Cooperativa Sociale
La Pieve
Soc. coop. - Onlus

Sede legale: Via Faentina, 263
48124 - S. Michele (RA)
P. IVA 01244990394
C.F. 00934720384

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 14001:2015 - cert. n. EMS-7218/S

Limitatamente alla gestione di servizi socio-riabilitativi e socio-assistenziali residenziali per disabili ed alla erogazione di servizi ambientali: spazzamento manuale, raccolta e trasporto rifiuti urbani, disassemblaggio e differenziazione di rifiuti ingombranti e verde, gestione centri di raccolta rifiuti, servizi accessori alla raccolta dei rifiuti urbani, manutenzione aree a verde e servizi di disinfestazione (dezanzarizzazione).

ISO 9001:2015 - cert. n. 24109/00/S-3G

Progettazione ed erogazione di servizi socio-riabilitativi e socio-assistenziali residenziali per persone con disabilità (centri socio-riabilitativi residenziali, gruppi appartamento, case famiglia) presso le seguenti strutture: csrr Zaccagnini, csrr San Biagio, csrr san Marco, ga Casette San Giovanni, ga e cf San Giuseppe; e servizi socio-occupazionali e a valenza occupazionale diurni per persone con disabilità presso le seguenti strutture: cso Arcobaleno, cso Centro stampa, cso La Valle, cso Officine Creative, cso Sant'Antonio, cso San Michele.

Realizzazione di servizi di disinfestazione (dezanzarizzazione); servizi di inserimento lavorativo e tirocinio formativo di persone con disabilità o in condizione di svantaggio.

Servizi ambientali: spazzamento manuale, manutenzione aree verdi pubbliche, raccolta e trasporto rifiuti urbani e speciali non pericolosi in conto proprio e conto terzi, disassemblaggio e differenziazione di rifiuti ingombranti, gestione di centri di raccolta rifiuti con erogazione di servizi accessori e microraccolte.

Carta del Servizio

Centro Diurno Socio Occupazionale

S.Antonio

via Tomba, n. 2/x – S. Antonio (Ravenna)

tel. 340.7018115

mail: santoniodiurno@cooplapieve.it

Indice

1 TIPOLOGIA, DESTINATARI E FINALITÀ DEL SERVIZIO 4

2 LA STRUTTURA 4

2.1 DESCRIZIONE DEGLI SPAZI 4

3 APERTURA DEL SERVIZIO 4

4 ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO 5

4.1 FIGURE DI RIFERIMENTO DEL *CSO S. ANTONIO* 5

5 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO 5

5.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO 5
5.2 MODALITÀ DI INGRESSO E ACCOGLIENZA 5
5.3 MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO 6
5.4 LA RELAZIONE E PIANO ANNUALE DEL SERVIZIO (PAS) 6
5.5 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI) 6
5.6 MONITORAGGIO, VERIFICA E RENDICONTAZIONE 7
5.7 MODALITÀ DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO 7
5.8 IL MODELLO OPERATIVO E LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 7

***6* ATTIVITÀ *CSO S. ANTONIO* 8**

6.1 ATTIVITÀ SOCIO OCCUPAZIONALI 8
6.2 ATTIVITÀ SOCIO-ABILITATIVE 9
6.3 ATTIVITÀ ASSISTENZIALI DI CURA E IGIENE ALLA PERSONA 9
6.4 ATTIVITÀ DI INTEGRAZIONE SOCIALE 10
6.5 ATTIVITÀ, SUPPORTI E TRAINING "A DISTANZA" 10
6.6 ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ PER SOTTOGRUPPI 11

7 SERVIZI DI SUPPORTO 11

7.1 RISTORAZIONE 11
7.2 SANIFICAZIONE E PULIZIE 11
7.3 ASSISTENZA RELIGIOSA 11
7.4 ATTIVITÀ DI SOSTEGNO E SUPPORTO PSICOLOGICO ALLE FAMIGLIE 11
7.5 IL SERVIZIO DI "PROLUNGAMENTO ORARIO" 11
7.6 TELEFONO 12
7.7 TELEVISORI 12
7.8 VOLONTARIATO 12

8 PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 12

8.1 LE MODALITÀ DI INFORMAZIONE, CONFRONTO E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI 12
8.2 LE MODALITÀ DI GARANZIA DEL DIRITTO DI ESPRESSIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMO 12
8.3 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA 13

9 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DEL COMMITTENTE 13

10 CONTRIBUZIONE DA PARTE DELLE FAMIGLIE 13

11 STANDARD DI QUALITÀ E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO 14

11.1 AREA 1 – POLITICA E PIANIFICAZIONE STRATEGICA DEL SERVIZIO 14
11.2 AREA 3 – COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E PARTECIPAZIONE 14
11.3 AREE 4 E 5 – STRUTTURE, ATTREZZATURE E SICUREZZA 15
11.4 AREA 6 – FORMAZIONE, GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE 15
11.5 AREA 7 – SISTEMA INFORMATIVO 15
11.6 AREA 8 – ORGANIZZAZIONE E PRESTAZIONI EDUCATIVE, ASSISTENZIALI E DI SUPPORTO 15
11.7 AREE 9 E 10 – VERIFICA DEI RISULTATI E MIGLIORAMENTO CONTINUO 15

12 DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE E REGOLAMENTO DEI SERVIZI DIURNI DELLA COOPERATIVA SOCIALE LA PIEVE 16

12.1 DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE 16
12.2 REGOLAMENTO DEI SERVIZI DIURNI 16

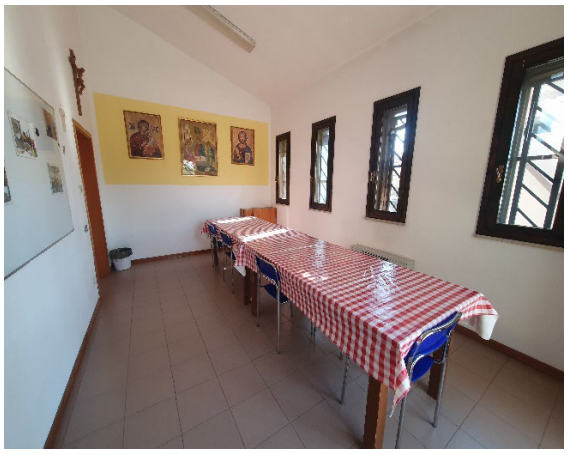
Centro Diurno Socio Occupazionale

S.Antonio

Via Tomba, n. 2/x – S. Antonio (Ravenna)

Tel /Fax 0544.453313 – Cell. 340.7018115

mail: santoniodiurno@cooplapieve.it



Generalità del Servizio

1 Tipologia, destinatari e finalità del Servizio

Il Centro **S. *Antonio*** è un Servizio Diurno Socio-Occupazionale, in situazione altamente protetta e senza finalità di promozione dell'inserimento lavorativo.

