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
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 14001:2015 - cert. n. EMS-7218/S
Limitatamente alla realizzazione di servizi ambientali: spazzamento manuale; manutenzione aree a verde pubbliche e private; raccolta e trasporto rifiuti urbani e speciali non pericolosi conto proprio e conto terzi (ingombranti non pericolosi, cli alimentari, sfalci verdi, RAEE, abiti usati); disassemblaggio e differenziazione di rifiuti ingombranti e verde; gestione stazioni ecologiche. Erogazione di servizi accessori, quali consegna bidoncini porta a porta, censimento ed identificazione cassonetti.

ISO 9001:2015 - cert. n. 24109/00/S-3G
Servizi socio-riabilitativi e socio-assistenziali residenziali per minori ed adulti con disabilità:
- csrr Ziccagnini - csrr San Biagio - csrr San Marco
- ga Casette San Giovanni - ga e cf San Giuseppe
Servizi socio-occupazionali e a valenza occupazionale diurni per persone con disabilità:
- cso Arcobaleno - cso Centro Stampa - cso La Valle
- cso Officine Creative - cso Sant'Antonio - cso San Michele
Realizzazione di attività di disinfestazione (deszanzarizzazione).
Servizi di inserimento lavorativo e tirocinio formativo di persone con disabilità o in condizione di svantaggio.
Servizi ambientali: spazzamento manuale; manutenzione aree verde 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.

Carta del Servizio

Centro Socio-Riabilitativo Residenziale

"Casa San Francesco"

Via Ponte della Vecchia n.86
Castiglione di Ravenna RA
Cellulare 389.1534916
mail: durante@cooplapieve.it

Indice

1 TIPOLOGIA, DESTINATARI E FINALITÀ DEL SERVIZIO 3

2 LA STRUTTURA 4

2.1 RUOLI PROFESSIONALI PREVISTI E RELATIVE FUNZIONI 4

3 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO 5

3.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO 5
3.2 MODALITÀ DI INGRESSO E ACCOGLIENZA 5
3.3 MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO 6
3.4 LA RELAZIONE E PIANO ANNUALE DEL SERVIZIO (PAS) 6
3.5 IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (PEI) 6
3.6 MONITORAGGIO, VERIFICA E RENDICONTAZIONE 7
3.7 MODALITÀ DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO 7
3.8 IL MODELLO OPERATIVO E LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO 7

4 LE ATTIVITÀ 8

4.1 ATTIVITÀ SOCIO-ABILITATIVE 8
4.2 ATTIVITÀ ASSISTENZIALI DI CURA E IGIENE ALLA PERSONA 9
4.3 ATTIVITÀ DI INTEGRAZIONE SOCIALE 9

5 SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA 10

5.1 RISTORAZIONE 10
5.2 GUARDAROBA E LAVANDERIA 10
5.3 SANIFICAZIONE E PULIZIE 10
5.4 TRASPORTO 10
5.5 ASSISTENZA RELIGIOSA 10
5.6 TELEFONO 10
5.7 TELEVISORI 10

6 SERVIZI A PAGAMENTO 11

6.1 PARRUCCHIERE E PODOLOGO 11
6.2 SUPPORTO PSICOLOGICO ALLE FAMIGLIE 11

7 PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 11

7.1 IL SISTEMA QUALITÀ 11
7.2 LE MODALITÀ DI INFORMAZIONE, CONFRONTO E COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI 12
7.3 LE MODALITÀ DI GARANZIA DEL DIRITTO DI ESPRESSIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMO 12
7.4 LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA 13
7.5 LA TUTELA DELLA SICUREZZA DI UTENTI, OPERATORI E FAMILIARI 13
7.5.1 La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro 13
7.5.2 La sicurezza alimentare 14
7.5.3 La privacy 14

8 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE E REGOLAMENTO DEL SERVIZIO 14

8.1 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE 14
8.2 IL REGOLAMENTO DEL SERVIZIO 15
8.3 CONTRIBUZIONE DA PARTE DELLE FAMIGLIE 17
8.4 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DEL COMMITTENTE 17

9 RETTE E CONTENUTI ECONOMICI A CARICO DELLA FAMIGLIA O TUTORE 18

10 STANDARD DI QUALITÀ E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO 18

Generalità del Servizio

1 Tipologia, destinatari e finalità del Servizio

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Casa San Francesco" è sito in via Ponte della Vecchia n. 86, CAP 48125 a Castiglione di Ravenna (RA).

