornata/Settimana tipo del Servizio**;
- gli aspetti personalizzati delle attività che riguardano le specifiche esigenze di ciascun Ospite sono definiti nel **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**;
- tutte le attività, comuni e personalizzate, sono monitorate e verificate e rendicontate in modo specifico.

La giornata e la settimana tipo si trovano nel PAS.

#### 8.3.1 **La Relazione e Piano Annuale del Servizio (PAS)**

La Relazione e Piano Annuale del Servizio (PAS) è il documento attraverso cui la Cooperativa e il Coordinatore del Servizio rendicontano i risultati del periodo precedente e definiscono la pianificazione di dettaglio per l'anno entrante, specificando:

- la sintesi dello svolgimento e degli esiti delle attività pianificate;
- gli indicatori degli standard di qualità previsti dalla Carta del Servizio;
- gli esiti delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei familiari e degli Ospiti;
- gli obiettivi di miglioramento: qualità del Servizio, organizzazione, procedure, struttura;
- la pianificazione generale delle attività: giornata e settimana tipo, sia invernali che estive;
- la pianificazione di dettaglio delle attività educative e assistenziali specifiche;
- il calendario di apertura del Servizio;
- le modalità di monitoraggio e rendicontazione della qualità del Servizio;
- le modalità di comunicazione, confronto e collaborazione con le famiglie degli utenti.

Il PAS viene concordato con il Servizio Sociale e presentato dal Coordinatore del Servizio a tutti i familiari degli Utenti in una riunione annuale dedicata.

### **8.3.1.1 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**

E' lo strumento con cui il Servizio pianifica, realizza e controlla, per ciascun Ospite, gli obiettivi e le modalità di personalizzazione dei Servizi Educativi sulla base delle esigenze fisiche, psichiche e sociali individuali. Vi sono indicati:

- i livelli di salute e le esigenze di sostegno attuali dell'Ospite in relazione a: competenze cognitive, competenze comunicative, competenze relazionali e autonomie personali ;
- le esigenze specifiche da affrontare ed i relativi obiettivi;
- le modalità di intervento definite e le relative professionalità e risorse/strumenti necessari;
- i tempi e le modalità di verifica.

Il PEI viene proposto dall'Equipe del Servizio, concordato sistematicamente con i familiari ed i clinici di riferimento dell'utente e verificato/aggiornato periodicamente (annualmente e comunque all'occorrenza).

### **8.3.1.2 Monitoraggio, verifica e rendicontazione**

- La verifica dell'andamento delle attività, individuali e di gruppo, avviene nella **riunione del Gruppo operativo** (operatori e coordinatore del Servizio).
- Sono stabiliti anche **incontri mensili di supervisione con la psicologa della Coop.** per monitorare l'andamento degli utenti, aggiornare le attività strutturate in relazione al raggiungimento degli obiettivi personalizzati e garantire una formazione continua agli Operatori.
- Sono previste verifiche con il Committente A.S.P. e/o AUSL di Ravenna e di tutti i Servizi invianti. Vi partecipano la Coordinatrice Pedagogica e all'occorrenza il Coordinatore del Servizio e/o gli Educatori.
- Le verifiche con le famiglie avvengono in sede di colloquio individuale e di assemblea generale annuale.
- Almeno annualmente il Servizio redige **una relazione sulle attività svolte e gli esiti conseguiti**, da inserire nel PAS.

### **8.3.2 Modalità di dimissione dal Servizio**

- **Dimissione volontaria** – per la dimissione volontaria dal Servizio i Familiari dell'Ospite referenti devono rivolgersi all'Assistente Sociale territoriale per le valutazioni necessarie e per concordare le modalità di dimissione. Il Coordinatore del Servizio, ricevuta comunicazione di assenso da parte dell'Assistente Sociale, provvede ad organizzare la dimissione.
- **Dimissione ad opera del Servizio Sociale o AUSL** – può avvenire in seguito ai mutati bisogni dell'utente e alla conseguente definizione di un nuovo PEI. La decisione viene comunicata ai Familiari e al Coordinatore del Servizio, che provvede ad organizzare la dimissione con le modalità ed i tempi opportuni.

**In ciascun caso di dimissione il Servizio garantisce:**

- la fornitura di documentazione e di dati su richiesta dei Familiari;
- l'impegno a garantire la continuità di presa in carico raccordandosi ad eventuali altri servizi della rete territoriale.

## 8.4 Il modello operativo e le attività del Servizio

Il nostro Centro adotta modalità educativo/assistenziali orientate allo sviluppo delle capacità intellettuali, fisiche e sociali dell'Ospite.

