DOMUS LAETITIAE

Società cooperativa sociale di solidarietà ONLUS

CARTA DEL SERVIZIO DELLE RESIDENZE

"Terra di mezzo"
"Rifugio dei sogni"

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001
Certificato n° 22573/10/S

SOMMARIO

L'identità della Cooperativa	3
La Mission	4
La Governance ed il sistema organizzativo	5
A chi si rivolge il servizio	6
Principi ispiratori	6
Indirizzo	7
Come si raggiunge	7
Descrizione	7
Referenti	8
Orario di apertura	8
Strutturazione degli spazi	8
La nostra équipe	9
Organico	10
Quanto costa il servizio	11
Ammissione al Servizio	11
Modalità di dimissione	12
Giornata tipo	12
Le attività	13
Servizio infermeria e medico di base	17
Proprietà – valori personali - guardaroba	17
Formazione permanente e supervisione	18
Trasporti e Manutenzione	18
Gestione della mensa	19
Rapporto con le famiglie	19
Rapporto con volontariato e territorio	20
Indicatori	20
Reclami	22
Soddisfazione cliente	23
Informazioni e comunicazioni	23

La "Carta del servizio" è uno strumento di comunicazione e presentazione del servizio destinato alle famiglie, agli utenti e al pubblico. Con questa carta le RAF "Terra di Mezzo" e "Rifugio dei Sogni", nuclei residenziali della Cooperativa "Domus Laetitiae", si prefiggono l'obiettivo di offrire ai destinatari una completa e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi. I servizi sono certificati, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 dal 2011, per l'attività di "Progettazione ed erogazione di servizi residenziali socio-assistenziali e sanitari per persone con disabilità".

L'IDENTITA' della COOPERATIVA

Domus Laetitiae è una Cooperativa di Solidarietà Sociale di tipo A, fondata il 30 ottobre 1984, che si occupa di tematiche relative alla disabilità ed opera nell'area del biellese.
Negli anni ha sviluppato una filiera di servizi: residenze, centri diurni, integrazione scolastica, assistenza domiciliare, educativa territoriale, inserimento lavorativo, ambulatorio di riabilitazione / abilitazione, consulenze e formazione.
Attualmente, con un fatturato di quasi 6 milioni di euro, occupa circa 150 Soci lavoratori e rivolge i propri servizi a circa 400 famiglie.

LA MISSION

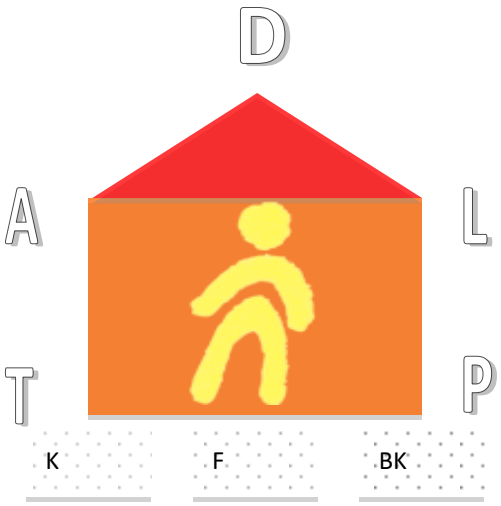
La Mission della Cooperativa Domus Laetitiae è riconducibile a questo scopo:

- Offriamo al territorio e alle persone con disabilità servizi e risposte altamente personalizzate, promuovendo la loro massima autonomia.
- Operiamo con professionalità, integrando e sostenendo la rete cooperativa del territorio e altri portatori di interesse, avviando e formalizzando con essi collaborazioni e partnership.
- Tuteliamo il lavoro e la sua qualità, anche attraverso nuove attività occupazionali.

La Cooperativa definisce come elementi caratterizzanti la propria azione:

la **DISABILITA'** come ambito di intervento, l'**AUTONOMIA** della persona, il **LAVORO** QUALIFICATO, la modalità con cui abbiamo scelto di lavorare, il **TERRITORIO,** come luogo di riferimento, la **PARTECIPAZIONE** come possibilità di espressione a tutti i livelli

In modo sintetico ci rappresentiamo così:



La sostenibilità della Mission trova fondamento attraverso:

- **K** significa **Know-how:** il sistema di conoscenze della cooperativa viene scambiato e condiviso con la rete di riferimento per una crescita reciproca.
- **F** significa **Finanza-economia:** lo sviluppo passa dalla creazione di una struttura che consenta di analizzare le fattibilità e sostenibilità delle progettazioni, si attua inoltre con l'attivazione dei meccanismi necessari per il recupero di risorse attraverso il prestito sociale o la raccolta fondi.
- **B** significa **Base Sociale:** la partecipazione è l'elemento di base. Lo sviluppo passa dalla capacità dei soci di assumersi la responsabilità del cambiamento e del rischio imprenditoriale nella gestione dell'impresa sociale.