Tale struttura è stata autorizzata al funzionamento (P.G. 76264/2022 del 12/4/2022) come Centro Socio-riabilitativo residenziali e accreditato come complesso, rispettando le prescrizioni regionali in materia, in modo da permettere il passaggio da una Casa all'altra (Casa Santa Chiara, Casa San Giuseppe e Casa San Francesco) seguendo gli snodi del progetto educativo individualizzato.
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, OSS e Educatori, H24 con la disponibilità di operatore reperibile per eventuali emergenze. Il numero di operatori presenti e la percentuale nel gruppo di Educatori ed OSS dipendono dallo specifico case-mix di struttura, determinato dalle caratteristiche degli ospiti.

Il **Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Casa San Francesco"** può accogliere Utenti in convenzione con i Servizi Sociali del Comune con l'A.U.S.L. o il D.S.M. di Ravenna 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 nell'ambito dei progetti di animazione e altre iniziative sociali e culturali che si svolgono durante il corso dell'anno.

2 La struttura

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale "Casa San Francesco" è sito in Via Ponte della Vecchia n. 86, CAP 48125 a Castiglione di Ravenna (RA), .È facilmente raggiungibile sia con mezzi propri, sia utilizzando i mezzi pubblici o con il Servizio trasporti dei Servizi Sociali.

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

Gli spazi sono adeguati alle normative di legge 81/08 sulla sicurezza del lavoro e conformi alle direttive della Delibera Regionale n°. 564 del 01/03/2000 e ss.mm.ii.. Tutti gli spazi della struttura, inoltre, sono stati realizzati ed arredati per il completo abbattimento delle barriere architettoniche.

2.1 Ruoli professionali previsti e relative funzioni

Coordinatore Referente dei servizi residenziali.

E' il responsabile commerciale della rete di servizi di propria competenza e in quanto tale:

- cura il rapporto con i committenti insieme al Coordinatore di servizio, propone i servizi in base alle esigenze degli utenti e concorda con Committente e Coordinatore del Servizio le finalità e le principali caratteristiche del PEI;
- partecipa ai coordinamenti fra centri e cooperative della rete territoriale;
- collabora con il responsabile della progettazione per l'eventuale aggiornamento di un processo o di un servizio.

E' il responsabile dell'organizzazione generale e della valenza educativa della propria rete di servizi e in quanto tale:

- definisce il modello teorico di riferimento di presa in carico dei servizi;
- supporta, con formazione e consulenza, i Coordinatori di servizio nella personalizzazione periodica dei documenti del Servizio (Carta del Servizio, PAS, RDA, relazione Fine Anno, PEI, POA);
- definisce Piano Annuale della Qualità e sistema di monitoraggio dei processi di propria competenza;
- garantisce il supporto tecnico ed il monitoraggio ai Coordinatori di servizio per quanto concerne l'impostazione educativa, l'organizzazione delle attività, la gestione delle non conformità e la gestione delle risorse umane;
- supervisiona e all'occorrenza affianca il Coordinatore di servizio nei rapporti con le famiglie.

Nell'ambito del Processo di Gestione Risorse Umane:

- supporta i Coordinatori di servizio nella definizione dell'organico necessario;
- approva l'impostazione della turnistica e le eventuali variazioni proposte dal coordinatore di servizio;
- valuta l'efficacia lavorativa (competenze tecniche, gestione del ruolo e motivazione) dei coordinatori di servizio;
- con la collaborazione del Coordinatore del servizio interessato, cura la selezione e l'inserimento dei nuovi operatori, valutando gli esiti del periodo di prova e rendicontando al responsabile del personale;
- collabora con il Responsabile della Formazione e con i Coordinatori di servizio nella rilevazione delle esigenze formative e nella sintesi del Piano Annuale della Formazione, di cooperativa e per ciascun Servizio;
- affianca il Coordinatore del Servizio nell'analisi delle problematiche, nella definizione delle soluzioni da sottoporre al Coordinamento Generale e nell'eventuale confronto con l'operatore interessato.

- Collabora con il Coordinatore Pedagogico referente dei servizi residenziali per eventuali progetti educativi individualizzati condivisi nel caso di utenti che risiedono in struttura residenziale e che frequentano anche servizi diurni.
- Collabora con il Coordinatore Pedagogico referente dei servizi residenziali per aggiornamenti costanti in merito a tutto il sistema dei Servizi Diurni.