Il modello professionale ed operativo a cui ci ispiriamo è improntato a:

- **flessibilità** rispetto alle diverse esigenze specifiche degli utenti e delle loro famiglie;
- **continuità di azione degli operatori**, sia sul piano dei contenuti dell'intervento che delle modalità di relazione, per garantire condizioni di agio, sicurezza e sostegno;
- **continuità di azione del Servizio**, che è in grado di gestire al proprio interno una ampia gamma di interventi educativi e di mantenersi costantemente integrato con la rete territoriale dei Servizi.

Per favorire il benessere e lo sviluppo dell'utente il nostro Servizio persegue anche il **coinvolgimento dei familiari**, per favorire la condivisione del Progetto di Vita e l'aggiornamento continuo delle proposte educative.

## 9. Le attività

Le attività del Centro, vengono pianificate periodicamente in condivisione con i supervisori ed i familiari e comprendono:

- **Attività educative e abilitative:** per ogni ospite viene predisposto un PEI al fine di ampliare le competenze presenti, i comportamenti e le abilità adattive.
- **Attività strutturate di comunicazione**, per aumentare le strategie di comunicazione, migliorare la comunicazione ricettiva, espressiva, spontanea, la capacità di capire e associare la parola all'oggetto, ecc.
- **Attività sociali**, per favorire o migliorare la capacità di integrazione e la socializzazione con le altre persone, aspettare il proprio turno, attenzione condivisa, stimolo del piacere nel vivere sociale, ecc.
- **Attività per l'autonomia personale:** igiene personale, svestirsi/vestirsi, comportamento a tavola durante il pranzo, riordino spazi comuni, ecc.
- **Attività domestiche:** apparecchiare/sparecchiare, pulizia degli ambienti, autonomia nell'uso della lavanderia secondo P.E.I.
- **Attività di tempo libero, di socializzazione e uscite:** svago individuale e gioco.
- **Attività socio occupazionali**, in base al PEI è possibile prevedere l'inserimento in servizi diurni interni alla cooperativa.
- **Attività di supporto e cura sanitaria:** allo scopo di garantire il benessere degli ospiti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione pienamente integrate alle attività educative e assistenziali.

## 10. Servizi di supporto

### Ristorazione

- Il Servizio di ristorazione è fornito sia da azienda di ristorazione esterna sia da cucine interne autorizzate; sia la gestione della cucina, sia il processo di preparazione dei pasti sia la somministrazione avviene adottando procedure nel rispetto rigoroso di principi di salubrità ed igienicità (HACCP).

- Il menù proposto è stagionale, invernale ed estivo, predisposto dal dietista di riferimento della Cooperativa e tiene conto, nella sua formulazione sia dei desideri espressi degli utenti con possibilità di scelta, sia di diete particolari e personalizzate.
- I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale che garantisce la distribuzione in razioni adeguate al fabbisogno individuale e assicura che ciascun ospite assuma il pasto secondo la dieta alimentare definita.
- Il menù è di norma servito in sala da pranzo, ma agli utenti che per vari motivi non possono consumare pasti in sala, è assicurato il servizio in camera.
- Il servizio garantisce la fornitura della colazione (nei residenziali), del drink break, del pranzo, della merenda e della cena (nei residenziali). Oltre ai pasti principali è previsto un apporto di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata.

### ***Guardaroba e lavanderia***

- Il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti degli utenti, di tutta la biancheria piana e degli indumenti del personale, è svolto, nei residenziali presso la lavanderia interna e assicura il lavaggio, la stiratura, le piccole riparazioni e lo smistamento degli indumenti personali.

### ***Sanificazione e pulizie***

- La Cooperativa assicura le pulizie ordinarie e straordinarie degli ambienti ai sensi della normativa vigente e con l'utilizzo di prodotti certificati. Viene assicurata la pulizia e l'igiene quotidiana delle camere e dei locali comuni, secondo il programma e le procedure definite.

### ***Parrucchiere e podologa***

- È assicurata nei residenziali, ove richiesto, la possibilità di usufruire di un servizio di parrucchiere e podologo all'interno della struttura.

### ***Trasporto***

- È garantita nei residenziali la possibilità di fruire di un servizio di trasporto dal proprio domicilio al centro e viceversa con mezzi e modalità adeguate alle condizioni dell'ospite anche mediante accordo e collaborazione con enti ed organizzazioni del volontariato che assicurano il trasporto sociale.
- È assicurata nei residenziali la disponibilità del trasporto, con mezzi e modalità idonee alle condizioni dell'ospite, anche per esigenze legate alla effettuazione di visite e controlli presso strutture sanitarie.

### ***Telefono***

- La struttura mette a disposizione degli ospiti il servizio telefonico.

### ***Televisori***

- Tutti i centri residenziali dispongono di televisori ubicati nei soggiorni e, su richiesta, possono essere previsti anche nelle proprie camere da letto.

