



DOMUS
LAETITIAE

Società cooperativa
sociale di solidarietà
ONLUS



CARTA DEL SERVIZIO DELLA R.S.A. "Caleidoscopio"

Member of CISQ Federation



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	7
Indirizzo	7
Come si raggiunge	7
Descrizione	7
Referente	9
Orario di apertura	9
Strutturazione degli spazi	9
La nostra équipe	10
Organico	11
Quanto costa il servizio	11
Ammissione al Servizio	12
Modalità di dimissione	13
Cosa offre il servizio	13
Le attività	14
Servizio infermeria e medico di base	17
Le proprietà – valori personali - guardaroba	17
Formazione permanente e supervisione	18
Trasporti e Manutenzione	18
Gestione della mensa	18
Rapporto con le famiglie	19
Rapporto con volontariato e territorio	19
Indicatori	20
Reclami	22
Soddisfazione cliente	22
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 la RSA “Caleidoscopio”, nucleo residenziale della Cooperativa “Domus Laetitia”, si prefigge l’obiettivo di offrire ai destinatari una completa e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi. Il servizio è certificato, 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 Laetitia 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

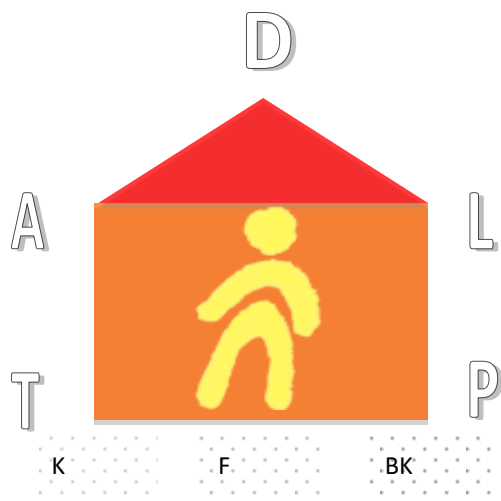
La Mission della Cooperativa Domus Laetitiaie è riconducibile a questo scopo:

- 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 re-





sponsabile 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-lieve), 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

Il nucleo RSA “Caleidoscopio” è un servizio residenziale rivolto a persone con disabilità, derivate da situazioni di plurihandicap e disturbi del comportamento, con minime autonomie e limitate capacità relazionali e sociali.



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

Il servizio residenziale RSA “Caleidoscopio” si trova presso la sede della Cooperativa “Domus Laetitia” 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 RSA “Caleidoscopio” è situato al primo piano della struttura.

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”. 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.

Attraverso i gesti quotidiani, caratterizzati da una elevata valenza socio-sanitaria, l'equipe multiprofessionale interviene per il miglioramento e/o mantenimento dello stato di benessere di ciascuno.



L'equipe è impegnata nell'assistenza di base che consiste nell'intervento diretto alla persona:

- igiene personale
- aiuto e/o sostituzione durante il pasto
- stimolo, sostegno e aiuto per la deambulazione
- mobilizzazione e cambi di postura per l'utente in carrozzina.

Per stimolare le capacità percettive, recettive e sensoriali l'equipe svolge:

- stimolazioni tattili, uditive, vibratorie, somatico-vestibolari
- attività ludico-ricreative
- momenti individuali di maternage.

Per permettere la realizzazione di uno sviluppo completo della persona si progettano percorsi educativi individualizzati che riguardano le aree dell'autonomia nell'ambiente di vita, di partecipazione alla vita di comunità e della comunicazione, fornendo modalità di comunicazione adeguati ed efficaci.

Lo stile di lavoro di tipo familiare che ci caratterizza si accorda con l'impostazione multiprofessionale delle équipes; 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).



REFERENTE

Operatore socio-sanitario Costanza Rashmi

Tel. 015 474120 - email: r.costanza@domuslaetitiaie.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

Il servizio residenziale RSA si trova al primo piano della Domus Laetitiaie. Per una migliore gestione dei pasti si sono individuati più spazi adibiti a refettorio, ed è presente una piccola 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. Nel servizio sono presenti nove bagni per gli ospiti, un bagno assistito con vasca ad ultrasuoni, regolabile in altezza, sollevatore a soffitto 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 stileria al piano terreno.

LA NOSTRA ÉQUIPE

Le figure professionali che, a diverso titolo, concorrono alla formazione del gruppo di lavoro del servizio residenziale “Caleidoscopio” 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.
- **Infermieri professionali:** rilevano i bisogni sanitari dell'utente, preparano e somministrano i farmaci, forniscono prestazioni igienico-sanitarie
- **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, prolungamento 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.
- **Terapisti della riabilitazione:** rilevano i bisogni dell'utente, stilano progetti riabilitativi e le relative verifiche, eseguono prestazioni riabilitative sul singolo e sul gruppo.
- **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 cinque al mattino, cinque al pomeriggio, uno che copre il turno di giornata, per garantire continuità e consentire un più efficace passaggio di consegne, e uno di notte dalle 22,00 alle 7,00.