Educatore e Operatore Socio Sanitario (OSS)

Partecipa alla realizzazione del servizio garantendo le seguenti attività:

- progettazione educativa individualizzata: formula il PEI di ogni singolo utente insieme all'équipe;
- è garante dell'attuazione dei PEI di ogni singolo utente: predispone i necessari sostegni realizzando i programmi educativi, abilitativi, socio-riabilitativi e socio-occupazionali individualizzati, secondo quanto previsto dal PEI dell'utente ed in coerenza con la pianificazione delle attività del Servizio;
- gestione della documentazione in uso con modalità conformi alle norme di riferimento e alle indicazioni della Cooperativa, a tutela della conformità ed efficacia del PEI e delle attività complessive del servizio.

3 Svolgimento del Servizio

3.1 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'Utente 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.

3.2 Modalità di ingresso e accoglienza

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

- **colloquio informativo** prima dell'inserimento tra Coordinatore, Utente/Familiari e Assistente Sociale di riferimento per:
  - ✓ approfondire esigenze, desideri ed aspettative dell'utente 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 del 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 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.
  4. **Utilizzo delle scale di valutazione** Conley (cadute), Panaid NRS (dolore)e Braden (lesioni da decubito)

3.3 Modalità di realizzazione del Servizio

Nel Centro tutte le attività rivolte agli utenti 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 Utente 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.

3.4 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 utenti;
- ✓ 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 del Servizio a tutti i familiari degli Utenti in una **riunione annuale dedicata**.

3.5 Il Progetto Educativo Individualizzato (PEI)

Il PEI lo strumento con cui il Servizio pianifica, realizza e controlla, per ciascun Utente, 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'Utente 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).

3.6 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 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 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. **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 Utenti;
  - ▫ proposte di miglioramento per il periodo entrante.

3.7 Modalità di dimissione dal Servizio

- ✓ **Dimissione volontaria** - i Familiari dell'Utente 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 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 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;
- ✓ la fornitura della documentazione amministrativa per le eventuali detrazioni.

3.8 Il modello operativo e le attività del Servizio

Il servizio adotta modalità educativo/assistenziali orientate alla promozione della Qualità di Vita degli Utenti 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'Utente 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 Utenti**, per facilitare la collaborazione tra servizio e famiglia, rilevare le eventuali esigenze e proporre sostegni personalizzati in accordo con il Servizio inviante.

4 Le Attività

Le attività sono pianificate e condivise con i supervisori ed i familiari possono prevedere momenti di insegnamento altamente strutturato, anche attraverso un rapporto individuale con l'utente, al fine di acquisire abilità specifiche che dovranno poi essere generalizzate e condivise in sessioni di gruppo e in ambienti esterni.

Gli interventi potranno basarsi sui **principi dell'ABA** (Applied Behavior Analysis - Analisi Comportamentale Applicata) in base ai progetti educativi individualizzati.

L'intervento educativo si baserà sulla presa in carico globale della persona, mirerà cioè all'insegnamento di competenze atte al miglioramento delle capacità di socializzazione, comunicazione e dei comportamenti adattivi attraverso anche l'uso di strategie cognitivo-comportamentali (che permettono di lavorare attraverso strategie scientificamente provate tese al miglioramento della qualità di vita di soggetti con disturbo generalizzato dello sviluppo).

Le attività pianificate sono condotte applicando **metodologie e strumenti operativi specifici propri di tutti gli operatori del Servizio** e comprendono:

4.1 Attività Socio-Abilitative

Le Attività Socio-Abilitative hanno finalità educative. 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.

- **Attività educative e abilitative:** per ogni utente 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. Training per insegnare o migliorare la capacità di accettare il contatto con le altre persone, poter partecipare ad attività di gioco sociale strutturato e simbolico, imitazione, attenzione condivisa.
- **Attività abilitative/ludiche,** in tutti i periodi dell'anno, giochi di società, visione di DVD, feste di compleanno dei ragazzi, festa di Carnevale, saluti di Natale, festeggiate al Centro. A volte si fanno giochi di società o si guardano film (attività di Cineforum). Ascolto della musica .
- **Attività logico cognitive** 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 motoria**: possibile anche con il supporto di un istruttore del C.S.I. in base al Progetto Personalizzato.
- **Attività sequenziali articolate**, per la gestione di situazioni problematiche e lo sviluppo del comportamento adattivo;

- **Attività domestiche**: apparecchiare/sparecchiare, pulizia degli ambienti, semplici attività nell'uso della lavanderia secondo PEI.
- **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.