## **Assistenza religiosa**

- È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni ospite e nel caso sia richiesto il centro si attiva per facilitare il soddisfacimento di tali esigenze.

## **Volontariato**

- Presso i centri possono operare volontari e/o tirocinanti nell'ambito dei progetti di animazione e altri progetti sociali e culturali che si svolgono durante il corso dell'anno.

# **11. Promozione della qualità dei servizi**

## **11.1 Il Sistema Qualità certificato**

Dal 2001 la Cooperativa ha scelto di definire meglio il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, certificandolo ai sensi della Norma ISO 9001:2008.

Il Sistema è composto da regole e modalità operative scritte, condivise e trasparenti, volte a consentire alla Cooperativa di:

- definire esplicitamente le proprie finalità;
- concordare in modo chiaro gli obiettivi dei Servizi con Ospiti e Committenti;
- pianificare e svolgere in modo documentato tutte le attività necessarie;
- monitorare con regolarità l'efficacia dei propri interventi e la soddisfazione di Utenti e Committenti;
- migliorare con continuità i propri Servizi e tutte le attività ad essi correlate.

Il Sistema, quindi, deve consentire ad Ospiti e Committenti di:

- avere informazioni chiare e dettagliate sulle finalità e sul sistema organizzativo complessivo della Cooperativa e di ciascun Servizio;
- partecipare, con le modalità e le responsabilità concordate, alla pianificazione e alla verifica di tutte le attività pianificate come dei Progetti Individualizzati;
- segnalare eventuali reclami o proposte/richieste di miglioramento, con risposte chiare e tempestive da parte della Cooperativa.

Per garantire la piena funzionalità di questo Sistema, la Cooperativa richiede volontariamente, ogni anno, la Verifica da parte di un Ente di Certificazione indipendente, che monitora la piena rispondenza dei Servizi alla Norma Internazionale ISO 9001:2008, propone azioni di miglioramento e attesta la funzionalità complessiva del Sistema al rispetto e alla tutela dei diritti di Utenti e Committenti con il rilascio del Certificato di Qualità. Nello specifico i Servizi Certificati sono:

- CSRR Accreditato *B. Zaccagnini*
- CSRR Accreditato *S. Marco*
- Gruppo Appartamento *Casette S. Giovanni*
- Gruppo Appartamento e Casa Famiglia *S. Giuseppe*
- CSRR *S. Biagio*
- CSO *La Valle*
- CSO *Arcobaleno*
- CSO *Centro Stampa*
- CSO *S. Antonio*
- CSO *S. Michele*
- CSO *Officine Creative*
- *Zanzara Tigre*

### **11.1.1 Le modalità di informazione, confronto e collaborazione con i Familiari**

La Cooperativa *La Pieve* assicura ai Familiari/Tutori degli ospiti accolti nei vari Servizi la massima trasparenza e possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi del servizio. Lo fa in particolare:

- **in fase di ingresso**, informandoli puntualmente in merito a:
  - finalità, organizzazione e attività del Servizio;
  - diritti e doveri di Utente/Ospiti e Familiari e regole del Servizio;
  - definizione e modalità di pagamento della quota di contribuzione;
  - modalità di tutela della sicurezza e della privacy;
  - modalità di comunicazione e partecipazione proprie del Servizio;
- **in fase di realizzazione del Servizio:**
  - predisponendo e fornendo ai Familiari degli ospiti ad ogni inizio d'anno una sintesi della Relazione annuale su: organizzazione del Servizio, attività svolte, risultati conseguiti e prospettive per l'anno entrante;
  - condividendo con i Familiari Piano Annuale del Servizio (PAS) ed informandoli della pianificazione di dettaglio delle attività;
  - garantendo ai Familiari la possibilità di effettuare tempestivamente colloqui con il Coordinatore di Servizio, con il Coordinatore Pedagogico o la Direzione della cooperativa;
  - informando tempestivamente i Familiari delle problematiche che possono insorgere nel percorso e coinvolgendoli nella scelta delle azioni necessarie;
  - coinvolgendo sistematicamente i Familiari nella definizione del PEI;
  - proponendo annualmente un questionario sul gradimento alle famiglie e agli ospiti (semplificato);
  - coinvolgendo il Comitato Consultivo Misto quale organo di rappresentanza dei Familiari, con il quale condividere le scelte di organizzazione e la pianificazione del Servizio, gli esiti dei monitoraggi periodici della qualità e le azioni conseguenti;
  - organizzando almeno 1 assemblea all'anno per i familiari, per presentare la Relazione sul Servizio ed i PAS e confrontarsi su esigenze e proposte;
  - garantendo ai Familiari di ciascun utente almeno un incontro individuale all'anno per condividere il PEI e quelli eventualmente richiesti/necessari all'occorrenza.