La Struttura ha una disponibilità ricettiva complessiva di 24 posti, 12+12.

Il ***CSO S. Antonio*** ospita persone adulte con disabilità fisica e/o psichica con livello di gravità lieve, medio-grave, severa, completa o in condizioni di svantaggio sociale. Il Centro, in convenzione con il Servizio Sociale Associato del Comune di Ravenna, è in rete con gli altri Servizi della Cooperativa e con i Servizi presenti sul Territorio.

Si integra pertanto nel Piano complessivo dei sostegni attivati dai Servizi Sociali, in modo personalizzato, per il miglioramento della Qualità della Vita di ciascun Utente e persegue le seguenti finalità di dettaglio:

- **consolidamento e sviluppo delle autonomie personali e delle competenze relazionali,** attraverso l'inserimento stabile in un contesto occupazionale altamente protetto e strutturato per il sostegno e la formazione individualizzati;
- **lo sviluppo e la valorizzazione delle competenze tecniche e lavorative individuali,** di base e specifiche;
- **il mantenimento e la promozione delle capacità di interazione degli Utenti con il contesto sociale** attraverso rapporti strutturati di collaborazione con le altre realtà sociali del territorio;
- **la costruzione di positivi ed efficaci rapporti** di ascolto, confronto, scambio e sinergia **con le Famiglie** degli Utenti, per facilitare l'integrazione positiva del Servizio nel più complessivo Progetto di Vita individuale.

2 La struttura

Il ***CSO S. Antonio*** è ubicato in periferia della città di Ravenna, in Via Tomba, n. 2/X – S. Antonio (RA) in locali di proprietà della cooperativa.

È facilmente raggiungibile con mezzi propri, utilizzando i mezzi pubblici (fermate dell'autobus sulla Via S. Alberto, praticamente di fronte al Centro) o con il Servizio trasporti dei Servizi Sociali.

Il Centro si sviluppa tutto su un piano (pian terreno), con accessi in tutti gli ambienti. Gli spazi sono adeguati alle normative di legge 81/08 sulla sicurezza del lavoro.

2.1 Descrizione degli spazi

Nello specifico gli spazi sono composti da:

- **un locale** adibito ad ampio INGRESSO con attaccapanni attrezzati;
- **un locale** uso UFFICIO;
- **un locale** adibito a saletta relax e ATTIVITÀ SOCIO ABILITATIVE personalizzate
- **due locali** costituiti da ampi SALONI per le ATTIVITÀ SOCIO ABILITATIVE;
- **un locale** adibito a CUCINA autonoma e autorizzata;
- **un locale** adibito a uso DISPENSA;
- **un locale** adibito a BAGNO per l'addetto alla cucina;
- **un locale** adibito a SALA POLIFUNZIONALE utilizzata per attività varie;
- **due locali** adibiti a SPOGLIATOI;
- **due locali** adibiti a BAGNI ATTREZZATI per disabili;
- **un locale** adibito a BAGNO attrezzato per disabili e SPOGLIATOIO.

Tutti gli ambienti sono attrezzati per facilitare l'accesso di persone con disabilità.

Il Centro è inoltre inserito all'interno di un ampio giardino in cui sono disponibili una serra adibita a laboratorio, tre serre adibite alla coltivazione di piante fiorite o da orto, un Garden riscaldato adibito anche alla vendita al pubblico di piante da interno o fiorite, un Vivaio con piante da esterno, un'area di terreno adibita a produzione orticola ed un'area adibita a "fattoria" dove sono presenti diversi recinti di animali con galline, asino, capre, alpaca tacchini, oche e conigli.

Il Centro ha a disposizione due pulmini per gli spostamenti.

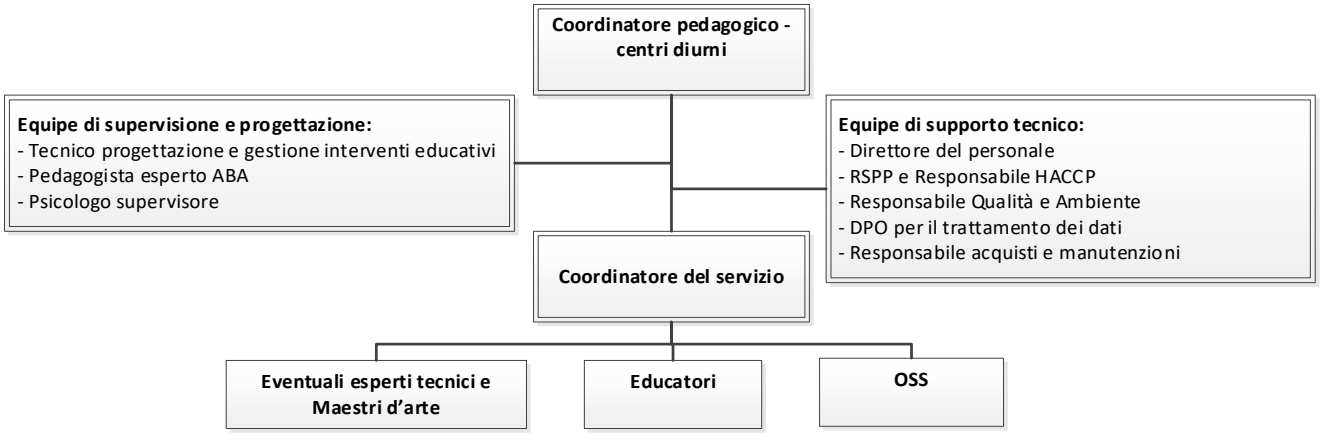
3 Apertura del Servizio

Il Servizio è aperto dalle ore 8.00 alle ore 15.30 il lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì.

Talvolta le persone possono necessitare di orari personalizzati soprattutto durante il primo periodo di inserimento: su richiesta si verifica la possibilità di definire orari diversi concordandoli con la Famiglia e con i Servizi Sociali.

Effettua le giornate di chiusura previste dal contratto di servizio e indicate dal committente.