4.2 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 personalizzati, in particolare:

- **Mettere il grembiule prima di intraprendere una attività** e toglierlo dopo averla terminata.
- **Attività per l'autonomia personale**: pulizia personale, svestirsi/vestirsi, comportamento a tavola durante il pranzo, ecc.
- Supporto nella **cura e nell'igiene personale quotidiana**.
- **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.
- **Attività di supporto** 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 (**forniti dall'azienda di ristorazione); laddove sia necessario si effettuano interventi di supporto all'alimentazione della persona, per favorire l'autonomia personale.
- **Attività di supporto e cura sanitaria:** allo scopo di garantire il benessere degli utenti attraverso attività di prevenzione, cura e riabilitazione pienamente integrate alle attività educative e assistenziali.

4.3 Attività di integrazione sociale

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

In particolare si prevede di partecipare alle seguenti iniziative:

- Festa dell'UVA.
- Feste dell'Opera S. Teresa del Bambino Gesù.
- Festa di Natale 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 si gioca. Si è valutato che questa attività ha permesso agli utenti di vincere alcune insicurezze (il contatto con l'acqua, camminare nella sabbia, la tendenza ad isolarsi).
- **Uscite programmate** con pranzo.
- **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.
- **Soggiorni vacanza estivi in base ai PEI.**

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.

E' disponibile ad accogliere il servizio prezioso di Volontari o ragazzi/e che svolgono il Servizio Civile Volontario, coordinati ed indirizzati dagli Operatori del Centro.

5 Servizi compresi nella retta

5.1 Ristorazione

- Il Servizio di ristorazione è fornito da un'azienda di ristorazione esterna. La somministrazione dei pasti, avviene adottando procedure nel rispetto rigoroso di principi di salubrità ed igienicità (HACCP).
- I pasti vengono serviti sotto il controllo del personale che garantisce la distribuzione in razioni adeguate al fabbisogno ed alla dieta individuale.
- 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 e l'offerta di bevande, fredde e calde, durante l'intera giornata.

5.2 Guardaroba e lavanderia

- Il servizio di lavanderia e guardaroba degli indumenti degli utenti e degli indumenti del personale è svolto, presso la lavanderia interna e assicura il lavaggio, la stiratura, le piccole riparazioni e lo smistamento degli indumenti personali.
- Il servizio di lavanderia della biancheria piana è esternalizzato ad azienda terza (Lidi Group).

5.3 Sanificazione e pulizie

- Per le pulizie quotidiane e straordinarie degli ambiente la cooperativa si avvale di personale interno che opera ai sensi della normativa vigente e con l'utilizzo di prodotti certificati. Viene assicurata la pulizia e l'igiene quotidiana degli spazi secondo il programma e le procedure definite.
- Sono previste sanificazioni straordinarie al bisogno vista l'attuale fase emergenziale COVID-19.

5.4 Trasporto

- È assicurata la disponibilità del trasporto, con mezzi e modalità idonee alle condizioni dell'utente, anche per esigenze legate alla effettuazione di visite e controlli presso strutture sanitarie.

5.5 Assistenza religiosa

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

5.6 Telefono

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

5.7 Televisori

- La struttura dispone di televisori ubicati negli spazi di soggiorno; su richiesta, possono essere previsti anche nelle camere da letto.

6 Servizi a pagamento

6.1 Parrucchiere e podologo

- È assicurata, ove richiesto, la possibilità di usufruire di un servizio di parrucchiere e podologo all'interno della struttura a pagamento (secondo tariffario specifico e convenzioni con cooperative consorziate SolCo).

6.2 Supporto psicologico alle famiglie

La Cooperativa La Pieve promuove e attua percorsi di supporto psicologico alle famiglie degli utenti accolti nei propri servizi.

Obiettivi:

Gli incontri si propongono di offrire ai partecipanti un momento di riflessione e sostegno psicologico di gruppo su tematiche riguardanti il mondo della disabilità. In particolare si parte dalle conoscenze del gruppo, dalle loro esperienze per approfondire bisogni, desideri, timori ed incertezze che vivono nel loro quotidiano.

Contenuti:

- Aiutare i familiari a valorizzare e rafforzare le proprie risorse sane all'interno del nucleo familiare.
- Favorire il confronto e la condivisione delle esperienze dei genitori all'interno del gruppo.
- Essere gruppo al fine di sviluppare condizioni di collaborazione e solidarietà.
- Migliorare la comprensione della relazione e la comunicazione con il proprio figlio.
- Aumentare la conoscenza dei genitori rispetto allo sviluppo psicologico della persona.
- Approfondimento delle tecniche di rilassamento attraverso il metodo PNEIMED.