Aver definito l'area entro la quale articolare le azioni della Cooperativa per il futuro permette di identificare quali strategie siano perseguibili e compatibili con la Mission. La centralità della persona rappresenta fortemente gli orientamenti della Cooperativa.

LA GOVERNANCE E IL SISTEMA ORGANIZZATIVO

La Domus ha adottato la forma giuridica della Cooperativa Sociale: l'*Assemblea dei Soci* determina le linee di sviluppo e nomina gli Amministratori, *il Consiglio di Amministrazione* si occupa della gestione, il *Collegio Sindacale* controlla e verifica l'osservanza alle leggi. Il *Direttore Generale* si occupa del coordinamento di tutte le attività, ulteriori deleghe specifiche sono state affidate al *Direttore Sanitario*, al *Direttore Educativo* ed al *Direttore Amministrativo*, ognuno secondo le proprie competenze. La Cooperativa è suddivisa in aree funzionali ognuna con un proprio responsabile ed una propria autonomia operativa:

- *Area Amministrativa*: segreteria, paghe, contabilità e controllo di gestione.
- *Area dei Servizi Ausiliari*: lavanderia, cucina, trasporto, manutenzione e pulizie.
- *Area Socio – Educativa*:

La **RSA** (residenza sanitaria assistenziale) "Caleidoscopio" si occupa degli ospiti in regime residenziale (con patologie classificate gravi/profonde) accolte al primo piano dell'edificio. Cura gli aspetti della vita familiare -

educativo - assistenziale con particolare attenzione agli aspetti sanitari attraverso progetti individuali tesi alla prevenzione, riabilitazione e mantenimento.
Le **RAF** (residenza assistenziale flessibile) “Terra di Mezzo” e “Rifugio dei Sogni”, si occupano degli ospiti in regime residenziale e delle attività diurne

(rivolti a persone con quadro diagnostico classificato medio-grave), accolti rispettivamente al secondo ed al terzo piano, svolgendo progetti tesi al recupero delle autonomie funzionali ed all’integrazione sociale.
Servizi Territoriali: assistenza domiciliare, inserimento lavorativo, educativa territoriale, animazione serale, assistenza specialistica scolastica.
Centro Diurno “Calla Calla”: si occupa delle attività diurne (sportive, espressive, lavorative) con una particolare attenzione alla formazione ed all’attivazione di percorsi rivolti all’inserimento lavorativo nello sviluppo delle proprie abilità. È rivolto a persone che vivono nel proprio contesto familiare.
Ambulatorio: servizio di abilitazione / riabilitazione rivolto a minori in età evolutiva in convenzione con l’ASL, con invio da parte della NPI o della Medicina Riabilitativa.
Area Sanitaria: comprende il servizio infermieristico, i tecnici della riabilitazione, gli assistenti sociali, i professionisti consulenti.

A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

I nuclei di residenza assistenziale flessibile sono una risposta ai bisogni di persone con disabilità medio grave e /o con problemi comportamentali, che hanno difficoltà a svolgere le normali azioni della vita quotidiana.

PRINCIPI ISPIRATORI

I principi che ci guidano nel nostro impegno quotidiano sono:

- Pieno rispetto della persona e della sua dignità, dei suoi diritti civili, politici e patrimoniali, nonché dei suoi diritti di libertà e di autonomia.
- Prevenzione e rimozione delle condizioni invalidanti che impediscono lo sviluppo della persona.
- Recupero funzionale e sociale della persona con disabilità in relazione alla specificità delle esigenze di ognuno e alla conseguente differenziazione e personalizzazione degli interventi.
- Superamento degli stati di emarginazione e di esclusione sociale della persona con disabilità e sua partecipazione alla vita della collettività.

INDIRIZZO

I servizi residenziali di “Terra di Mezzo” e “Rifugio dei Sogni” si trovano presso la sede della Cooperativa “Domus Laetitiae” a Sagliano Micca (BI), in via Roma 127, tel. 015 474120.

COME SI RAGGIUNGE

Da Biella seguire le indicazioni per la Valle Cervo. Risalendo la valle da Pavignano o da Tollegno, si raggiunge Andorno Micca e quindi Sagliano Micca. Giunti alla rotonda alla francese ci si trova di fronte ad una cancellata grigia all’interno della quale si trova la Cooperativa e, quindi, la sede del Centro Diurno.
Il Centro è raggiungibile anche con i mezzi pubblici:
Linea 340: Biella, Tollegno, Andorno, Tavigliano, Piedicavallo

Il nucleo “Terra di Mezzo” è situato al secondo piano mentre il nucleo “Rifugio dei Sogni” è situato al terzo piano.