### **11.1.2 Le modalità di garanzia del diritto di espressione, segnalazione e reclamo**

**Ai Familiari è garantito il diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni, proposte o reclami, attraverso:**

- comunicazione scritta indirizzata al Coordinatore del Servizio, presso la sede del Centro oppure presso gli uffici amministrativi in via Valle Bartina, n°. 13 Fornace Zarattini – (Ravenna); oppure inviando una e.mail a [direzione@cooplapieve.it](mailto:direzione@cooplapieve.it)
- comunicazione verbale al Coordinatore del Servizio.

E' responsabilità del Coordinatore del Servizio (o suo incaricato):

- aprire la procedura apposita di gestione dei reclami prevista dal Sistema Qualità della Cooperativa;
- avviare tutti gli accertamenti e le valutazioni necessari;
- avviare le eventuali azioni conseguenti ritenute necessarie;
- informare in ogni caso il segnalante, entro 15 giorni, delle azioni intraprese e/o provvedere ai chiarimenti del caso;
- registrare la segnalazione, la modalità di gestione e l'esito nel sistema di monitoraggio del Servizio.

Periodicamente Il Coordinamento della Struttura analizza le segnalazioni ricevute e le azioni conseguenti per valutarne l'adeguatezza e definire, ove necessario, miglioramenti all'organizzazione.

I risultati di segnalazioni, reclami e azioni conseguenti sono sintetizzati nella Relazione della Struttura, condivisa con gli Operatori e presentata a Committenti e Familiari.

### ***11.1.3 La rilevazione della qualità percepita***

**La percezione di qualità espressa dagli ospiti e/o dai loro Familiari è uno degli elementi più importanti sui quali la Direzione della Cooperativa basa le proprie valutazioni e scelte per mantenere e migliorare la qualità di ogni Servizio e la qualità della vita degli ospiti in essi accolti.**

Pertanto la Cooperativa ha sviluppato nel tempo un sistema integrato di rilevazione così articolato:

- in tutti i colloqui con i Familiari per la condivisione del PEI viene riservato uno spazio per il confronto sulla qualità del Servizio e sulle azioni di miglioramento possibili;
- ogni anno viene fornito ai Familiari un questionario anonimo, per la rilevazione del grado di soddisfazione;
- almeno 1 volta all'anno viene richiesto a tutti gli Ospiti in condizione di rispondere, tramite semplice questionario o domande mirate, di esprimere una valutazione sui principali aspetti del Servizio (pasti, attività, ecc.);
- tutte le segnalazioni o i reclami (verbali o scritti, firmati o anonimi) prevenuti alla Struttura vengono registrati, gestiti e monitorati insieme alle altre indicazioni sul grado di soddisfazione di Utenti e Familiari.

Annualmente, tutti i dati raccolti con queste modalità integrate vengono sintetizzati nella Relazione del Servizio e utilizzati per definire le azioni di miglioramento eventualmente necessarie per l'anno entrante.

### ***11.1.4 La tutela della Sicurezza di Utenti/Ospiti, Operatori e Familiari***

La Cooperativa è fortemente impegnata a garantire un **elevato livello di attenzione alla sicurezza** di Utenti/Ospiti Familiari e Operatori in tutti i suoi aspetti.

Per questo ciascun Centro è dotato di un Sistema Integrato che definisce la pianificazione ed i protocolli delle attività necessarie a garantire:

- **Sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro;**
- **Sicurezza alimentare;**
- **Tutela della privacy.**

#### ***11.1.4.1 La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro***

Il Servizio persegue un elevato livello di sicurezza per tutti gli interessati in ciascuna fase, mediante:



- valutazione sistematica, almeno annuale, di tutti i rischi codificati dalle norme vigenti in tema di sicurezza e definizione/aggiornamento dei protocolli per la prevenzione: infezioni, cadute, ecc.;
- realizzazione puntuale di un piano di controllo e di manutenzione periodica di tutti gli impianti e attrezzature;
- visite mediche periodiche per tutto il personale;
- formazione continua agli operatori sulle modalità più aggiornate di prevenzione dei rischi, per sé e per gli utenti.

#### **11.1.4.2 La sicurezza alimentare**

Per garantire la piena sicurezza in tutto il processo di somministrazione dei pasti, che avviene internamente alla struttura, il Servizio ha definito:

- modalità di selezione e monitoraggio del fornitore delle materie prime che prevedano il pieno rispetto di tutte le norme in materia;
- responsabile interno per la HACCP ed il possesso dei protocolli necessari e della Certificazione ISO 9001;
- modalità di controllo quotidiano dei parametri di sicurezza (temperature, igiene) e di qualità dei pasti;
- modalità di pulizia, disinfezione e manutenzione degli spazi e delle attrezzature dedicate;
- modalità di formazione continua del personale addetto in merito ai protocolli di sicurezza alimentare (HACCP).