7 Promozione della qualità dei servizi

7.1 Il Sistema Qualità

Per la Cooperativa sicurezza e benessere di utenti e operatori sono l'essenza della loro Politica per la qualità. Gli operatori sono impegnati ogni giorno per garantire il più alto standard qualitativo dei servizi erogati assicurando l'applicazione delle normative specifiche e delle più rilevanti Norme volontarie in ambito di qualità, sicurezza, salute, etica e ambiente.

Per questo la Cooperativa ha definito e mantiene attivo un sistema integrato di gestione per la qualità.funzionale a realizzare i Servizi (specificati nei certificati allegati di seguito) ed è lo strumento di cui la Cooperativa si avvale per raggiungere gli obiettivi stabiliti come per perseguire e migliorare continuamente la soddisfazione dei propri committenti ed utenti, assicurando la piena conformità dei servizi forniti, il controllo dei processi necessari, la gestione degli eventuali problemi ed il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza.

E' inoltre lo strumento attraverso il quale la Cooperativa mantiene attiva la rete delle cooperative socie certificate, promuovendo lo sviluppo di ciascun sistema, garantendo la conformità dei servizi e innovando la propria offerta alla Comunità.

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

- definire e comunicare adeguatamente le proprie finalità;
- concordare in modo chiaro gli obiettivi dei Servizi con Utenti, Familiari 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, consente ad Utenti 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.

7.2 Le modalità di informazione, confronto e collaborazione con i Familiari

La Cooperativa *La Pieve* assicura ai Familiari/Tutori degli utenti 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/Utenti 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 utenti 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 utenti (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.

7.3 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 mail a direzione@cooplapieve.it oppure nell'apposica cassetta "suggerimenti e reclami" presente in struttura;
- **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.

7.4 La rilevazione della qualità percepita

La percezione di qualità espressa dagli utenti 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 utenti 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 utenti 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.

7.5 La tutela della Sicurezza di Utenti, Operatori e Familiari

La Cooperativa è fortemente impegnata a garantire un **elevato livello di attenzione alla sicurezza** di Utenti, 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.**

7.5.1 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.

7.5.2 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).

7.5.3 La privacy

Il Servizio garantisce la tutela della privacy degli Utenti e dei loro Familiari in tutte le fasi, ai sensi del GDPR 2016/679 "Regolamento europeo sulla protezione dei dati", 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.

Riferimenti:

- **titolare / responsabile del trattamento**: legale rappresentante – pro tempore, tel. 0544 215537
  mail privacy@cooplapieve.it
- **DPO – Data Privacy Officer**
  mail: dpo-privacy@solcoravenna.it

8 Diritti e doveri dell'Utente e Regolamento del Servizio

8.1 Diritti e doveri dell'Utente

L'Utente 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 utenti 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'utente ed il Familiare/Tutore di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'utente 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'utente e dei suoi familiari, con le modalità previste dalla normativa vigente.

8.2 Il Regolamento del Servizio

Premessa: la Cooperativa Sociale La Pieve si ispira ai valori Cristiani e alla vita comunitaria tra gli Utenti, 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.