DESCRIZIONE

Il lavoro della nostra Cooperativa si ispira ad un intervento di tipo Rogersiano, basato sulla centralità della persona. Infatti uno degli obiettivi principali delle nostre comunità residenziali è quello di mettere la persona al “centro”, attraverso una progettazione individualizzata che riesca a dare valore alla quotidianità, fatta di istanti unici ed irripetibili. Nel corso degli anni ci siamo avvalsi anche del contributo derivante da altri modelli teorici attraverso il contatto con esperti esterni e il confronto e la collaborazione con altri centri. Questo ci ha permesso di rispondere in modo puntuale a situazioni specifiche. Quotidianità è, per noi, cercare di migliorare la qualità della vita attribuendo particolare significato a gesti e momenti ordinari: alzarsi,

vestirsi, fare piccoli lavori domestici, mangiare in compagnia, incontrare amici, gestire il tempo libero; ma quotidianità è anche definire con l'ospite percorsi educativi e/o occupazionali, attività strutturate in laboratori di tipo espressivo, ricreativo e sportivo, partecipazione alla vita del territorio secondo le esigenze, le aspettative e capacità di ogni singola persona. Questo stile di lavoro di tipo familiare si accorda, inoltre, con l'impostazione multiprofessionale delle équipe; infatti, se da un lato la nostra organizzazione sostiene l'utilità della non differenziazione fra ruoli (stile familiare), dall'altro esalta l'affermazione e il riconoscimento delle diversità come momento imprescindibile per conseguire una maggiore conoscenza e comprensione degli eventi (stile multiprofessionale).

REFERENTI

"Terra di Mezzo"
Educatore professionale Federica Casanova
Tel. 015 474120 - email: f.casanova@domuslaetitiae.com

"Rifugio dei sogni"
Educatore professionale Michela Rabaglio
Tel. 015 474120 - email: m.rabaglio@domuslaetitiae.com

ORARIO DI APERTURA

Il servizio è aperto 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno.
La segreteria è a disposizione dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle ore 14,00 alle 17,00.
Non ci sono orari particolari di visita: familiari, volontari e amici sono i benvenuti in qualsiasi momento, nel rispetto della riservatezza degli altri ospiti e delle attività.

STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI

Le comunità RAF "Terra di Mezzo" e "Rifugio dei Sogni" si trovano rispettivamente al secondo e al terzo piano della Domus Laetitiae. Per una migliore gestione dei pasti si sono individuati più spazi adibiti a refettorio, alcuni nei rispettivi piani delle comunità, altri al piano terra della casa; in ogni comunità è presente una cucina attrezzata.

Per la notte sono offerte sistemazioni in camera singola, doppia, tripla o quadrupla, con bagno interno oppure con servizi esterni, a seconda delle esigenze di ciascuno. In ogni comunità sono presenti nove bagni per gli ospiti, un bagno assistito con vasca idromassaggio, regolabile in altezza, ed un bagno per il personale. Le attività di laboratorio vengono svolte in ambienti appositamente predisposti al primo piano della struttura. Al piano terreno si trovano le palestre per i trattamenti di fisioterapia e psicomotricità, la reception, la segreteria, gli uffici e la cappella. La casa è dotata, inoltre, di un parco, di un prato attrezzato con giochi e di un cortile con accesso alle auto nella parte posteriore. A servizio di tutta la struttura si trovano anche la cucina al piano interrato, la lavanderia e stireria al piano terreno.

LA NOSTRA ÈQUIPE

Le figure professionali che, a diverso titolo, concorrono alla formazione del gruppo di lavoro dei servizi “Terra di Mezzo” e “Rifugio dei Sogni” sono le seguenti:

- **Direttore sanitario:** presidia e coordina le attività sanitarie, svolte dal personale infermieristico, dai tecnici della riabilitazione e dal servizio sociale, supporta attività di tipo socio-educativo, coordina gli incontri dell’équipe multidisciplinare, gestisce diete e menù e segue i monitoraggi dello stato di salute degli ospiti.
- **Direttore educativo:** si occupa della supervisione dell’attività educativa e della redazione in équipe della Diagnosi funzionale e dei progetti educativi individualizzati.
- **Servizio sociale:** si occupa di tutte le pratiche legate all’inserimento, del sostegno alle famiglie e della parte burocratica legata all'attivazione di servizi di supporto (residenzialità temporanea, week end, prolunga-

mento orario, prestazioni di attività private quali pet therapy, idroterapia, logopedia, musicoterapia, psicomotricità).