4 Organigramma del Servizio



4.1 Figure di riferimento del *CSO S. Antonio*

L'Equipe educativa del ***CSO S. Antonio*** è composta da:

- Coordinatore di Servizio/educatore professionale
- Educatori Professionali alcuni anche con qualifica OSS.
- Educatore sociale

Le figure di riferimento della Cooperativa La Pieve sono:

- Presidente
- Direttore
- Coordinatore Pedagogico e di area
- **Equipe di Supervisione e Progettazione**: Tecnico progettazione e gestione interventi educativi; pedagogista esperto ABA; Psicologo supervisore
- **Equipe di supporto tecnico:** Direttore del personale e referente della direzione del personale; RSPP e Responsabile HACCP; Responsabile Qualità e Ambiente; DPO per il trattamento dei dati; responsabile acquisti e manutenzioni

L'**Equipe di Supervisione e Progettazione, il Coordinatore Pedagogico e il Coordinatore di Servizio** 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.
È previsto e redatto un Piano Formativo finalizzato a fornire sostegni formativi continui, progressivi e funzionali al ruolo specifico, con attenzione specifica a: conoscenze teoriche generali sulla disabilità, valutazione del funzionamento, progettazione educativa, intervento educativo (attività, contesti, training), monitoraggio degli esiti, documentazione.

5 Svolgimento del Servizio

5.1 Modalità di accesso al Servizio

Per accedere al servizio occorre che un familiare o un tutore si rivolga all'Assistente Sociale di riferimento 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 Ravenna o dei vari Distretti o Provincia di competenza dell'utente propongono l'inserimento alla Cooperativa e ne valutano congiuntamente le eventuali esigenze specifiche. In questa fase viene solitamente prevista la visita dell'Utente e dei Familiari/tutori presso il Centro, per una migliore conoscenza diretta. In tale occasione è garantita una descrizione completa dei servizi offerti e delle regole insieme alla rilevazione di eventuali esigenze o interessi di dettaglio.

Al termine della valutazione congiunta, l'Assistente Sociale di riferimento propone all'Ospite e ai Familiari l'intervento ipotizzato, concorda le personalizzazioni possibili e definisce, insieme al ***Coordinatore Pedagogico*** della Cooperativa, tempi e modalità di avvio del servizio.

5.2 Modalità di ingresso e accoglienza

Per garantire un percorso di accoglienza adeguato, la Cooperativa Sociale La prevede:

- **colloquio informativo** prima dell'inserimento tra ***Coordinatore Pedagogico***, ***Coordinatore di Servizio***, 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;
- **fasi di inserimento e prima accoglienza** che prevedono:
  - ✓ **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 Cooperativa supportato dal Coordinatore di Servizio e prevede colloqui specifici preliminari e contestuali alla fase di valutazione funzionale;
  - ✓ **valutazione funzionale**: è necessaria per la visione complessiva e delle esigenze di sostegno dell'utente, in atto ed emergenti. Essa prevede:
    1. **valutazione della documentazione rilevante**: diagnosi e relazioni mediche, resoconti educativi e scolastici;
    2. **indagine descrittiva**: colloqui con la famiglia ed eventuali altri interlocutori rilevanti per valutare l'autonomia personale e la capacità sociale individuale;
    3. **valutazione del funzionamento con la Classificazione ICF**.

5.3 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 (PAS)**, 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 variano in base al periodo dell'anno e sono dettagliate nel PAS.

5.4 La Relazione e Piano Annuale del Servizio (PAS)

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

- ✓ la sintesi dello svolgimento e degli esiti delle attività pianificate per il periodo uscente;
- ✓ 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 per il periodo entrante: qualità del Servizio, organizzazione, procedure, struttura;
- ✓ la pianificazione generale delle attività: giornata e settimana tipo, invernali ed estive;
- ✓ la pianificazione di dettaglio delle attività educative e assistenziali specifiche;
- ✓ il calendario di apertura del Servizio per il periodo entrante;
- ✓ 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 Pedagogico, dal Coordinatore di Servizio** a tutti i familiari degli Utenti in una **riunione annuale dedicata**.

5.5 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Il PEI 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.

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).

5.6 Monitoraggio, verifica e rendicontazione

- ✓ La verifica dell'andamento delle attività, individuali e di gruppo, avviene nella **riunione dell'Equipe operativa** (Educatori, operatori e coordinatore del Servizio).
- ✓ Sono stabiliti anche **incontri mensili di supervisione con lo psicologo referente della Cooperativa** 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 i Committenti**. Vi partecipano la ***Coordinatore Pedagogico*** e all'occorrenza il Coordinatore di 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. **La Relazione comprende:**
  - sintesi dello svolgimento e degli esiti delle attività pianificate;
  - indicatori degli standard di qualità previsti dalla Carta del Servizio;
  - esiti delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei familiari e degli Ospiti;
  - proposte di miglioramento per il periodo entrante.

5.7 Modalità di dimissione dal Servizio

- ✓ **Dimissione volontaria** - i Familiari dell'Ospite referenti devono rivolgersi all'Assistente Sociale territoriale per le valutazioni necessarie e per concordare le modalità di dimissione. Il Coordinatore di Servizio, ricevuta comunicazione di assenso da parte dell'Assistente Sociale, provvede ad organizzare la dimissione.
- ✓ **Dimissione ad opera del Servizio Inviante** – 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 di Servizio, che provvede ad organizzare la dimissione con le modalità ed i tempi opportuni.
- ✓ **Dimissione su richiesta dell'ente gestore** – può essere richiesta a seguito di gravissime incompatibilità e/o comportamenti gravemente disfunzionali dell'utente.

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;
- ✓ la fornitura della documentazione amministrativa per le eventuali detrazioni.

5.8 Il modello operativo e le attività del Servizio

Il servizio adotta modalità educativo/assistenziali orientate alla promozione della Qualità di Vita degli Ospiti attraverso progetti educativi personalizzati volti a sostenere la salute fisica, le autonomie personali e le competenze cognitive, relazionali e sociali

Il modello professionale ed operativo a cui ci ispiriamo è basato su:

- **flessibilità e personalizzazione degli interventi a sostegno del progetto di vita individuale,** nel rispetto alle diverse esigenze specifiche degli utenti e delle loro famiglie;
- **adozione e rispetto di protocolli di valutazione, progettazione ed intervento validati e costantemente aggiornati;**
- **strutturazione di training abilitativi e contesti educativi personalizzati** in relazione alle esigenze e agli obiettivi concordati con l'Ospite ed i suoi familiari;
- **competenze degli operatori differenziate per ambito di intervento e mantenute costantemente aggiornate** mediante percorsi formativi e di supervisione personalizzati;
- **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;
- **modalità strutturate di comunicazione e confronto con i familiari degli Ospiti**, per facilitare la collaborazione tra servizio e famiglia, rilevare le eventuali esigenze e proporre sostegni personalizzati in accordo con il Servizio inviante.

6 Attività *CSO S. Antonio*

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

6.1 Attività Socio Occupazionali

Il Centro è da considerarsi un ambiente lavorativo strutturato altamente protetto, caratterizzato da un clima relazionale che permette l'attuazione di Progetti Individualizzati.