#### **11.1.4.3 La privacy**

Il Servizio garantisce la tutela della privacy degli Ospiti e dei loro Familiari in tutte le fasi, attraverso:

- informazione dettagliata sul trattamento dei dati personali e sensibili;
- trattamento dei dati, in formato elettronico e/o cartaceo, con modalità pienamente conformi alla normativa vigente;
- formazione regolare agli Operatori sul segreto professionale e sulle modalità di tutela dei dati.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la tutela della Sicurezza, dell'Alimentazione e della Privacy in Struttura sono rendicontate nella Relazione annuale del Servizio e messe a disposizione di Familiari/Tutori, Committenti ed Operatori.

## **12. Diritti e doveri dell'Utente/Ospite e Regolamento del Servizio**

### **12.1 Diritti e doveri dell'Utente/Ospite**

**L'Utente/Ospite ha diritto di essere accolto, sostenuto ed educato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie credenze sociali, culturali e religiose.** L'autonomia e la libera scelta degli ospiti e dei loro familiari sono considerate espressione di identità e libertà personali e a questo fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'utente stesso.

Tutte le attività sono organizzate e gestite nell'ottica del rispetto della persona, della sua dignità, identità personale ed esperienza di vita, garantendo la salvaguardia dei seguenti diritti:

- **Diritto alla libertà individuale:** di movimento, corrispondenza, di pensiero, di professione o non professione religiosa, di fede politica, di espressione della propria affettività;

- Diritto all'informazione e alla partecipazione;
- Diritto alla riservatezza;
- Diritto ad orari rispettosi dei ritmi di vita, compatibilmente con le esigenze di organizzazione delle attività;

Infatti l'ospite ed il Familiare/Tutore di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'ospite stesso e sulle prestazioni educative ed assistenziali a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

Tutti i dati necessari alla corretta realizzazione delle attività del Servizio sono trattati nel pieno rispetto della privacy dell'ospite e dei suoi familiari, con le modalità previste dalla normativa vigente.

### **12.1.1 Il Regolamento del Servizio**

Per garantire trasparenza e chiarezza la Coop. La Pieve definisce e mantiene aggiornato un Regolamento specifico; uno per i Servizi Assistenziali Diurni e uno per i Servizi Assistenziali Residenziali, allegato Carta dei Servizi, consegnato ai familiari al momento dell'inserimento e ad ogni eventuale aggiornamento.

### **12.2 Contribuzione da parte delle famiglie**

L'Ente Pubblico Committente definisce, con Regolamento specifico, la quota di contribuzione alla retta giornaliera dovuta dal singolo ospite/famiglia, in misura proporzionata alla fruizione di determinati aspetti del Servizio.

Tali quote di contribuzione alla retta giornaliera sono gestite e riscosse direttamente dall'Ente Pubblico Committente.

## **13. Rette e contenuti economici a carico del Committente**

I costi del servizio possono essere coperti o dal finanziamento da Ente Pubblico Committente o dal finanziamento da Ente Privato Committente, sulla base di un contratto di servizio tra Ente Committente (AUSL, ASP, COMUNE, PRIVATO).

**La retta richiesta per tale servizio varia a seconda del livello di disabilità** e segue la fatturazione mensile dall'Ente Gestore all'Ente Committenti. **La Cooperativa non prevede riduzioni per assenze fino alla dimissione dell'utente.**

La retta avrà adeguamenti rispetto all'aumento del costo della vita calcolati dall'ISTAT.

**Tale retta dovrà garantire l'accoglienza, la presenza e il supporto di personale educativo/assistenziale sulle 24 ore giornaliere.**

Nello specifico la Cooperativa La Pieve, intende garantire la presa in carico totale del Progetto di Vita dell'ospite comprendendo per esso e in base al P.E.I.:

1. Il supporto educativo;
2. Il supporto all'erogazione dei pasti;
3. Il supporto al servizio di lavanderia;
4. la fornitura di tutta la biancheria piana individuale;
5. Il supporto alla cura della persona;
6. Il supporto all'accesso alle cure mediche attraverso professionisti pubblici o con essa convenzionati;
7. Il supporto all'inserimento in attività socio occupazionali o di promozione al lavoro;
8. Il supporto nell'organizzazione di attività di integrazione e ludico ricreative;

9. Possibilità di attuare trasporti personalizzati;
10. Tutte quelle attività che si rendono necessarie per il perseguimento del benessere dell'ospite compresi periodi di vacanza presso località di villeggiatura.