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 una propria deliberazione, a regolare i criteri con cui procede alla 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'Assistente Sociale della cooperativa Ramella Massimo, che si occuperà di avviare le procedure inerenti l'inserimento.

m.ramella@domuslaetitiae.com - tel. 015 474120



MODALITA DI DIMISSIONE

La dimissione dalla RSA può avvenire per molteplici motivazioni:

- per richiesta dei familiari: nel caso valutino una sistemazione più idonea per il proprio caro o per sopraggiunte necessità che chiedano una risposta diversa di residenzialità,
- per scelta dei servizi invianti: nel caso non ritengano più idonea la nostra struttura o per assecondare la richiesta dell'ospite o dei familiari,
- per scelta del servizio stesso: nel caso sia cambiate la necessità dell'ospite sia di cura assistenziale, sia educativa, o perché non è garantito un inserimento adeguato nel gruppo di ospiti,
- per decesso dell'ospite.

Nel momento in cui termina il trattamento la Cartella sanitaria e la cartella educativa devono essere archiviate, a cura dell'assistente sociale, presso la sede della CDL per un periodo di 10 anni. 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 della CDL.

COSA OFFRE IL SERVIZIO

La nostra giornata è ritmata come segue:

- 7 - 9,30: è il momento del risveglio degli ospiti, della cura personale e della colazione.
- 9 - 11,15: le persone vengono indirizzate ai vari percorsi di tipo ludico, educativo e assistenziale, pensati per soddisfare le esigenze e gli interessi dei singoli, nel rispetto dei progetti educativi. Le attività proposte seguono una calendarizzazione settimanale e sono seguite dagli ospiti con moduli di frequenza alternata.
- 11,15 - 14,00: è il momento del pranzo, cui segue uno spazio di riposo, cura personale e svago.
- 14,00 - 17: ci si ritrova in refettorio per la merenda e successivamente si svolgono attività ludiche di gruppo o percorsi educativi individualizzati.
- 17 - 18,30: cena.
- 18,30 - 20: cura della persona e messa a letto delle persone con gravi deficit motori.



- 20 - 22: gli altri ospiti possono scegliere se questo spazio temporale per guardare la tv, ascoltare la musica o creare un momento privilegiato con l'operatore.
- 22 - 7: è il momento del riposo con la presenza del personale notturno, che presta assistenza ai singoli per le esigenze personali.

LE ATTIVITÀ



Le attività comprendono tutte le azioni pensate all'interno del Piano Individualizzato Multi-professionale che pone al centro la persona. Le attività vengono svolte in locali adeguatamente attrezzati all'interno del servizio stesso oppure nei laboratori del Centro Diurno, nei locali per la Musico-terapia e nella Vasca a farfalla. Le dimensioni sono funzionali al numero di clienti presenti in ciascun laboratorio e l'impiantistica risponde alle normative vigenti in materia. La maggior

parte delle attività viene svolta all'interno della struttura. I laboratori proposti svolgono 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 con cui si collabora progettando e verificando insieme gli interventi. In particolare l'obiettivo del lavoro di cura, che realizziamo con gli ospiti del servizio RSA, parte dal presupposto che anche le attività quotidiane, volte al soddisfacimento dei bisogni primari, debbano essere garantite mettendo in campo una modalità di lavoro che non deve essere legata da quello che avviene all'interno dei laboratori.

Cura Familiare

Con questo termine vogliamo indicare tutte le azioni, compiute giornalmente, che permettono di vivere in un clima sereno e di rispettare le esigenze del singolo con l'intento di ricreare un ambiente domestico. Ciò si realizza anche attraverso lo svolgimento di attività quali: fare una passeg-



giata, mantenere le relazioni con familiari ed amici, andare in vacanza, fare degli acquisti personali, partecipare ad attività del territorio, andare dal parrucchiere. 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.

Vasca a farfalla

Consente l'immersione in acqua, a temperatura termoneutra (33°-35°) e igienizzata mediante trattamento a bromo. L'immersione in acqua attiva fisiologiche reazioni a carico dell'apparato cardiocircolatorio e respiratorio, provoca l'aumento di endorfine (ormoni del benessere), favorisce il movimento attivo essendo ridotta la forza di gravità che agisce sul corpo, cambia il modo in cui si percepisce il corpo in relazione a se stessi, agli altri e all'ambiente circostante. Gli interventi in vasca a farfalla non devono pertanto essere intesi come nuoto vero e proprio (le dimensioni della vasca e la temperatura non sono appropriate), ma come possibilità di sperimentare percorsi di acquaticità, cioè di globale adattamento (motorio e relazionale) all'elemento acqua.

Vasca ad ultrasuoni

Il momento del bagno settimanale viene proposto in modo tale da garantire le esigenze di cura e allo stesso tempo di benessere psico-fisico attraverso la strutturazione di un'attività che prevede l'utilizzo degli ultrasuoni e delle tecniche di stimolazioni basali.

Attività espressive

Si utilizzano molteplici tecniche: narrazione di fiabe, musica, manipolazione di materiali vari, pittura. Gli obiettivi sono quelli di garantire una situazione di familiarità e di stimolare la manualità.