1. Al momento dell'inserimento è necessario consegnare al Coordinatore di Servizio i seguenti documenti dell'utente:
   a. copia della carta identità, del cod. fiscale, della diagnosi, della terapia farmacologica in atto, della tessera sanitaria, autocertificazione inerente lo stato di famiglia
   b. consenso informato al trattamento dei dati personali per la realizzazione del servizio e autorizzazione alle uscite e all'aiuto alla somministrazione farmaci firmati dall'Utente e/o dal Famigliare e/o amministratore di Sostegno e/o Tutore legale.
2. Gli oggetti di valore (oggetti di oro o argento, carte di credito, carte bancomat, denaro…) o anche di valore affettivo è bene che vengano dati in custodia al Coordinatore di Servizio per garantirne la tutela conservandoli in luoghi chiusi a chiave e/o, se necessario o richiesto, in cassaforte. **Diversamente, se lasciati in gestione autonoma da parte, la Cooperativa non ne garantisce la tutela.**
3. Le spese personali generalmente sono a carico dell'Utente: abbigliamento, farmaci, attività sportive o ricreative, spese al bar, sigarette, uscite… Qualora vi sia un diverso contratto deve essere esplicitato dal Committente.
4. Il denaro che l'Utente e/o la Famiglia/Amministratore di Sostegno/Tutore legale affida alla struttura è gestito attraverso una amministrazione trasparente, aggiornata e documentata delle entrate e delle uscite
5. Il Centro Residenziale fornisce tutta la biancheria personale per la camera da letto e per il bagno e i prodotti detergenti (in caso di richieste di prodotti particolari, essi sono a carico dell'Utente). Fornisce inoltre il servizio di lavanderia, interno o affidato a dita esterna, sia della biancheria piana che degli indumenti personali dell'Utente.
6. Nei locali adibiti a **cucina**, **ufficio, spogliatoio degli educatori**, **bagno degli addetti alla cucina** e **lavanderia** si entra solo con il permesso degli Operatori. In **bagno** si entra e si rimane uno alla volta.
7. Non è consentito agli Utenti e alle Famiglie/Amici entrare nelle camere da letto altrui.
8. Dalle 14.30 alle 16.00 e dalle 23.00 alle 07.00 è importante rispettare il silenzio per garantire il riposo a chi ne necessita.
9. L'Utente o la sua famiglia, qualora vogliano personalizzare la propria stanza con oggetti personali o con mobili provenienti dalla propria abitazione o comprati appositamente, devono accordarsi con il Coordinatore di Servizio.
10. Qualora l'Utente volesse portare con sé un animale domestico deve accordarsi con il Coordinatore di Servizio per valutarne la possibilità.
11. Non è possibile tenere né consumare in camera cibo di qualsiasi genere per una questione di igiene e di conservazione corretta degli alimenti. Qualora vi fossero necessità particolari, per mutate esigenze dell'Utente, verranno valutate singolarmente secondo progetto Individuale.
12. Non è possibile tenere né consumare in autonomia farmaci di nessun genere: le terapie farmacologiche devono essere documentate da certificato medico e i farmaci devono essere tenuti in un armadio chiuso a chiave o nell'ambulatorio della Struttura e gestiti dagli Infermieri di riferimento.
13. L'utilizzo dello stereo e della tv nelle sale comuni si concorda con gli Operatori per garantirne un utilizzo adeguato e per dare a tutti la possibilità di scelta.

14. L'utilizzo di: fax, televisore, stereo, fotocopiatrice, computer e stampante deve essere autorizzato degli operatori del centro. L'utilizzo del **telefono** è regolamentato secondo Progetto Educativo Personalizzato ed in accordo con la Famiglia/Amministratore di Sostegno/Tutore legale. Eventuali telefoni cellulari di proprietà degli Utenti vengono, di norma, consegnati agli Operatori che li conservano in ufficio ed il loro utilizzo è concordato con gli Operatori stessi in accordo con l'Utente e/o la Famiglia/Amministratore di Sostegno/Tutore legale.

15. È permesso **fumare** solo all'aperto o nelle apposite verande, mai all'interno della struttura e negli automezzi. La gestione e la distribuzione delle sigarette sono affidate agli Operatori, seguendo le indicazioni del Progetto Individualizzato.

16. Le **uscite previste nel PAS** avvengono sempre con l'accompagnamento degli Operatori della Cooperativa e/o di volontari; gli Utenti sono tenuti ad un comportamento corretto e adeguato e devono seguire le indicazioni degli Operatori che li accompagnano.

17. Quando si esce in pulmino gli Utenti sono tenuti ad usare esclusivamente i posti posteriori (salvo differenti comunicazioni e accordi con gli Operatori); **è obbligatorio indossare sempre le cinture di sicurezza.**

18. Le **visite** in struttura di parenti o amici vanno concordate preventivamente con il Coordinatore di Servizio o con gli Operatori. Ogni Centro definisce gli orari più adatti all'organizzazione interna, li comunica agli interessati in fase di inserimento e li espone in struttura.

19. In casi particolari il Coordinatore di Servizio può limitare o addirittura sospendere le visite in struttura se ritenute pericolose per la salute degli Utenti (esempio: emergenza sanitaria).