## 14. Rette e contenuti economici a carico della Famiglia o Tutore

Dalla retta prevista, sono escluse le spese personali per:

- Farmaci, visite mediche, terapie sanitarie ed eventuali assistenze ospedaliere;
- Abbigliamento;
- Spillatico;
- Attività sportive, culturali o ricreative;
- Uscite varie.

Per far fronte alle spese sopraccitate, si richiede, in base ai progetti personalizzati, una somma mensile, da inviare tramite bonifico bancario entro la prima settimana di ogni mese. Sarà cura del Coordinatore di Servizio, rendere disponibile la puntuale rendicontazione.

## 15. Standard di Qualità e Sistema di Monitoraggio del Servizio

A garanzia della qualità per gli Ospiti ed i loro Familiari indichiamo di seguito gli “**standard di qualità**” del Servizio.

Sono gli obiettivi che il Servizio si pone nella presa in carico di ciascun ospite e sono condivisi con Ospiti, Familiari, Committenti ed Operatori per garantire la trasparenza dei processi, la verificabilità dei risultati e la partecipazione di tutti gli interessati al percorso di miglioramento continuo del Servizio.

Di conseguenza, la Cooperativa mantiene attivo un **sistema di monitoraggio** che rileva periodicamente i risultati conseguiti per ciascuno obiettivo e consente di valutare la qualità erogata e migliorare l'organizzazione.

Gli “standard di qualità” sono qui raggruppati in base ai Principi di qualità del Servizio.

### 15.1 Area 1 – Politica e Pianificazione Strategica del Servizio

#### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore esplicita la mission e gli obiettivi strategici propri e del Servizio specifico, con particolare riferimento alle prestazioni offerte, alle tipologie di destinatari, e alle relazioni con la comunità locale e con la rete dei servizi.

#### Quindi:

- il Servizio è organizzato e condotto in modo responsabile verso la comunità e nel miglior interesse degli Ospiti, che beneficiano dell'approccio etico definito dal Gestore.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
1	Il gestore definisce e mantiene aggiornata la propria Politica e i propri obiettivi strategici di medio e lungo termine che valgono per ciascun servizio	Stato di aggiornamento della politica e della pianificazione strategica del Servizio e loro chiara esplicitazione nella Carta del Servizio. La politica è monitorata ed eventualmente aggiornata annualmente.

2	Il Servizio promuove il coinvolgimento degli operatori nella pianificazione strategica del Servizio	N° delle riunioni degli incontri del personale (equipe, collettivo, ecc.) in cui sono stati trattati temi di pianificazione e rendicontazione del servizio (Piano strategico; PAS; dati di relazione anno precedente; ecc.) Target: minimo 1/anno
3	Agli utenti è garantito uno specifico piano educativo individualizzato con obiettivi e tempi definiti e verifiche periodiche. (indic. reg. specifico per CSRR. 1)	% di utenti con PEI regolarmente definito ed aggiornato. Target: 100%
4	Il servizio garantisce un approccio etico nei confronti della persona e dei suoi familiari; viene garantito il rispetto della dignità della persona e delle sue credenze sociali, culturali e religiose (indic. reg. gen. 1)	% di PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali.
5	Il servizio promuove la qualità della vita degli ospiti favorendo lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali. (indic. reg. specifici per CSRR. 2)	Presenza nel PAS di obiettivi di socializzazione e inclusione sociale realizzata dal servizio  % di PEI con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale. Target: 80%

## 15.2 Area 2 – Pianificazione Operativa del Servizio

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore definisce un progetto gestionale complessivo per il Servizio e dettaglia le risorse disponibili e le scelte organizzative e assistenziali, con particolare riferimento al personale e alle relazioni con i servizi sociali e sanitari territoriali.

#### Quindi:

- i bisogni degli Utenti trovano risposte in un Servizio pensato coerentemente, gestito e organizzato in modo ordinato e trasparente. Il Servizio è condotto da figure responsabili adatte al compito, con capacità relazionali adeguate e capaci di far fronte pienamente alle proprie responsabilità e compiti;
- le competenze del Gruppo di Lavoro e le relazioni sistematiche che questo mantiene con i servizi del Territorio arricchiscono la qualità e l'appropriatezza del Servizio rispetto ai bisogni degli Utenti.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
6	Il Gestore garantisce l'adeguatezza della qualificazione del personale agli standard normativi	Rispetto dei requisiti (DGR 514 e seguenti)

## 15.3 Area 3 – Comunicazione, trasparenza e partecipazione

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore assicura comunicazione, da parte propria e del Servizio, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti, dei loro famigliari e degli operatori.