Secondo quanto previsto da ciascun PEI ogni attività occupazionale può essere supportata con training abilitativi specifici e correlata ad un Compenso Terapeutico in base alle sole ore effettivamente lavorate. Il lavoro in questo modo risulta uno strumento formativo e riabilitativo fondamentale.

- **Attività in ambito orto/floro/vivaismo:** svolta per tutto il periodo dell'anno secondo la necessità delle commesse lavorative dell'azienda diversificando e adeguando la proposta in base ad ogni Progetto Educativo Individualizzato.

Attività in serra quali:

- Coltivazione e vendita di stelle di Natale
- Coltivazione e vendita di piante orticole
- Coltivazione vendita di piante annuali primaverili e ciclamini
- Coltivazione, raccolta e vendita funghi
- Coltivazione, raccolta e vendita di ortaggi

Attività in vivaio: mantenimento delle piante da esterno: annaffiature, pulizia, concimazione, rinvaso.

Attività in campo: preparazione e coltivazione di un orto, nelle sue fasi, quali:

- lavorazione terreno
- impianto di irrigazione
- messa a dimora di alcune piantine (zucchine, melanzane, pomodori, peperoni, basilico, melone, zucca, verza, cavolo, radicchio…)
- innaffiatura
- concimazione
- zappatura e pulizia
- raccolta ortaggi

Allestimento di Piante verdi in esterno per eventi e manifestazioni.

- Consegna di piante e verdure a clienti.

Manutenzione spazi interni ed esterni del centro.

- Cura, pulizia e gestione area cortilizia e giardino.
- Tinteggiatura locali interni e cura degli infissi.

Attività di cura e gestione animali da cortile come:

- Preparazione e smistamento cibo e foraggio
- Pulizia e manutenzione dei vari recinti
- Strigliatura e raccolta uova

- **Attività di aiuto cucina:** svolta a supporto dell'addetto alla preparazione pasti all'interno della cucina attrezzata.
- **Attività di pulizia e riordino ambienti**, riordino della attrezzatura e della postazione di lavoro.
- **Attività di vendemmia:** È questa una attività che si svolge a settembre presso il CSO S. Michele.
- **Attività di raccolta differenziata.** secondo il calendario di raccolta rifiuti a domicilio, smistamento dei rifiuti per tipologia e/o anche attraverso il conferimento presso le isole ecologiche dell'HERA al bisogno per materiale più ingombrante.
- **Attività Laboratorio di Cucina:** permette di implementare le capacità di manipolazione grosso motoria e fine, il coordinamento oculo manuale, l'attenzione, la memoria, riconoscimento del linguaggio e terminologia delle ricette, il rispetto dei tempi e delle sequenze, riconoscere e pesare le dosi, la collaborazione e la creatività individuale. Imparare in modo piacevole e stimolante attraverso attività legate alla quotidianità domestica quali impastare, mescolare, frullare, sbucciare, tagliare, dosare, ecc.
- **Attività di stimolazione cognitiva.** Esercizi di matematica, di scrittura e compilazione elenchi. L'attività è volta a stimolare la l'ordine, la memoria, la precisione, la lettura e scrittura, l'orientamento temporale e cronologico, la gestione autonoma del proprio incarico come anche semplici calcoli ed il riconoscimento del denaro
- **Attività domestiche in cucina quali:** apparecchiare e sparecchiare, sanificare, spazzare, riordino e pulizia di ambienti, vuotare la lavastoviglie. Stendere, raccogliere e piegare il bucato.
- **Attività di approvvigionamento presso i fornitori:** periodicamente è necessario recarsi presso i fornitori indicati dalla Cooperativa per approvvigionamenti sia alimentari che dei materiali occorrenti all'attività lavorativa. In questo modo gli utenti hanno

contatto con l'esterno, instaurano relazioni diverse da quelle usuali. È importante riconoscere i luoghi dove sono situati i fornitori e dove sono collocati gli oggetti da acquistare all'interno dei magazzini. Rifornirsi negli stessi negozi ha permesso una maggior famigliarità con questi ambienti e con gli operatori che vi lavorano, maggior propositività.

Queste Attività vengono proposte agli utenti con tempi e modalità diverse in base al PEI ed a seconda delle possibili modificate esigenze.

Nota: per la migliore personalizzazione dei percorsi abilitativi per ciascun utente è possibile prevedere la partecipazione programmata ad attività occupazionali e abilitative proprie di altro CSO della rete, per parte dell'orario di frequenza al proprio Centro, per proporre sia contesti occupazionali differenziati e a crescente grado di impegno/autonomia sia training abilitativi per competenze specifiche destinati a gruppi misti. Ciò è facilitato dalla continua interazione/collaborazione tra i Servizi e dalla possibilità di condividere Cartella Utente, PEI e monitoraggi individualizzati delle attività/training tramite il software condiviso in rete tra tutti i Centri.

Possono inoltre essere accolti **Tirocini formativi e/o Borse Lavoro** proposti dal Servizio S.I.I.L. e **Stage Scolastici** promossi dai Centri di Formazione Professionale e dai Servizi Sociali del territorio, funzionali alla verifica di competenze e abilità per la definizione di eventuali nuovi inserimenti.

6.2 Attività Socio-Abilitative

Le Attività Socio-Abilitative hanno finalità educative/abilitative e non sono soggette a compenso terapeutico.

Secondo quanto previsto da ciascun PEI sono supportate con training abilitativi specifici e hanno lo scopo di socializzare, di rinforzare le capacità cognitive ed espressive, di creare un ambiente protetto e rilassante in cui la persona disabile possa esprimersi sia attraverso la parola che attraverso il proprio corpo.

Dettaglio delle attività:

- **Servizio di trasporto interno personalizzato in base al PEI**: permette di trasportare gli Utenti sia all'andata sia al ritorno dal Centro a casa, viene effettuato dagli stessi Operatori del Centro, è anch'esso momento privilegiato per l'ascolto e le comunicazioni con le Famiglie.
- **Attività di accoglienza** del mattino, momento privilegiato per l'ascolto, le comunicazioni e la possibilità di esprimere esigenze e richieste. La relazione con gli altri porta ad una maggior consapevolezza di se stessi e sentirsi parte di un gruppo.
- **Attività motoria**: con il supporto di un istruttore del C.S.I. nel periodo invernale viene svolta un'attività di educazione motoria, proposta ad alcuni Utenti in base al Progetto Educativo Individualizzato. Può essere alternata ad attività motoria dolce in piscina. L'attività motoria ha anche come obiettivo finale la partecipazione dei ragazzi alla giornata organizzata dalla Cooperativa in collaborazione con il C.S.I. "*Giocando senza Frontiere*", giornata in cui i ragazzi si cimentano in varie discipline sportive.
- **Attività di Riflessione/Preghiera:** nel massimo rispetto della libertà religiosa, quotidianamente viene organizzata una breve attività di Riflessione e Preghiera di coordinata dagli operatori alla quale possono liberamente partecipare attivamente anche gli ospiti con intenzioni o riflessioni personali.
- **Attività di Servizio Cucina.** Al Centro è previsto un servizio mensa. Gli utenti in base al PEI partecipano a questa attività collaborando con l'Operatore addetto sono proposti training abilitativi specifici nel riordino e cura della sala da pranzo.