20. I rientri a casa e le uscite degli Utenti vanno concordati tra Familiari e/o amici e il Coordinatore di Servizio. Chi si assume la responsabilità dell'Utente durante tali uscite è tenuto a firmare il modulo di responsabilità in dotazione alla Struttura. **Nel caso in cui l'Utente sia interdetto è necessaria anche l'approvazione del Tutore Legale.**

21. In caso di rientro temporaneo a casa l'Utente è sotto la responsabilità della Famiglia e la Cooperativa garantisce il mantenimento del posto. Per essere considerato giorno di assenza, l'Utente deve essere assente per tutte le 24 ore della giornata

22. In caso di ricovero ospedaliero la Cooperativa garantisce: visite da parte degli Operatori all'Utente; gestione della biancheria; eventuali colloqui con i medici ove richiesto dalla famiglia; ~~il~~ mantenimento del posto per il tempo concordato nel Contratto di Inserimento.

23. I **pasti,** (eccetto la prima colazione), vengono consumati tutti insieme (Utenti e Operatori) indicativamente nei seguenti orari: → break ore 10.00, → pranzo ore 13.00, → merenda ore 16.00 → cena ore 19.00. La colazione viene consumata dopo le 7.00 e non oltre le 9.00.

Per diete o particolari richieste alimentari dovute ad allergie o intolleranze si deve sempre esibire la prescrizione medica. Il personale è adeguatamente formato per rispondere a bisogni particolari in caso di disfagia dell'Utente.

24. Per qualsiasi bisogno o reclamo che l'Utente e/o la Famiglia/Amministratore di Sostegno/Tutore legale abbiano necessità di esprimere è possibile richiedere e concordare un incontro con il Coordinatore di Servizio e/o con il Coordinatore Pedagogico

25. Tutte le richieste dell'Utente e/o delle Famiglie e/o dell'Amministratore di Sostegno e/o del Tutore legale in deroga al Progetto personalizzato devono essere concordate e valutate preventivamente dagli Operatori e dal Coordinatore di Servizio.

26. Modalità di confronto e condivisione tra Struttura e Famiglia e/o Amministratore di Sostegno e/o Tutore legale dell'Utente:

a. Colloqui individuali da parte del Coordinatore di Servizio o suo delegato, con i Familiari, almeno una volta all'anno per la condivisione del progetto educativo individualizzato e quando richiesti dalla Famiglia stessa;
b. Assemblea dei Familiari una volta all'anno per la presentazione del PAS e della Carta dei Servizi;
c. Rilevazione sistematica della soddisfazione dei familiari attraverso questionari di valutazione proposti alle Famiglie.

27. Le dimissioni degli Utenti possono avvenire o per richiesta dei Servizi Invianti o per richiesta della Cooperativa La Pieve per comprovate modifiche dello stato psico-fisico e sanitario dell'Utente e conseguente incompatibilità con le caratteristiche della struttura. Le dimissioni saranno preventivamente concordate con il Committente e con la Famiglia e/o Amministratore di Sostegno e/o Tutore legale sia nelle modalità sia nei tempi, che, non dovranno essere inferiori a 30 giorni dalla comunicazione ufficiale.

28. 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 Utenti (irreperibilità non giustificata, malattia, infortunio, assunzione errata di farmaco, morte); → gestione delle emergenze riguardanti gli Operatori (assenza, infortunio).

8.3 Contribuzione da parte delle famiglie

L'Ente Pubblico Committente definisce, con Regolamento specifico, la quota di contribuzione alla retta giornaliera dovuta dal singolo utente/famiglia, in misura proporzionata alla fruizione di determinati aspetti del Servizio. Tali quote di contribuzione alla retta giornaliera sono gestite direttamente dall'Ente Pubblico Committente.

8.4 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, COMUNE, PRIVATO).

classificazione	retta
A (COMPLETO)	**161,37 € + iva5%**
B (COMPLETO)	**161,37 € + iva5%**
C (SEVERO)	**136,89+ iva 5%**
D (MODERATO)	**107,54+iva 5%**

La retta richiesta per tale servizio sarà diversificata a seconda del livello di disabilità dell'utente in quanto stabilita, in accordo con l'Ente Committente, in base alla valutazione dei bisogni dell'Utente.

Anche per gli inserimenti in posti non accreditati la retta potrà essere diversificata a seconda del livello di disabilità dell'utente.

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 sulle 24 ore giornaliere.

Nello specifico la Cooperativa La Pieve, intende garantire la presa in carico totale del Progetto di Vita dell'utente comprendendo per esso e in base al PEI:

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'utente compresi periodi di vacanza presso località di villeggiatura.

9 Rette e contenuti economici a carico della famiglia o tutore

Dalla retta giornaliera 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.