#### Quindi:

- i potenziali utenti ed i loro familiari hanno le informazioni necessarie per fare una scelta informata e possono accertarsi personalmente della qualità dei Servizi;
- gli Utenti mantengono contatti con famiglia, amici, rappresentanti e comunità locale come vogliono;
- ciascun Utente ha un PEI che esplicita i termini e le condizioni della vita in Struttura;
- Utenti, familiari e amici sono sicuri che i loro bisogni, osservazioni e reclami saranno ascoltati, presi seriamente in considerazione e che saranno effettuate azioni conseguenti appropriate;
- gli Utenti contribuiscono a definire le routine della Struttura che corrispondono alle loro aspettative e preferenze.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
7	E' garantito l'aggiornamento della Carta del Servizio, ove necessario	Frequenza e stato di aggiornamento della carta del servizio target: aggiornamento almeno biennale
8	Sono garantite la distribuzione e la presentazione a utenti e familiari della Carta del Servizio, ad ogni aggiornamento	100% degli utenti/familiari ai quali è stata distribuita e presentata in modo documentato la Carta del Servizio aggiornata
9	I bisogni degli ospiti/utenti trovano risposte in una Servizio pensato coerentemente, gestito e organizzato in modo ordinato e trasparente in tutte le fasi dell'esperienza di servizio. (indic. reg. gen. 3)	% di Ospiti/familiari Residenti e frequentanti (da più di 6 mesi) soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'ingresso in struttura
10	La struttura garantisce l'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PEI) con modalità che prevedono la partecipazione (tenendo conto del livello cognitivo) della persona e/o del suo familiare (indic. reg. gen. 2)	% di PEI elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare
11	Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio. (Gli utenti, i familiari e amici sono sicuri che i loro bisogni, osservazioni e reclami sono ascoltati e presi seriamente in considerazione nella predisposizione delle azioni di miglioramento) (indic. reg. gen. 8)	Nr di incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari. Target: minimo 1 incontro all'anno
12	Promozione di occasioni di socializzazione interne ed esterne, per utenti, familiari e operatori.	Almeno 1 occasioni di socializzazione/anno
13	Garanzia del diritto all'ascolto, al recepimento delle osservazioni/reclami e a risposte adeguate in tempi certi	N° di osservazioni/reclami ricevuti
		% di osservazioni/reclami recepiti e resi oggetto di risposta e di azione conseguente
14	Rilevazione annuale della qualità percepita da utenti/familiari con strumenti concordati	% questionari somministrati annualmente.
		% questionari restituiti compilati
		Analisi degli esiti del questionario

## 15.4 Aree 4 e 5 – Strutture, Attrezzature e Sicurezza

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore assicura l'accessibilità, la sicurezza e l'adeguatezza della struttura, degli spazi e degli arredi in relazione ai servizi offerti e alla tipologia di utenza. Garantisce la presenza, la sicurezza e l'adeguatezza delle attrezzature in relazione ai servizi offerti, ai processi produttivi e alla tipologia di utenza

**Quindi:**

- gli ospiti vivono in ambienti, personali e comuni, a loro adatti e confortevoli, sicuri e puliti, accoglienti e piacevoli;
- sono garantite la presenza, la sicurezza e l'adeguatezza delle attrezzature in relazione ai servizi offerti, alle attività previste e alle esigenze degli Utenti.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
15	Aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi.	Verifica annuale e aggiornamento almeno triennale
16	Aggiornamento periodico della procedura per la tutela dei dati personali e sensibili	Verifica annuale e aggiornamenti ove necessari
17	Aggiornamento periodico del Manuale per la sicurezza alimentare.	Verifica annuale e aggiornamento almeno triennale

### **15.5 Area 6 – Formazione, gestione e sviluppo delle Risorse Umane**

#### **Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi**

Il Gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro (selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione interprofessionale) adeguata a garantire la qualità del servizio del servizio e la tutela dei diritti delle persone.

**Quindi:**

- le politiche e le modalità di assunzione ed inserimento di nuovo personale in Struttura assicurano che il Servizio sia condotto avendo presenti la natura e le caratteristiche dell'assistenza e cura complessiva da rendere agli Utenti;
- gli Utenti sono "in mani sicure" in ogni momento, perché il personale è formato e competente in riferimento a ciò che fa e il Gruppo di Lavoro è appropriatamente condotto.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
18	Il gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro: selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione professionale, per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone (indic. Reg. gen. 4)	% di Operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento.
19	Il gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro: selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione professionale, per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone. (indic. reg. gen. 7)	Nr°. di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi, organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori, ecc...) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna.

## 15.6 Area 7 – Sistema Informativo

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Si adotta un sistema informativo e di documentazione sui principali processi assistenziali in relazione agli obblighi informativi interni ed esterni e per la verifica e il miglioramento.