  Il gruppo di cucina è composto da tre o quattro persone: si apparecchia la tavola al mattino e dopo mangiato si sparecchia.
- **Attività espressive** di disegno, collage, composizione di cartelloni, personalizzazione di spazi ed ambienti, manipolazione e scrittura. Questa attività aiuta gli ospiti ad esprimere la loro creatività e stimola la manualità attraverso training abilitativi specifici con l'uso di diversi materiali quali pennelli, acquerelli, pastelli, colori a cera, pennarelli. I prodotti di questa attività sono comunque utilizzati all'interno del Centro.
- **Attività musicale:** con il supporto di un istruttore qualificato nel periodo invernale può essere proposta una attività musicale. Attraverso la naturale inclinazione alla musica, questa attività contribuisce, con l'utilizzo dei suoni, alla consapevolezza del sé e delle proprie emozioni.
- **Attività abilitative/ludiche e ricreative,** in tutti i periodi dell'anno, giochi di società, visione di DVD, feste di compleanno degli utenti, festa di Carnevale, saluti di Natale, festeggiate al Centro nel momento della pausa. A volte si fanno giochi di società o si guardano film (attività di Cineforum). Ascolto della musica durante il lavoro o dopo pranzo.
- **Attività logico cognitive** attraverso trattamenti psicoeducativi per mantenere e sviluppare le competenze personali attraverso attività specifiche per stimolare aree cognitive quali la memoria e l'attenzione oltre a favorire l'orientamento nello spazio e nel tempo.
- **Attività di letto/scrittura:** attraverso training abilitativi specifici, questa attività è volta a stimolare o mantenere ove presenti, le capacità di lettura e scrittura.

6.3 Attività assistenziali di cura e igiene alla Persona

La cura e igiene della Persona ha come finalità quella di promuovere e soprattutto cercare di mantenere l'autonomia personale attraverso alcuni momenti strutturati e seguendo anche progetti educativi individualizzati proponendo training abilitativi specifici.

In particolare:

- **Riconoscere e mantenere in ordine il proprio armadietto**.
- **Mettere il grembiule prima di intraprendere una attività lavorativa** e toglierlo dopo averla terminata.
- **Andare in bagno con l'aiuto dell'Educatore** ad orari prestabiliti per alcuni, per altri invece solo con una stretta sorveglianza.
- **Lavarsi le mani prima del pranzo** e quando occorre.
- **Lavarsi i denti dopo il pasto**.
- In base ai Progetti Individuali, il **Centro garantisce la possibilità**, su richiesta specifica della Famiglia e del Committente, di **effettuare la doccia** con il supporto dell'educatore.
- **Attività di supporto alla Famiglia** nella somministrazione dei farmaci, qualora vi sia la necessità, espressa dalla Famiglia e verificata e concordata con il Committente.
- **Supporto e cura durante il momento del pranzo.** Preparati presso il Centro stesso; laddove sia necessario si effettuano interventi di supporto all'alimentazione della persona, per favorire l'autonomia personale.

6.4 Attività di integrazione sociale

Sono attività rivolte alla socializzazione e all'integrazione sociale, seguono un calendario nell'anno e sono svolte in collaborazione con altri Centri della Cooperativa o con realtà esterne alla Cooperativa.

In particolare si prevede di partecipare sia ad iniziative all'interno dell'Opera di S. Teresa sia ad iniziative esterne proposte anche dal territorio, compatibilmente con l'organizzazione delle stesse e con le risorse disponibili.

In particolare si prevede di partecipare alle seguenti iniziative:

- Festa della Vendemmia presso il CSRR Zaccagnini con S. Messa e pranzo con tutti i Centri della Cooperativa, nel mese di Ottobre.
- Feste dell'Opera S. Teresa del Bambino Gesù nei mesi di Febbraio / Ottobre.
- Festa di Natale e Pasqua al Centro con scambio di auguri e saluti.
- **Uscite al mare:** In estate sono previste uscite al mare durante le quali si fanno passeggiate e attività ludiche di gruppo. Si è valutato che questa attività ha permesso agli utenti di superare alcune insicurezze (il contatto con l'acqua, camminare nella sabbia, la tendenza ad isolarsi), in particolare insieme al CSO La Valle o ad altri servizi interni alla cooperativa.
- **Uscite programmate in piscina** con pranzo, in particolare insieme al CSO La Valle o ad altri servizi interni alla cooperativa.
- Almeno **1 uscita con pranzo al ristorante** con tutti gli Utenti.
- Almeno **2 uscite di un giorno** insieme al CSO La Valle.
- Almeno **2 momenti all'anno, di condivisione con i familiari degli ospiti del centro: pranzo, assemblea annuale, ecc.**
- **Uscite per attività culturali** che seguiranno l'andamento dell'anno, le richieste degli stessi Utenti e le possibilità offerte dal territorio, valutate volta per volta dagli Operatori (visite a monumenti, mostre…).
- **Brevi uscite presso fornitori e negozi vicini al Centro**, supermercato, fornitori o committenti, per favorire l'autonomia personale, l'orientamento spazio temporale e la socializzazione con realtà esterne e la conoscenza del nuovo quartiere.

Sono previsti inoltre momenti di integrazione sociale e socializzazione interni al Centro quali:

- Feste di compleanno, festeggiate al Centro nel momento della pausa;
- Festa di Pasqua e Natale con un momento ricreativo, con scambio di auguri e saluti.

L'organizzazione del Centro è volta a promuovere rapporti esterni con il Territorio: Enti Locali, Associazioni, Parrocchie e singoli Volontari.

Il ***CSO S.Antonio***, è inoltre disponibile ad accogliere il servizio prezioso di Volontari o ragazzi/e che svolgono il Servizio Civile Volontario, coordinati ed indirizzati dagli Operatori del Centro.