10 Standard di qualità e sistema di monitoraggio del servizio

A garanzia della qualità per gli Utenti 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 utente e sono condivisi con Utenti, 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 esiti del monitoraggio sono dettagliati nella verifica annuale del PAS e condivisi annualmente con Utenti, Familiari e Committente in riunioni specifiche**.

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

n.	*AREA*	*STANDARD DI QUALITÀ*	*INDICATORE*	*TARGET*
1	**Area 1 – Politica e Pianificazione Strategica del Servizio** 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.	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 e riesaminata annualmente.
2		Il servizio promuove il coinvolgimento degli operatori nella pianificazione strategica del servizio	N° delle riunioni degli incontri del personale (equipe, ecc.) in cui sono stati trattati temi di pianificazione e rendicontazione del servizio (piano strategico; PAS; dati di monitoraggio anno precedente; ecc.)	minimo 1 all'anno

3		Agli utenti è garantito uno specifico piano educativo individualizzato (PEI) con obiettivi e tempi definiti e verifiche periodiche. (indic. reg. specifico per CSRR. 1)	% di utenti con PEI regolarmente definito ed aggiornato	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 % di PEI con obiettivi di socializzazione e inclusione sociale	Minimo 70%
5	**Area 2 – Pianificazione Operativa del Servizio** 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.	Il gestore garantisce l'adeguatezza della qualificazione del personale agli standard normativi	Rispetto dei requisiti (DGR 715/2015 e seguenti)	100%
6	**Area 3 – Comunicazione, trasparenza e partecipazione** 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.	E' garantito l'aggiornamento della carta del servizio, ove necessario	Frequenza e stato di aggiornamento della carta del servizio.	aggiornamento almeno triennale (annualmente però viene riesaminata per constatarne la validità)
7		Sono garantite la distribuzione e la presentazione a familiari/persone di riferimento (amministratori di sostegno, tutori) e utenti - se possibile - della carta del servizio ad ogni aggiornamento	% degli familiari/utenti ai quali è stata distribuita e presentata in modo documentato la carta del servizio aggiornata	100%
8		La struttura garantisce l'elaborazione del piano educativo individuale (PEI) con modalità che prevedono la partecipazione (tenendo conto del livello cognitivo) dell'utente e/o del suo familiare. (indic. reg. gen. 2)	% di PEI elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	100%
9		Si assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio. Gli utenti, i familiari e persone di riferimento 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	minimo 1 incontro all'anno
10		Promozione di occasioni di socializzazione interne ed esterne, per utenti, familiari e operatori	n. di occasioni di socializzazione all'anno	Almeno 1 all'anno
11		Garanzia del diritto all'ascolto, al recepimento delle osservazioni/reclami e a risposte adeguate in tempi certi	n. di osservazioni/reclami ricevuti e debitamente presi in carico	100%
12		Rilevazione annuale della qualità percepita da utenti/familiari con strumenti concordati e analisi degli esiti	% questionari somministrati annualmente	100%
13	**Aree 4 e 5 – Strutture, Attrezzature e Sicurezza**	Aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi.	Verifica annuale e aggiornamento al bisogno	100%
14		Aggiornamento periodico del disciplinare trattamento dati	Verifica annuale e aggiornamenti ove necessario	100%

15	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	Aggiornamento periodico del manuale di autocontrollo per la sicurezza alimentare	Verifica e aggiornamento annuale	100%
16	**Area 6 – Formazione, gestione e sviluppo delle Risorse Umane** 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.	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	100%
17	**Area 7 – Sistema Informativo** 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.	Il gestore persegue il miglioramento continuo del sistema informativo di struttura mediante l'aggiornamento sistematico del modulo cartella utente (CU).	% CU verificati/rinnovate nell'anno	100%
18	**Area 8 – Organizzazione e prestazioni educative, assistenziali e di supporto** 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.	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	100%
19		Revisione del PEI almeno annuale	% di PEI rinnovati nell'anno.	100%
20		Condivisione del PEI con i familiari/persone di riferimento	% di PEI controfirmati dalla famiglia/persone di riferimento o condivisi in modo documentato	100%
21	**Aree 9 e 10 – Verifica dei risultati e Miglioramento continuo** 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.	La struttura recepisce e gestisce tempestivamente i reclami e le segnalazioni di utenti e familiari/persone di riferimento.	n. di reclami recepiti nell'anno e correttamente gestiti	100%
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 con successo dal servizio nell'anno di riferimento.	100% (rispetto ai disservizi o eventi avversi)