- **Responsabile del Nucleo:** si occupa del coordinamento organizzativo del servizio, partecipa agli incontri settimanali di programmazione e pianificazione degli interventi con i Responsabili degli altri servizi, predispone e coordina gli incontri annuali di programmazione e verifica, delle attività e dell'organizzazione del servizio, partecipa agli incontri di équipe multidisciplinare per i Clienti di competenza e completa la modulistica amministrativa inerente la presenza degli operatori e dei Clienti; gestisce, inoltre, il rapporto con le famiglie.
- **Educatori professionali:** si occupano dei progetti individualizzati dei clienti di cui sono referenti stilando il progetto educativo che viene presentato alla famiglia e alla rete in sede di diagnosi funzionale e si rapportano con i servizi esterni per consulenze sul progetto individualizzato degli utenti, per incontri di programmazione e verifica del percorso; gestiscono inoltre una o più attività di laboratorio o di familiarità.
- **Operatori socio-sanitari:** si occupano di assistere e supportare l'utente nella soddisfazione dei bisogni primari, nello svolgimento di attività domestico-alberghiere e nella gestione di interventi igienico-sanitari; collaborano nella programmazione per l'attività di assistenza socio-sanitaria; gestiscono inoltre una o più attività di laboratorio o di familiarità.
- **Psicologa:** si occupa di attivare interventi individuali, programmi riabilitativi e colloqui di sostegno per la persona; offre interventi di consulenza e supervisione in relazione a situazioni "problema"; fornisce momenti di attività di formazione di gruppo e di conduzione di gruppi attraverso tecniche espressive con finalità terapeutico-riabilitative.
- **Figure ausiliarie:** si occupano del riordino e pulizie dei locali.
- **Figure non professionali:** spesso sono presenti volontari, tirocinanti e volontari del servizio civile nazionale.

ORGANICO

I servizi residenziali si attengono al rispetto delle dotazioni di organico professionale definiti dalle normative regionali; il numero di operatori presenti nell'arco della giornata è di sei al mattino, cinque o sei al pomeriggio e uno di notte dalle 22,00 alle 7,00. L'orario di lavoro è di 6 ore al giorno per 6 giorni alla settimana. Il turno di notte effettua 9 ore, dalle 22,00 alle 07,00.

QUANTO COSTA IL SERVIZIO

La retta è composta da due parti: una quota sanitaria, a carico del sistema sanitario nazionale, ed una quota socio assistenziale, che serve a pagare il costo alberghiero, a carico dei cittadini che usufruiscono del servizio. Nel caso in cui la copertura dell'intera quota da parte dei familiari sia economicamente impossibile, l'ente pubblico può intervenire con una integrazione della quota socio-assistenziale. Ogni ente provvede, con propria deliberazione, a regolare i criteri con cui procede all'integrazione delle quote. La contribuzione ai costi avviene sulla base del modello ISEE.
La retta viene conteggiata sulla base dei giorni di effettiva presenza dell'ospite al servizio; la quota giornaliera è dovuta se la persona è presente dalle ore 10,00 alle ore 19,00. Nel conteggio dei giorni di presenza non vengono considerate le assenze fino a 3 giorni complessivi in un mese; nel caso di assenze superiori ai 3 giorni la retta giornaliera viene ridotta del 30% per gli effettivi giorni di assenza. Nel caso in cui l'assenza sia di un mese consecutivo non sarà corrisposta nessuna retta per la persona interessata. Mensilmente viene emessa regolare fattura delle prestazioni erogate.
La retta non comprende le spese personali, i costi per l'abbigliamento, le spese per visite mediche private, l'integrazione delle spese per ausili personali.

AMMISSIONE AL SERVIZIO

La richiesta di accesso al servizio può essere fatta dal cliente, dalla famiglia o dal servizio sociale di territorio. Essa deve pervenire all'A.S. della cooperativa Ramella Massimo - m.ramella@domuslaetitiae.com,
015 474120 - che si occuperà di avviare le procedure inerenti l'inserimento inviando richiesta di parere alla commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) dell'ASL di riferimento. Se il parere è favorevole e se un posto in convenzione risulta libero, si avvia l'iter di accoglienza che prevede un incontro iniziale con il Direttore Sanitario, il Direttore Educativo e l'Assistente Sociale che, mentre raccolgono informazioni utili sulla persona, presentano anche il servizio e le sue attività ai familiari.
L'ammissione al servizio è regolata in base ad una lista d'attesa che, garantisce e rende evidente a cliente, famiglia e cooperativa le modalità di scelta operate, tenendo conto dei posti disponibili e convenzionati. La lista d'attesa viene compilata dall'assistente sociale nel momento in cui l'UMVD,