6.5 Attività, supporti e training "a distanza"

Per garantire una elevata flessibilità e personalizzazione dei sostegni, **senza oneri aggiuntivi per committente/utenti e previo accordo con committente e familiari**, prevediamo la possibilità di attivare supporti integrativi a distanza per gli utenti che non possono partecipare temporaneamente alle attività del servizio o che necessitano di un sostegno specifico. In particolare gli operatori del centro garantiranno in base al PEI: ✶colloqui telefonici di monitoraggio, informazione e supporto diretto all'utente; ✶colloqui audio-video di supporto emotivo e conduzione a distanza di training abilitativi; ✶organizzazione di attività di svago a distanza, individuali e/o di piccolo gruppo, tramite supporto informatico audio-video.

6.6 Organizzazione delle attività per sottogruppi

In tutti i CSO si prevede una organizzazione quotidiana/settimanale di almeno parte delle attività distinta per sottogruppi di utenti tendenzialmente omogenei per livello di funzionamento ed esigenze di sostegno, per consentire la specializzazione dei training proposti come degli spazi e degli operatori dedicati. Ciò è consentito da: ✶disponibilità di spazi plurimi articolati e funzionali; ✶coordinamento e supervisione educativa specifica per sottogruppi; ✶possibilità di formazione distinta per gli operatori; ✶supporto informatico funzionale alla pianificazione e al monitoraggio differenziati delle attività.

7 Servizi di supporto

7.1 Ristorazione

Servizio pasti: Il Servizio di ristorazione può essere fornito sia da azienda di ristorazione esterna sia da cucine interne autorizzate. In relazione alle specifiche esigenze dell'utenza garantiamo: ✶fornitura di pasti "monoporzione" nel rispetto dei principi normativi di sicurezza e tracciabilità declinati nel Sistema di autocontrollo HACCP della cooperativa; ✶definizione di menù stagionali a rotazione, comunicati a familiari e committente, verificati dal dietologo consulente della Cooperativa, basati su prodotti freschi e di stagione con priorità al biologico e flessibili in base alle preferenze di gusto degli utenti; ✶disponibilità di "diete speciali" concordate con il dietologo in base alle prescrizioni mediche individuali; ✶disponibilità in ogni centro di spazi adeguati dedicati a porzionamento e consumo dei pasti, pienamente conformi e adeguati alle esigenze di accesso, fruizione e percezione emotiva degli utenti; ✶somministrazione quotidiana di merende e bevande, mattina e pomeriggio; ✶ dotazione di abbigliamento e attrezzature conformi; ✶formazione a tutto il personale sul sistema HACCP per trattamento degli alimenti e sanificazione.
I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale che garantisce la distribuzione in razioni adeguate al fabbisogno ed alla dieta individuale.

7.2 Sanificazione e pulizie

Sicurezza, manutenzione e sanificazione: il Gestore mantiene attivo un sistema di sicurezza e prevenzione pienamente conforme che comprende: ✶predisposizione di procedure per la prevenzione/gestione dei rischi, dotazione dei DPI necessari e formazione continua a tutto il personale; ✶monitoraggio e manutenzione sistematici di strutture, impianti, attrezzature e mezzi mediante contratti specifici con fornitori qualificati; ✶sistema di pulizia e sanificazione strutturato sui principi di sicurezza e flessibile in relazione alle indicazioni sanitarie contingenti, che comprende: •pulizia e igienizzazione quotidiane di spazi e arredi, •sanificazione completa almeno settimanale, •pulizia e sanificazione generale mensile, •sanificazione periodica dei sistemi di climatizzazione.

7.3 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.

7.4 Attività di sostegno e supporto psicologico alle famiglie

Attività di sostegno ai familiari – per favorire il rapporto di fiducia e la collaborazione tra utenti/famiglie, servizi/gestore e committente, nonché monitorare/prevenire situazioni di criticità, **la programmazione di ogni CSO prevedrà inoltre esplicitamente**, senza oneri aggiuntivi e previo accordo con il committente:

- colloqui individuali di confronto tra Coordinatore di Servizio e familiari su aspettative, progetto di vita e PEI, almeno 1/anno;
- rilevazione periodica strutturata della soddisfazione dei familiari, a carico del coordinamento della cooperativa;
- incontri di gruppo/assemblee per l'informazione ed il coinvolgimento dei familiari nella programmazione e monitoraggio del servizio;
- percorsi di formazione a tema per gruppi di familiari, condotti da esperti specifici, per la condivisione di informazioni e strumenti su tematiche definite;

7.5 Il servizio di "Prolungamento Orario"

È rivolto agli utenti e famiglie che hanno la necessità di usufruire di periodi di sostegno integrativi agli orari di attività standard del centro di riferimento. In base alle richieste pervenute e previo accordo con il committente verrà stabilita una **graduatoria in base alle priorità** e **il servizio ad oggi è attivo presso**:

- CSO Sant'Antonio e/o CSO S. Rita e/o CSO Arcobaleno **dal lunedì al venerdì dalle 15.30 alle 17.00**;

Il servizio è condotto da educatori/OSS nei rapporti previsti per le attività ordinarie dei CSO in base al *case mix* dei partecipanti e assicurerà: attività socio-ricreative, espressive, ludiche, motorie; attività di cura alla persona e promozione delle autonomie; percorsi di promozione dell'inclusione sociale e integrazione con le realtà territoriali. Il costo di contribuzione al servizio di orario prolungato sarà a carico dei fruitori.

7.6 Telefono

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

7.7 Televisori

- Tutti i centri dispongono di televisori ubicati negli spazi di soggiorno

7.8 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.

8 Promozione della qualità dei servizi

La Cooperativa in ogni servizio si avvale di un supporto informatico all'organizzazione e alla documentazione
Garantisce l'adozione in tutti i servizi i **di una rete informatica completa (server, PC, tablet e rete dati wifi)** funzionali a: ✶gestione informatizzata in tempo reale di tutti i dati anagrafici e socio-sanitari degli utenti; ✶valutazione del funzionamento individuale con strumenti validati elaborati in modo automatico; ✶progettazione individualizzata e programmazione delle attività personalizzate conseguenti; ✶monitoraggio in tempo reale degli indicatori previsti per tutte le attività, individuali e di gruppo; ✶elaborazione dei dati e rendicontazione periodica degli esiti.

Questo potrà facilitare la ✶condivisione in tempo reale tra tutti gli operatori interessati/autorizzati dei dati necessari agli interventi individualizzati previsti; ✶possibilità di accesso in tempo reale per Committente e Familiari del singolo utente ai principali dati relativi al progetto individuale ed al suo andamento, per garantire trasparenza e facilitare la collaborazione.

8.1 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.

8.2 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 di Servizio, presso la sede del Centro oppure presso gli uffici amministrativi in via Valle Bartina, n. 13 Fornace Zarattini – (Ravenna); oppure inviando una mail a direzione@cooplapieve.it

- **comunicazione verbale** al Coordinatore di Servizio.

