



**COOPERATIVA COESIONI SOCIALI** società cooperativa sociale

---

**Struttura Residenziale Psichiatrica**  
**SRP 3.3 “RAINBOW”**  
Vic. Sant’Antonino, 3 - BRA (CN)

**CARTA DEI SERVIZI**

Valido dal 01.02.2023 – edizione 1.1



**G**entile ospite, la salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il suo arrivo in RAINBOW avvenga nel migliore dei modi e che la sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

*Per questo motivo abbiamo preparato il documento che sta per sfogliare.*

*La Carta dei Servizi è uno strumento utile ed importante poiché tramite esso viene messo in pratica il fondamentale principio di trasparenza dovuto nei confronti di ospiti e personale.*

*A tal proposito in esso sono contenuti e descritti finalità, modi e criteri con cui vengono attuati i servizi verso gli ospiti. In questa Carta inoltre viene sancito il principio di centralità della persona, su cui si basa l'organizzazione intera della struttura e della Cooperativa Coesioni Sociali*

## Indice

1	Premessa .....	4
2	Presentazione .....	4
3	Presentazione e mission .....	4
4	Domanda di accesso e procedure .....	6
4.1	Processo di inserimento/ammissione.....	6
4.2	Processo di dimissione .....	6
5	Gestione dati e tutela della privacy .....	6
6	Orienteering.....	7
7	Tipologia delle camere residenziali .....	7
8	Staff dirigenziali e operativi .....	7
8.1	Dotazione di organico professionale .....	8
8.2	Fasce orarie .....	9
9	Servizi, informazioni generali e specifiche .....	9
9.1	Cura della persona e igiene personale .....	9
9.2	Cure sanitarie.....	10
9.3	Spazi personali.....	10
9.4	Spazi comuni.....	10
9.5	Pasti .....	10
9.6	Rapporti con la famiglia.....	10
10	Costi, prestazioni comprese nella retta e prestazioni a carico dell'ospite.....	10
10.1	Prestazioni extra.....	11
11	Controllo della qualità.....	11
11.1	La rilevazione della soddisfazione degli utenti .....	12
12	Regole di vita comunitaria.....	12
13	Carta dei diritti degli ospiti .....	13
14	Attività ricreative .....	13
14.1	Gestione delle libere uscite .....	13
14.2	Attività sportive .....	13
14.3	Attività ludico-artistiche .....	13
15	Volontariato .....	13
16	Norme di accesso a tutela dell'ospite .....	13
17	Reclami .....	14
18	Natura giuridica e dati commerciali .....	14

## 1. Premessa

La struttura S.R.P 3.3 RAINBOW rientra all'interno della Cooperativa Coesioni Sociali, una cooperativa plurima (di tipo A+B) nata nel 2023 dall'operazione di fusione per incorporazione nel Consorzio Sinergie Sociali delle sue Cooperative aderenti (Cooperativa Operatori Sociali C.O.S., Cooperativa Astrolavoro e Cooperativa Ro&Ro) e dalla variazione della ragione sociale. Le Attività di Coesioni Sociali coprono una ampia gamma di servizi e di interventi specialisti a favore di bambini, adolescenti, persone con disabilità, soggetti con disturbi psichiatrici e in generale a soggetti in stato di disagio psicofisico.

Il presente documento denominato "Carta dei servizi" della struttura residenziale psichiatrica "Rainbow" sita nel comune di Bra (CN) è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni del DGR n. 84-4451 del 22 dicembre 2021.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi d'uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Esso impegna la comunità nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa.

Il documento è soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte della struttura o della Cooperativa Coesioni Sociali con riferimento alla fase d'implementazione e definizione del servizio.

La direzione della Cooperativa si riserva di modificarlo in qualsiasi momento, dandone relativa comunicazione scritta.

## 2. Presentazione

Il presente documento nasce anche dall'esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti. Proponiamo quindi questa carta dei servizi ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli Enti Pubblici.

## 3. Presentazione e mission

A pochi passi dal centro Storico di Bra, all'interno del complesso della Parrocchia Sant'Antonino, presso gli edifici adiacenti l'oratorio e la Chiesa di Sant'Antonino, è situato l'edificio che ospita il SRP3.3 Rainbow Di Bra. Il SRP3.3 di Bra ha iniziato la propria attività vent'anni fa.