su richiesta della famiglia, autorizza l'inserimento. Nel momento in cui un posto risulta libero, viene inserita la persona che si trova in lista d'attesa con il punteggio più alto. L'Ente sulla base di tale lista si impegna all'ammissione delle persone autorizzate entro 30 giorni dalla disponibilità di posti in convenzione, previa comunicazione ai servizi di territorio.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Il servizio residenziale offre trattamenti di durata variabile, a seconda degli obiettivi che si pone il progetto educativo e di vita dell'ospite, della famiglia e del servizio inviante. Ci troviamo, quindi, di fronte a trattamenti a breve termine, da alcuni mesi a due anni, che prevedono un periodo di riabilitazione educativa intensivo con una previsione di rientro nel nucleo familiare di origine; trattamenti a medio termine, che prevedono un percorso di vita per l'acquisizione di maggiori autonomie per potersi inserire in altre realtà residenziali dove affrontare nuove esperienze di vita comunitaria; trattamenti a lungo termine che accompagnano l'ospite in più fasi della propria vita fino alla vecchiaia.
E' possibile che il trattamento si interrompa per esplicita richiesta della famiglia, del cliente o per richiesta del servizio residenziale stesso, perché l'utente non è più idoneo al tipo di interventi che si attuano.
La procedura di dimissione presuppone che l'assistente sociale di Domus Laetitiae contatti l'ente inviante con il quale si prendono gli accordi del caso. Nel momento in cui termina il trattamento la cartella sanitaria e la cartella educativa vengono archiviate, a cura dell'assistente sociale, presso la sede della Cooperativa Domus Laetitiae per un periodo illimitato. Una copia della Cartella, o parte di essa, può essere consegnata, esclusivamente al committente e/o all'utente interessato o al suo legale, solo dopo l'invio di richiesta scritta indirizzata al Direttore Sanitario.

GIORNATA TIPO

La nostra giornata è ritmata come segue:

- 7,00 – 9,00: è il momento del risveglio degli ospiti, della cura personale e della colazione.
- 9,00 - 11,30: le persone vengono indirizzate alle varie attività di tipo ludico, occupazionale e/o sportivo, pensate per soddisfare le esigenze e gli interessi di ciascuno, nel rispetto dei singoli progetti

educativi. Le attività proposte seguono un calendario settimanale e sono seguite dagli ospiti con moduli di frequenza alternata.

- 12,00 - 14,00: è il momento del pranzo, cui segue uno spazio rilassante e creativo che offre la possibilità di coltivare interessi comuni o legami di amicizia all'interno della struttura.
- 14,00 - 16,30: vengono riproposte le attività, come per il mattino.
- 18,00 - 20,00: ci si ritrova per la cena e la seguente sistemazione personale, in previsione della serata.
- 20,00 – 22,00: il momento serale segue le esigenze dei singoli, per cui, in accordo con gli operatori, gli ospiti possono scegliere come occupare il loro tempo (guardando la tv, sfogliando giornali, ecc.)
- 22,00 - 7,00: riposo con personale notturno che presta assistenza ai singoli per le esigenze personali.

LE ATTIVITÀ

Le attività comprendono tutte le azioni pensate all'interno del Progetto Individualizzato che pone al centro la persona. Le attività vengono svolte in locali adeguatamente attrezzati di dimensioni funzionali al numero di clienti presenti in ciascun laboratorio; l'impiantistica risponde alle normative vigenti in materia. Alcune attività vengono svolte in strutture pubbliche e/o private del territorio. I laboratori proposti seguono una programmazione annuale che può variare in base al progetto educativo e/o alle opportunità che il territorio circostante offre. Durante l'anno vengono anche previste attività per le quali si fa ricorso a figure specializzate –

Musicoterapista, Pet terapista, consulente teatrale - con le quali si collabora progettando e verificando insieme gli interventi.

In familiarità

Con questo termine vogliamo racchiudere tutte quelle attività che vengono svolte normalmente in una "casa": riordinare la propria camera, preparare la merenda, andare a fare una passeggiata, fare degli acquisti personali, mantenere le relazioni con familiari ed amici, andare in ferie, partecipare ad attività del territorio.
Sono tutte azioni semplici, apparentemente banali, ma piene di significato, perché possono far sperimentare situazioni di normalità anche in una comunità allargata come quella in cui i nostri ospiti vivono.

Assistenza religiosa

All'interno della struttura è presente una cappella dove viene celebrata la S. Messa settimanale: è una funzione aperta al territorio, alla quale possono liberamente partecipare tutti gli ospiti. Oltre alla S. Messa settimanalmente si svolge un'attività di catechismo, a cura del diacono della comunità parrocchiale di Sagliano Micca.