È responsabilità del Coordinatore di 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 Direzione della Cooperativa 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.

8.3 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 Ospiti 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.

9 Rette e contenuti economici a carico del Committente

I costi del servizio sono coperti dal finanziamento da Ente Pubblico Committente, sulla base di un contratto di servizio tra Ente Committente (AUSL, 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 Committente**.**

La retta economica a carico del Committente è corrispondente al livello di disabilità dell'Ospite definita dalla Commissione UVM, in sede di valutazione al momento dell'inserimento.

I livelli di disabilità comprendono il:

1. livello E che considera una disabilità lieve;
2. livello D che considera una disabilità moderata;
3. livello C che considera una disabilità severa;
4. livello B che considera una disabilità completa;
5. livello A che considera una disabilità completa in persone che manifestano problemi comportamentali di particolare gravità.

Sulla base del piano educativo individualizzato concordato e delle eventuali esigenze contingenti per ciascun utente potrà essere prevista la **partecipazione FULL TIME o PART-TIME**, anche in modo alternato in relazione al programma settimanale individuale concordato e alle eventuali esigenze specifiche. **Il PART-TIME** sarà sempre di almeno 4 ore/giorno.

Riconoscimento della retta con decurtazione del 20% per le prime 15 giornate di **assenza** continuativa. Sospensione della retta dal 16° giorno di assenza.

10 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. Tale contribuzione che riguarda i Servizi Accessori dei pasti, dei trasporti o di eventuali servizi di prolungamento orario, viene richiesta mensilmente alla famiglia e riscossa, per i pasti e il servizio di prolungamento orario dall'ente gestore, mentre per i trasporti dal gestore che attua il servizio, con modalità di pagamento dettagliate nello specifico contratto.

Sempre a carico della famiglia sono eventuali spese per:

- attività sportive, culturali o ricreative;
- uscite varie.

11 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 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 esiti del monitoraggio sono dettagliati nella verifica annuale del PAS e condivisi annualmente con Ospiti, Familiari e Committente in riunioni specifiche**.
Gli "standard di qualità" sono qui raggruppati in base ai Principi di qualità del Servizio.

11.1 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.

	Standard di qualità	Indicatore e Target
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 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.

11.2 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.

N°.	Standard di qualità	Indicatore e Target
6	È garantito l'aggiornamento della Carta del Servizio, ove necessario.	Frequenza e stato di aggiornamento della carta del servizio. target: aggiornamento almeno biennale
7	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
8	La struttura garantisce l'elaborazione del Piano Educativo 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. Target: 100%
9	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 con i familiari
10	Promozione di occasioni di socializzazione interne ed esterne, per utenti, familiari e operatori.	Almeno 1 occasioni di socializzazione/anno
11	Garanzia del diritto all'ascolto, al recepimento delle osservazioni/reclami e a risposte adeguate in tempi certi.	N° di osservazioni/reclami ricevuti
12	Rilevazione annuale della qualità percepita da utenti/familiari con strumenti concordati.	% questionari somministrati annualmente. Target: 100%
		% questionari restituiti compilati Target: 80%
		Analisi degli esiti del questionario

11.3 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

N°	Standard di qualità	Indicatore e Target
13	Aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi.	Verifica annuale e aggiornamento ogni qual volta è necessario.
14	Aggiornamento periodico della procedura per la tutela dei dati personali e sensibili.	Verifica annuale e aggiornamenti ove necessari.
15	Aggiornamento periodico del Manuale per la sicurezza alimentare, ove previsto.	Verifica e aggiornamento annuale.

11.4 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.

N°	Standard di qualità	Indicatore e Target
16	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 coordinatori di servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento. Target: 80%

11.5 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.

N°	Standard di qualità	Indicatore e Target
17	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: 80%

11.6 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.

N°	Standard di qualità	Indicatore e Target
18	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: 80%
19	Revisione del PEI almeno annuale.	100% di PEI rinnovati nell'anno.
20	Condivisione del PEI con i familiari.	100% di PEI controfirmati dalla famiglia o condivisi in modo documentato.

11.7 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.

N°	Standard di qualità	Indicatore e Target
21	La Struttura recepisce e gestisce tempestivamente i reclami e le segnalazioni di Ospiti e Familiari.	n° dei reclami recepiti nell'anno 100% di reclami correttamente gestiti nell'anno.
22	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)	n° di azioni preventive e correttive attuate dal Servizio nell'anno di riferimento.

12 DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE E REGOLAMENTO DEI SERVIZI DIURNI DELLA COOPERATIVA SOCIALE LA PIEVE

12.1 Diritti e doveri dell'ospite

L'ospite ha diritto di essere accolto, sostenuto e 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'ospite 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.

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.

12.2 Regolamento dei servizi DIURNI

La cooperativa La Pieve si ispira ai valori cristiani e alla vita comunitaria tra gli ospiti, il personale e le famiglie che risiedono presso i centri, assicurando il rispetto di ogni credenza sociale, culturale e religiosa di ogni persona che accoglie.

È richiesto un comportamento adeguato e rispettoso nei confronti di tutti, anche nel linguaggio; è richiesto inoltre il rispetto delle cose e attrezzature comuni del centro.

1. **DOCUMENTI NECESSARI**. Al momento dell'inserimento (o ad ogni variazione e rinnovo) è necessario consegnare al coordinatore di servizio i seguenti documenti dell'ospite:
   - copie:
     - della carta identità
     - del cod. fiscale
     - della diagnosi
     - della terapia farmacologica in atto
     - della tessera sanitaria
     - autocertificazione inerente allo stato di famiglia
     - eventuale decreto di nomina del tutore/amministratore di sostegno (AdS)
     - eventuale permesso di soggiorno
   - consenso informato al trattamento dei dati personali per la realizzazione del servizio e autorizzazione alle uscite e all'aiuto all'assunzione farmaci firmati dall'ospite e/o dal familiare e/o amministratore di sostegno e/o tutore legale.
2. **ORARI.** È necessario rispettare gli **orari di apertura e di chiusura del servizio diurno** ove l'ospite è inserito garantendo il più possibile la puntualità; le **entrate o uscite fuori orario** vanno concordate con gli operatori.
3. **GESTIONE FARMACI**. **Gli operatori non sono autorizzati a somministrare alcun farmaco**. **È possibile garantire il controllo dell'ASSUNZIONE** dopo avere compilato l'autorizzazione relativa. Le terapie farmacologiche devono essere documentate da certificato di medico contenente la posologia ed i farmaci. Nel caso in cui il farmaco viene consegnato agli

operatori perché l'ospite non è in grado di conservarlo in autonomia fino all'assunzione, i farmaci devono essere conservati nello spazio adibito in struttura e gestiti dagli operatori. Richieste di variazioni personalizzate al piano dietetico, se non supportate da certificato medico o per motivi religiosi, verranno prese in considerazione compatibilmente con l'organizzazione della cucina.