La struttura ha iniziato Ospitando un Gruppo Appartamento con 5 posti letto già autorizzato ai sensi delle DCR N. 616 - 3149 del 22.02.2000 e DGR 28.09.2009 n. 63 – 12253 e oggi è accreditata come SRP 3.3 in base alla DGR 22 dicembre 2021, n. 84-4451.

La Cooperativa Coesioni Sociali è l'esecutrice del servizio e gestore del contratto di convenzione con l'ASLCN2.

Mission del SRP 3.3 è l'adeguamento dei servizi ai bisogni delle persone inserite, intendendo soddisfare i bisogni degli ospiti attraverso un supporto personalizzato, flessibile, ma soprattutto umano, seguendo un approccio che integra la condivisione di un unico modello socio-assistenziale con il contributo di competenze e professionalità differenziate.

I valori generali del SRP 3.3 sono:

- Accoglienza
- Costruzione della personalità
- Costruzione del senso di fiducia
- Coinvolgimento della famiglia di origine
- Stile familiare
- Osservazione e definizione dei bisogni

- Rispetto reciproco
- Atteggiamento di accettazione e di stima
- Relazionalità

Obiettivi della Struttura sono:

- Offrire situazione il più possibile simile a quella della famiglia
- Condividere spazi e affetti
- Dare opportunità
- Recupero del rapporto con la famiglia
- Aspetti di vita comunitaria
- Far emergere le potenzialità individuali e di gruppo

Le parole chiave dello stile socio riabilitativo ed educativo sono:

- ACCOGLIENZA
- ASCOLTO
- ORIENTAMENTO
- PROGETTAZIONE
- SOSTEGNO - SUPPORTO
- CURA
- PERCORSO
- CONDIVISIONE
- PRESA IN CARICO
- RELAZIONE DI AIUTO

I principi generali di intervento del SRP3.3 RAINBOW si basano sulla valorizzazione delle risorse e delle capacità positive presenti in ogni Ospite, sull'utilizzo di modalità comunicative più produttive, sulla strutturazione normativa accanto a momenti di relazionalità e confronto e coinvolgimento.

Il tutto mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi generali:

- l'aumento dell'autostima da parte dell'utente;
- la costruzione di un rapporto di fiducia con l'altro;
- l'accettazione da parte dell'utente di un dialogo basato su dati di realtà;
- l'accettazione di una "regolamentazione dei rapporti";
- la scoperta da parte dell'utente dei propri reali bisogni;
- l'accettazione graduale delle proprie responsabilità;
- l'acquisizione di tappe progressive di autonomia;
- l'inserimento nel contesto sociale;
- firma e accettazione del contratto di Ospitalità.

## 4. Domanda di accesso e procedure

### 4.1. Processo di inserimento/ammissione

Successivamente al primo contatto telefonico da parte del CSM/DSM, viene richiesta una relazione psico-sociale ed il PTI della persona che dovrà essere inserita. La relazione viene esaminata dall'equipe.

Si richiede quindi un incontro di presentazione presso il SRP 3.3 per esaminare nel dettaglio il caso, valutare un'ipotesi del progetto, l'idoneità della persona al gruppo e dare la possibilità all'assistente sociale di riferimento di vedere la struttura.

Si richiede una visita della Persona da inserire in SRP 3.3 accompagnato dall'assistente sociale/tutor di riferimento per un primo colloquio di conoscenza e per fare vedere allo stesso la struttura; questo passaggio è da noi ritenuto utile in quanto il futuro Ospite si crea un'immagine "reale" del luogo dove dovrà essere inserito e potrà esprimere la sua opinione e la sua collaborazione partecipando attivamente al progetto. Qualora vi sia una valutazione positiva all'inserimento da entrambe le parti (equipe educativa e DSM inviante), seguirà poi l'inserimento.

Dopo un primo periodo di osservazione verrà redatta la griglia di verifica dell'inserimento di prova e successivamente il progetto Terapeutico riabilitativo personalizzato (P.T.R.P.)

I progetti vengono poi verificati e/o modificati con cadenza trimestrale. L'educatore addetto ai rapporti con il DSM cura un continuo contatto telefonico con gli enti affidanti per aggiornare le situazioni degli Ospiti.