In prossimità della Pasqua e del Natale viene a farci visita il Vescovo di Biella per vivere insieme un momento liturgico e di cordiale scambio di auguri. Diverse celebrazioni si svolgono anche nella parrocchia di Sagliano Micca, della quale siamo parte attiva e con la quale ci si vuole integrare.

Espressive

Si utilizzano molteplici tecniche: narrazione, racconto di sé, lavoro con le fiabe, musica, manipolazione di materiali vari, pittura, realizzazione di oggetti artistici. L'obiettivo primario è quello di migliorare la comunicazione ed accordare tra di

loro, in funzione socializzante, le diverse modalità espressive.

Autonomia

Si prevede un programma di potenziamento di abilità funzionali alla vita quotidiana, e quindi, si propone di elevare la qualità di vita della persona. Vengono prese in esame principalmente tre tipi di autonomia: sociale (apprendimento di lettura dell'ora, conoscenza del denaro, uso del telefono, scrittura funzionale); personale (igiene, alimentazione, abbigliamento); domestica (gestione interna dei locali, attività di cucina).

Cucito e biancheria

L'attività di cucito viene svolta sia internamente alla struttura che presso associazioni del territorio, preposte a tale insegnamento, divenendo così un'ottima occasione anche di socializzazione. L'attività di biancheria è invece un'attività di tipo lavorativo / occupazionale che prevede due percorsi paralleli: piegatura di biancheria e uso del ferro da stiro per biancheria piana.

Laboratorio di informatica

Il computer è uno strumento dalle multiformi utilità. Consente momenti di svago con giochi di varie difficoltà, momenti di lavoro per comunicare ed esprimere i propri vissuti, momenti di ricerca navigando in internet, momenti di costruzione della propria storia componendo percorsi fotografici. Permette di rispondere a singole esigenze e volontà adeguandosi alle capacità di tutti.

Rilassamento

È una tecnica che non mira a risultati medici o fisioterapici ma a fornire benessere e distensione. La persona stessa, attraverso il massaggio, acquista una nuova forma di conoscenza, comunicazione e consapevolezza nel rapporto con gli altri. Per la prima volta occupa uno spazio tutto suo, senza obblighi di performance e si sente accolta e compresa per quello che è.

Attività sportive

Bocce, Ciclismo e spinning, Equitazione, Nuoto, Sci e Atletica.
Le attività sportive vengono anche erogate dalla Cooperativa sociale SportivaMente di Biella che si occupa di percorsi educativi attraverso lo sport.

Stimolazioni sensoriali

Le stimolazioni basali sono state ideate principalmente per persone con disabilità mentali e fisiche gravi con conseguenti difficoltà nelle capacità comunicative, motorie, sociali, cognitive. In particolare attraverso la proposta di stimoli sensoriali semplici ci si propone di incentivare la percezione del sé e del mondo e compensare la mancanza di esperienze sensomotorie proprie.

Stimolazioni uditive

Permettono di percepire in modo profondo il nostro corpo. Diversi sono gli strumenti che possono essere utilizzati: si è scelto di investire in particolare sulla musica poiché, privilegiando la comunicazione non verbale, è il tramite naturale per stabilire il contatto relazionale.

Apprendimento

Il laboratorio si propone di sviluppare ed incrementare abilità che saranno poi importanti anche all'interno del laboratorio sensoriale ed uditivo, nonché nella vita quotidiana: si cercherà, infatti, di lavorare sulla comunicazione, sulla possibilità di scelta e sull'apprendimento di semplici abilità manuali o su qualsiasi abilità necessaria alla vita quotidiana. Per soggetti con abilità motorie maggiori si cercherà di sviluppare le fasi primarie del lavoro indipendente.

Contatto corporeo

Lo scopo primario è quello di fornire benessere e distensione; viene perciò praticato dagli educatori che meglio conoscono il cliente, potendo quindi comunicargli sicurezza e sensazione di accoglimento, con la consulenza da parte dei fisioterapisti, trattandosi di un'utenza con gravi compromissioni psico-motorie.

Educazione affettivo-sessuale

E' questo un ambito delicato dello sviluppo della persona: questa attività è seguita da personale appositamente formato, che incentiva, raccoglie e condivide i percorsi di crescita dei singoli utenti.

SERVIZIO INFERMERIA E MEDICO DI BASE

Nella struttura è disponibile un servizio di infermeria attivo dalle 7.00 alle 20.00. E' soggetto al coordinamento del Direttore Sanitario e collabora con il Medico di Base, che ha in carico i nostri ospiti, dal momento in cui assumono il domicilio nella struttura. Si occupano della somministrazione di terapie, del primo soccorso in caso di emergenze, di prenotare ed accompagnare gli ospiti a visite ed esami specifici o di routine.