4. **MALATTIA o INDISPOSIZIONE**. Se la persona non è in grado di frequentare il centro per motivi di salute (temperatura corporea > 37,5 °C, episodi di vomito o diarrea…), **si chiede alla famiglia di tenere a casa l'ospite**; nel caso compaiano sintomi quando l'ospite sia già presso il centro, si richiede di riportarlo a casa contattando telefonicamente la famiglia; nel caso in cui la famiglia sia impossibilitata a provvedere al rientro, gli operatori, previo accordi con i familiari, possono riaccompagnare a casa l'ospite. È consigliabile, in questi casi, tenere l'ospite a casa anche il giorno successivo.

5. **COMPORTAMENTI NON ADEGUATI**. Se il coordinatore di servizio, a **causa di disturbi comportamentali gravi** o agiti aggressivi manifestati dall'Ospite, valuta che all'interno del centro vi siano condizioni di pericolo per l'ospite e per gli altri e non sia possibile garantire la tutela di tutti, può richiedere l'intervento immediato in presenza della famiglia e in casi gravi può chiamare il servizio 118.

6. **OGGETTI PERSONALI**. Non è garantita la tutela di oggetti di valore o denaro non richiesti, in caso di smarrimento, se lasciati all'ospite da gestire in autonomia. **Gli oggetti personali** devono essere riposti negli appositi armadietti, ogni ospite ha uno spazio apposito adibito allo scopo.

7. **SPESE PERSONALI**. Le spese personali generalmente sono a carico dell'ospite: attività sportive o ricreative, spese al bar o presso ristoranti o luoghi pubblici, sigarette, uscite.

8. **USO TELEFONO E ATTREZZATURE VARIE**. L'utilizzo del **telefono** è regolamentato secondo i progetti educativi individualizzati (PEI) e/o in accordo con la famiglia; l'utilizzo di fax, televisore, stereo, fotocopiatrice, computer e stampante deve essere autorizzato degli operatori del centro o previsto dal progetto.

9. **UTILIZZO LOCALI**. Nei locali di: **cucina**, **ufficio, spogliatoio degli educatori**, **bagno addetti in cucina** e **lavanderia,** si entra solo con il permesso degli operatori. In **bagno** si entra e si rimane uno alla volta.

10. **CONSUMO SIGARETTE (anche elettroniche)**. È permesso **fumare** solo all'aperto o nelle apposite verande, mai all'interno della struttura e negli automezzi. Ove previsto dai PEI, la gestione e la distribuzione delle sigarette sono affidate agli operatori.

11. **ORARI PASTI**. Gli orari dei **pasti** sono i seguenti: spuntino/merenda di metà mattina dalle 10.00 alle 10.45, pranzo dalle ore 12.30 alle 13.30; merenda (per il pomeridiano o prolungamento orario adulti), dalle ore 15.30 alle 16.30; questi orari sono indicativi e possono subire lievi modifiche a seconda del servizio; il pranzo viene consumato insieme da ospiti ed operatori.

12. **COMUNICAZIONI OBBLIGATORIE**. Entro le 8.30 è necessario comunicare le eventuali assenze per disdire il pasto e nel caso di trasporto personalizzato evitare di attuarlo; **diversamente verranno addebitati comunque il costo del pasto e l'andata del trasporto se previsto.** Si chiede inoltre di comunicare anticipatamente le assenze di uno o più giorni (per visite mediche, vacanze, etc.).

13. **DEROGHE**. Tutte le richieste delle famiglie e/o degli ospiti in **deroga** al PEI, **devono essere concordate e valutate** preventivamente dagli operatori e dal coordinatore di servizio.

14. **USCITE**. Le **uscite previste nel Piano Annuale di Struttura (PAS)** avvengono sempre con l'accompagnamento degli operatori della cooperativa e/o di volontari; gli ospiti sono tenuti ad un comportamento corretto e adeguato e devono seguire le indicazioni degli operatori che li accompagnano. Per tutte le **uscite che si svolgono annualmente**, contenute nella pianificazione annuale di struttura, serve **comunque** un'**autorizzazione** firmata delle famiglie.

15. **VISITE IN STRUTTURA**. Le **visite** di parenti, AdS, o amici vanno concordate in anticipo con il coordinatore di servizio o con gli operatori.

16. **UTILIZZO AUTOMEZZI**. Quando si esce in pulmino si utilizzano esclusivamente i posti posteriori, se non concordato diversamente con gli operatori; **è obbligatorio utilizzare sempre le cinture di sicurezza.**

17. **EVENTI STRAORDINARI E PROTOCOLLI DI EMERGENZA**. In casi particolari il **coordinatore di servizio può limitare o addirittura sospendere le visite** in struttura **se ritenute pericolose** per la salute degli ospiti (esempio: emergenza sanitaria). Si rende noto che esistono protocolli d'emergenza a cui il personale è tenuto a far riferimento nei momenti di criticità. Nello specifico:
    - gestione dell'emergenza in struttura (incendi, calamità…);
    - gestione delle emergenze riguardanti gli ospiti (irreperibilità non giustificata, malattia, infortunio, assunzione errata di farmaco, morte);
    - gestione delle emergenze riguardanti gli operatori (assenza, infortunio).

18. **DISPOSITIVI IN DOTAZIONE**. Il servizio fornisce all'ospite:
    - prodotti detergenti (per es. sapone, spugne monouso, dentifricio, etc.),
    - dispositivi di protezione individuale (DPI): scarpe antinfortunistiche, guanti, etc.;

Sono a carico della famiglia eventuali prodotti specifici per l'igiene personale: creme idratanti, assorbenti, presidi per l'incontinenza, etc. È richiesto un cambio completo di abbigliamento pulito da tenere al centro in caso di necessità.

19. **SERVIZIO LAVANDERIA**. Tutti i centri diurni garantiscono il servizio di lavanderia per tutto ciò che è di proprietà del servizio in oggetto e che viene utilizzato per le attività del centro (ad es. strofinacci, tovaglie, asciugamenti, tute da lavoro etc.); è possibile fornire su richiesta – in casi eccezionali – questo servizio anche per gli indumenti personali degli ospiti.

20. **NECESSITA' o RECLAMI**. Per qualsiasi necessità o reclamo che l'ospite e/o la famiglia avesse bisogno di esprimere è possibile richiedere e concordare un incontro con il coordinatore di servizio; il coordinatore è **disponibile telefonicamente negli orari comunicati e riportati nel PAS.**