L'equipe socio riabilitativa discute i progetti nelle riunioni apposite ed in sede di verifica con i DSM inviati.

Il coordinatore si preoccuperà di inviare i progetti al DSM per farli firmare allo psichiatra di riferimento

### 4.2. Processo di dimissione

I criteri generali di valutazione delle dimissioni degli Ospiti sono i seguenti:

- la completa non adesione al PTRP ed al contratto di Ospitalità;
- la concreta pericolosità per sé o per gli altri ospiti del SRP 3.3;
- la trasgressione delle regole fondamentali del SRP 3.3, prolungata nel tempo, senza possibilità di contenimento;
- l'abuso di sostanze stupefacenti o di alcool con la conferma di una vera e propria dipendenza e il riconoscimento dell'inadeguatezza della nostra struttura per tali problematiche;
- l'insorgenza di patologie che necessitano di un contenimento terapeutico o farmacologico (rischio di suicidio, comportamenti devianti gravi, ecc...) e non solo educativo;
- termine del percorso riabilitativo come da progetto e rientro nella famiglia di origine o altra sistemazione. Ogni progetto di dimissione viene valutato da tutta l'equipe della struttura insieme al Servizio territoriale di riferimento e al DSM di origine.

Quando l'equipe propone la dimissione, concorda con il CSM/DSM, a seconda delle diverse problematiche, i tempi di uscita dal SRP 3.3. Dopo tale decisione possono al massimo intercorrere trenta giorni per provvedere all'effettiva uscita dalla struttura.

Sarà cura dell'equipe redigere una relazione all'atto della dimissione, che sarà immediatamente inviata a tutti gli Enti coinvolti, a prescindere dalla necessità del rispetto minimo della scadenza semestrale.

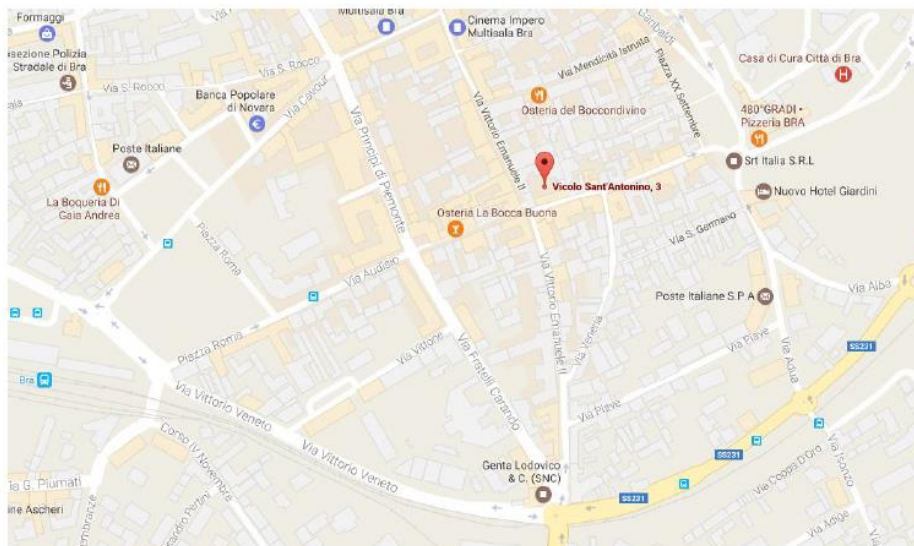
## 5. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Coesioni Sociali, attraverso gli enti che l'hanno costituita, nel corso degli anni ha seguito l'evoluzione delle misure di protezione dei dati personali, in base alla normativa in atto. Nello specifico della struttura inoltre l'ospite ha diritto alla massima riservatezza in merito alle notizie cliniche riguardanti la sua patologia, alla documentazione clinico-sanitaria inerente ed ai dati sensibili rientranti nella sua privacy. E' un diritto dell'utente avere salvaguardata l'intimità durante l'igiene personale, durante le pratiche mediche e terapeutiche. E' infine garantito il rispetto degli spazi personali.