PROPRIETA - VALORI PERSONALI - GUARDAROBA

I nostri ospiti godono dei diritti previsti dalla legge rispetto alle forme di tutela dei propri patrimoni. A seconda dei casi tutori, familiari o essi stessi gestiscono i patrimoni.
All'ingresso in residenzialità un Oss di riferimento si prende cura del guardaroba dell'ospite, avendo cura di collaborare alla gestione e al suo rinnovo, in collaborazione e secondo le necessità dell'ospite. Per gli oggetti di valore, nel caso ci siano, è a disposizione una cassaforte accessibile ai soli responsabili.
La pulizia e sistemazione degli indumenti è gestita dalla lavanderia e stireria interna oppure, per capi particolarmente delicati, da una lavanderia esterna di fiducia.

FORMAZIONE PERMANENTE E SUPERVISIONE

L'attività di formazione e supervisione del personale interno è finalizzata a:

- fornire la preparazione necessaria allo svolgimento dei compiti assegnati e dei ruoli ricoperti;
- permettere il continuo aggiornamento ed il mantenimento delle capacità professionali;
- assicurare la corretta comprensione ed applicazione dei principi su cui si basa il SGQ stabilito in azienda.

Il Direttore Educativo almeno una volta all'anno redige un *Piano della Formazione* dopo aver rilevato i fabbisogni di formazione ed addestramento di tutto il personale coinvolto nelle attività della Cooperativa.

TRASPORTI E MANUTENZIONE

I nuclei “Terra di Mezzo” e “Rifugio dei Sogni” dispongono di personale addetto al trasporto e alla manutenzione ordinaria di locali e accessori. Pulmini e auto, appositamente attrezzati per persone con disabilità, sono inoltre a disposizione del personale sia per lo svolgimento di attività fuori struttura, sia per visite domiciliari degli utenti, sia per svaghi o interessi personali.

GESTIONE DELLA MENSA

La Cooperativa utilizza un servizio mensa interno. Il pasto viene consumato, nei refettori di riferimento dei vari nuclei.
Il menù, invernale o estivo, a seconda della stagione, viene predisposto da un dietista. E’ possibile, qualora sia necessario e previa autorizzazione medica, richiedere diete particolari.
Essendo il pasto un momento estremamente delicato è prevista la compresenza di un numero elevato di operatori, di alcuni volontari e di un'infermiera che somministra i farmaci.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Il rapporto con le famiglie risulta di fondamentale importanza. Si propongono, quindi, vari momenti di confronto e incontro, formali e informali, con la responsabile, con gli operatori o con figure sanitarie, fisioterapista di area, infermiera, ecc., a seconda delle esigenze.

Alle famiglie viene inoltre offerta la possibilità di partecipare a:

- riunioni di presentazione del progetto educativo del proprio figlio (Diagnosi Funzionale);
- incontri annuali di gruppo, con le altre famiglie e/o con l’équipe, per

condividere obiettivi iniziali e per la rielaborazione fina-le dei risultati;
- eventi di visibilità del servizio quali serate di inaugurazione, partecipazioni a eventi mirati, feste organizzate dalla Cooperativa, seminari o corsi.

RAPPORTI CON VOLONTARIATO E TERRITORIO

"Volontario è la persona che mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri... opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione…".

Questa idea viene perseguita attraverso la collaborazione con l'Associazione "Piccolo Fiore" e/o con realtà del territorio quali la Croce Rossa Italiana, le Scuole, ecc.

Il volontario, all'interno del Centro Diurno, può svolgere diversi ruoli:
- servizio di trasporto degli ospiti ad attività esterne;
- coinvolgimento in attività di animazione e/o socializzante, quali uscite, feste, ecc.
- figura di supporto nella realizzazione di progetti riguardanti la cooperativa o i singoli ospiti.

INDICATORI

Qualità assistenziale		
INDICATORE	**STANDARD**	**RISPETTO**
Igiene personale, cura della persona	Quotidiano	100%
Bagno: doccia o bagno in vasca regolabile in altezza con idromassaggio	Settimanale	100%
Rispetto degli standard assistenziali richiesti	Quotidiano	100%

Qualità alberghiera		
INDICATORE	**STANDARD**	**RISPETTO**
rispetto del menù e di diete personalizzate	quotidiana	80%
Le camere da letto ospitano al massimo quattro persone	quotidiana	100%
sostituzione lenzuola	Due volte alla settimana Al bisogno	100%
servizio lavanderia	aperta sei giorni alla settimana	90%
Pulizie degli ambienti	Quotidiana	100%