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 (coinvolgimento in situazioni di gruppo anche esterne al servizio), personale (igiene, alimentazione, abbigliamento), domestica (attività di cucina e di preparazione del tavolo per i pasti).





Attivazione ludico-motoria

Insegnare appropriate abilità di gioco significa offrire alla persona con disabilità l'opportunità di utilizzare il proprio tempo libero in modo creativo e costruttivo. Si è programmata un'attività che cerca di promuovere lo sviluppo delle abilità fini e grosso-motorie, migliorare la capacità di linguaggio e produrre effetti positivi sul comportamento, eliminando o cercando di diminuire i comportamenti stereotipati caratteristici delle persone con ritardo mentale grave, soprattutto quando non sono occupate in attività costruttive.

Rilassamento

È una tecnica che si pone l'obiettivo di 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.

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 senso-motorie 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.

Massaggio 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 psicomotorie.

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 con la collaborazione dei Responsabili dei Servizi, 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

Il nucleo “Caleidoscopio” dispone di personale addetto al trasporto e alla manutenzione ordinaria dei 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 adibiti all'interno dell'area.

Il menù, invernale ed estivo, a seconda della stagione, viene predisposto da un dietista. E' possibile, qualora sia necessario e previa autorizzazione medica, richiedere diete particolari.



Il momento dei pasti viene curato in modo particolare ponendo attenzione anche alla predisposizione degli ambienti, alla creazione dei gruppi di persone che mangiano nella stessa stanza, all'utilizzo degli ausili necessari e anche per questo si richiede la partecipazione dei volontari in supporto agli operatori per permettere di garantire un tempo adeguato a ciascuno; l'infermiera si occupa della somministrazione delle terapie.

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 finale 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 presso le abitazioni o presso attività;
- coinvolgimento in attività di animazione e/o socializzante, quali uscite, feste, ecc.
- figura di supporto nella realizzazione di progetti esterni.



INDICATORI

Qualità educativa		
INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
Rilevazione dei bisogni dell'utenza	L'équipe del Servizio svolge, per i nuovi inserimenti, un'analisi dei bisogni, servendosi di una specifica scheda di osservazione	100%
Inserimento personalizzato	Planning settimanale	100%
Definizione del PIM	Realizzazione DF e PIM	100%
	Revisione DF e PIM per gli utenti stabiliti nel Mod-PLA	100%
Coinvolgimento delle famiglie	Le famiglie partecipano agli incontri di DF e VDF per condividere il progetto	60%
Verifica raggiungimento obiettivi della programmazione	annuale	60%



Qualità professionale

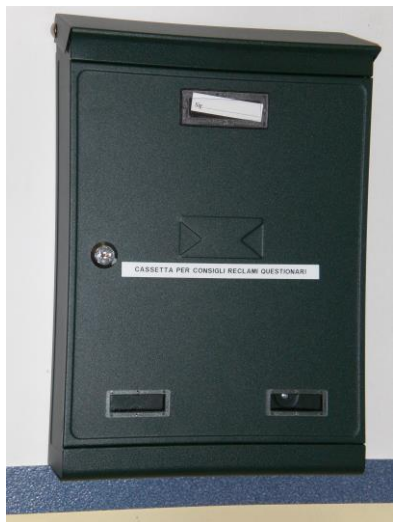
INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
Titoli e qualifica	Gli operatori sono in possesso (o in formazione) di qualifica specifica	100%
Formazione e aggiornamento	Gli operatori sono inseriti nel piano formativo e di aggiornamento annuale previsto dalla cooperativa, almeno 1 corso ogni 3 anni	100%
supervisione	La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

Qualità organizzativa

INDICATORE	STANDARD	RISPETTO
Iter di inserimento	L'inserimento è realizzato nei tempi descritti dalla PRO-RES	100%
Programmazione 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 multidisciplinare per verifiche sull'andamento del servizio	Una volta all'anno	100%
Raccolta reclami e non conformità	Su base annua	> 25



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 alla Responsabile organizzativa del servizio Marta Catalano Ravaglioli;

➤ 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 Laetitia*" all'attenzione del servizio residenziale "*Caleidoscopio*";

➤ 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.

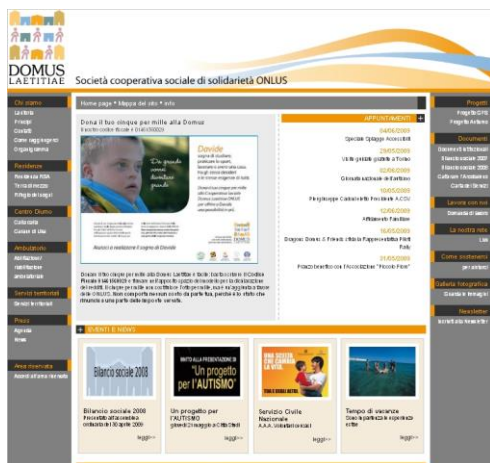
I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

SODDISFAZIONE CLIENTE

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 COMUNICAZIONI



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.domuslaetitiaie.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.02 del 01/02/18

www.domuslaetitiaie.com



Domus Laetitiaie 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@domuslaetitiaie.com