#### Quindi:

- a ciascun Utente è garantita la compilazione e l'aggiornamento della Cartella Sociosanitaria;
- il trattamento degli Utenti è regolato anche da meccanismi amministrativi che definiscono i rapporti tra la Struttura e gli Enti Pubblici che sostengono parte degli oneri finanziari e rappresentano la comunità.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
20	Il gestore persegue il miglioramento continuo del Sistema informativo di struttura mediante l'aggiornamento sistematico del modulo Cartella Utente	% CU verificati/rinnovate nell'anno Target: 100%

## 15.7 Area 8 – Organizzazione e prestazioni educative, assistenziali e di supporto

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore definisce i principali processi sanitari, assistenziali ed organizzativi e le procedure che garantiscono equità nell'accesso, la personalizzazione, l'appropriatezza e la continuità del percorso assistenziale, la partecipazione di utenti e familiari.

#### Quindi:

- nessun Utente entra in Struttura senza aver avuto una valutazione dei propri bisogni e la garanzia che essi saranno corrisposti;
- la salute, la cura personale e sociale e il benessere dell'Utente sono assicurati mediante il PEI, che garantisce la qualità e la continuità del percorso assistenziale e sanitario;
- agli Utenti è proposta una dieta completa, bilanciata e gradevole, in un contesto e in orari ad essi convenienti;
- Gli Utenti sono aiutati ad esercitare le proprie facoltà di scelta e controllo sulla propria vita. I loro diritti sono tutelati in tutte le fasi della vita.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
21	Il Gestore garantisce la valutazione multidimensionale dell'Utente con strumenti scientificamente validati ad ogni definizione/revisione del PEI	% di PEI fondati su una valutazione multidimensionale preventiva aggiornata Target: 100%
22	A ciascun ospite/utente sono garantiti la compilazione e l'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e un approccio multidisciplinare nell'ambito del processo di presa in carico e nella continuità assistenziale. (indic. reg. gen. 6)	% di PEI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma/sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento
23	I bisogni degli ospiti ed utenti trovano risposte adeguate al soddisfacimento dei loro bisogni. Il servizio da piena attuazione al progetto individualizzato e provvede, nell'ambito dell'equipe assistenziale, ad assicurare adeguate risposte alla necessità della persona. (indic. reg. gen. 9)	% di PEI o cartelle sociosanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della <b>misurazione del dolore</b> con valore superiore a 3, rilevato attraverso la somministrazione delle scale NRS o PAINAD.

24	Sono definiti i principali processi assistenziali che garantiscono la personalizzazione e continuità del percorso assistenziale. E' garantita la valutazione multidimensionale del rischio di cadute individuale e sono programmati specifici interventi nei PEI. (indic. reg. gen. 10)	% di Ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute (documentato nel PEI)
25	Sono definiti i principali processi assistenziali che garantiscono la personalizzazione e continuità del percorso assistenziale. E' garantita la valutazione multidimensionale del rischio di cadute individuale e sono programmati specifici interventi nei PEI. (indic. reg. gen. 5)	% ospiti con contenzione fisica presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine al letto anche quando utilizzate per il riposo pomeridiano)
26	Revisione del PEI almeno annuale	100% di PEI rinnovati nell'anno
27	Condivisione del PEI con i familiari	100% di PEI controfirmati dalla famiglia o condivisi in modo documentato

## 15.8 Aree 9 e 10 – Verifica dei risultati e Miglioramento continuo

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore adotta metodi e strumenti per la valutazione continua del raggiungimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi, per garantire e documentare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del Servizio. Garantisce inoltre metodi e strumenti per il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo del sistema anche tramite la partecipazione di utenti, familiari ed operatori.

#### Quindi:

- gli utenti sono salvaguardati dalle procedure di autovalutazione e rendicontazione cui il Servizio è tenuto nei confronti di Utenti, Familiari, Committente, Comunità;
- il Servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello del Servizio, coinvolgendo gli utilizzatori.

n.	Standard di qualità	Indicatore e target
28	La Struttura recepisce e gestisce tempestivamente i reclami e le segnalazioni di Ospiti e Familiari	n° dei reclami ricevuti nell'anno 100% di reclami correttamente gestiti nell'anno
29	La Struttura rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori. (indic. reg. gen. 11/a)	1) N° di azioni preventive e correttive attuate dal Servizio nell'anno di riferimento
30	La Struttura rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori. (indic. reg. gen. 11/b)	2) % di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di Operatori e al gradimento degli Utenti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.

## 16 Allegati

- **Regolamento:** PER GLI UTENTI E I FAMILIARI  
accolti nei Centri Residenziali della *Coop. La Pieve*.