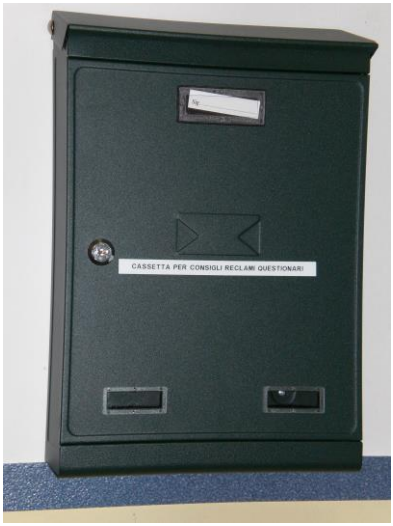
Qualità educativa		
INDICATORE	**STANDARD**	**RISPETTO**
Definizione di un programma educativo assistenziale di attività settimanale	Planning settimanale	100%
Definizione di un piano individualizzato multi-funzionale (PIM)	Elaborazione di un documento annuale contenente gli obiettivi sui quali lavorare, metodi e mezzi di intervento Raggiungimento obiettivi per ogni PIM	100% 80%
Verifica del servizio RAF	Annuale	100%
Raggiungimento degli obiettivi	Annuale	60%

della programmazione annuale		

Qualità professionale		
INDICATORE	**STANDARD**	**RISPETTO**
Titoli e qualifica	Gli operatori sono in possesso (o in formazione) di qualifica specifica	100%
Formazione e aggiornamento	Gli operatori sono inseriti nel piano formativo e di aggiornamento annuale previsto dalla cooperativa, almeno 1 corso ogni 3 anni	70%
Supervisione	La supervisione è effettuata da un esperto con titoli specifici. 5 incontri l'anno	100% 80%

Qualità organizzativa		
INDICATORE	**STANDARD**	**RISPETTO**
Iter di inserimento	L'inserimento è realizzato nei tempi descritti dalla procedura	80%
Programmazione generale delle attività	È prevista una programmazione annuale, modificabile in base ai PIM, delle attività sia individuali che di piccolo gruppo	100%
Incontri équipe del servizio	16 incontri l'anno di almeno 1 ora	100%
Incontri équipe multidisciplinare per la programmazione	Una volta all'anno	100%
Incontri équipe per verifiche sull'andamento del servizio	Una volta all'anno	100%
Raccolta reclami e non conformità	Su base annua	< 50 per nucleo

RECLAMI



Qualora il cliente o la sua famiglia si trovino nella condizione di presentare un'osservazione o un reclamo per una situazione ritenuta negativa può utilizzare le seguenti modalità:

- comunicazione verbale, via fax 015 474131 o telefonica 015 474120 alle Responsabili organizzative dei servizi;
- reclamo scritto utilizzando il modulo *"Reclami, suggerimenti e comunicazioni"* reperibile presso la reception della cooperativa e da imbucare nella apposita cassetta, situata sempre presso la reception o da inviare a mezzo posta o email alla Cooperativa "Domus Laetitiae" all'attenzione del servizio residenziale "Terra di Mezzo" o "Rifugio dei Sogni";
- colloquio con l'assistente sociale Massimo Ramella, presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00, previo appuntamento telefonico allo 015 474120.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 15 giorni dalla presentazione con lettera scritta.
I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

SODDISFAZIONE

La soddisfazione del cliente viene misurata periodicamente, in sede di incontro tra la famiglia e le figure di riferimento della Cooperativa o del Centro Diurno, oppure attraverso la somministrazione del *Questionario alle Famiglie*. Dopo l'analisi e la rielaborazione delle risposte i dati vengono

presentati in un incontro assembleare e possono costituire la base per successive iniziative di confronto e miglioramento del servizio.

INFORMAZIONI E

Informazioni e comunicazioni vengono fornite alle famiglie attraverso vari canali. A seconda del tipo di informazione, veicoli della stessa sono:

- il sito internet della Cooperativa www.domuslaetitiae.com
- la Newsletter (Comunicazioni & Notizie)
- il case manager
- gli incontri periodici, organizzati con il gruppo famiglie o con la singola famiglia
- gli incontri con il Responsabile organizzativo.

Tutti i dati sono trattati secondo il GDPR - Regolamento generale per la protezione dei dati personali 2016/679. Titolare del trattamento è il Presidente e legale rappresentante.

REV.05 del 01/12/19

www.domuslaetitiae.com

DOMUS LAETITIAE

Domus Laetitiae Società Cooperativa Sociale di solidarietà - ONLUS
P.IVA e C.F. 01461560029

via Roma 127 - 13816 Sagliano Micca - Biella
tel 015 474120 fax 015 474131
email: domus@domuslaetitiae.com