## 6. Orienteering

Il SRP3.3 RAINBOW si trova ad Bra (CN), in Vic. Sant'Antonino n. 3. La struttura è situata all'interno del contesto urbano, assicurando l'integrazione e la fruizione dei vari servizi del territorio. Nelle vicinanze sono situate le fermate degli autobus urbani che collegano il quartiere con tutte le altre zone di Bra, e con la stazione dei treni e dei pullman extraurbani che collegano la città di Bra con Torino, Asti, Alba e Cuneo. A breve distanza e raggiungibili a piedi in oltre sono presenti supermercati, panetterie, farmacia e negozi di abbigliamento.

Di seguito si riporta la piantina.



## 7. Tipologia delle camere residenziali

Il SRP 3.3 RAINBOW è così strutturato:

- PIANO TERRA: locale adibito a zona giorno dotata di bagno; il locale non ha barriere architettoniche, è provvisto di bagno e risponde ai requisiti di visitabilità. Inoltre sono presenti il locale cucina con tinello oltre ad una camera da letto singola e uno sgabuzzino.
- PRIMO PIANO: n° 3 camere di cui 2 da un posto letto oltre a una camera da un due posti letto; è previsto il bagno. Tale primo piano verrà è adibito a reparto notte del SRP 3.3.

Il SRP 3.3 ha anche un bel giardino privato recintato, attrezzato con area verde e tettoia ad uso esclusivo; inoltre sul retro del SRP 3.3 è presente un cortile porticato ad uso comune.

## 8. Staff dirigenziali e operativi

Al servizio della struttura opera un'équipe composta da:

- Dottore in Psicologia con specializzazione in Psicoterapia col ruolo di Supervisore di équipe
- Educatore Professionale col ruolo di Coordinatore di struttura
- Educatori Professionali col ruolo di operatori
- O.S.S. col ruolo di operatori
- Infermiere col ruolo di operatore e referente sanitario unico di struttura



## 8.1. Dotazione di organico professionale

Il RAINBOW rientra nella tipologia S.R.P. 3.3 per interventi socioriabilitativi con personale per fasce orarie. Secondo quanto previsto dalla DGR Deliberazione della Giunta Regionale 22 dicembre 2021, n. 84-4451 l'ente titolare ha organizzato il servizio secondo il fatto che, fermo restando il monte ore complessivo settimanale, ha ridistribuito fino al 30% delle ore assegnate alla figura di OSS all'interno del monte ore della figura di educatore.

Il team di lavoro è quindi così costituito:

- 2 Educatori per un monte ore medio settimanale pari a 19 ore: gli Educatori inseriti dovranno essere in possesso del titolo di educatore Professionale delle Lauree SNT-2 o titolo equipollente ai sensi della DGR.
- 1 OSS per un monte ore medio settimanale pari a 17 ore: verrà inserito solo personale con attestato di Qualifica OSS.
- 1 infermiere per un monte ore medio settimanale pari a 3 ore. L'infermiere dovrà avere Laurea in Scienze Infermieristiche o titolo equipollente ed essere iscritto all'albo IPASVI.

Il monte ore settimanale è stato definito in base ai requisiti specificati da DGR per poter richiedere l'accreditamento. Uno dei due educatori svolge l'incarico di Coordinamento dei servizi, e si occupa di gestire e mantenere i rapporti con i servizi territoriali.

L'operatore di turno è reperibile la domenica 2 ore, dalle 10.00 alle 12.00 per eventuali problematiche o dubbi scaturiti dagli ospiti del gruppo appartamento. Qualora un ospite avesse bisogno al di fuori dell'orario lavorativo dell'operatore, dovrà contattare i servizi di emergenza del territorio (ambulanza, carabinieri, reparto psichiatrico ospedaliero, DEA,...).

Il Coordinatore, oltre a svolgere e gestire le attività del SRP3.3, si coordinerà con la Direzione ed il Responsabile delle Risorse Umane della Cooperativa Coesioni Sociali

Il Coordinatore controllerà le attività svolte dai colleghi e si preoccuperà di inviare la modulistica a fine mese alla Cooperativa Coesioni Sociali e all'Asl.

Una volta al mese, tutti gli operatori dell'equipe, devono partecipare alla supervisione diretta da uno psicologo. Tali supervisioni hanno una durata di 2 ore.

Di seguito riportiamo uno schema tipo di turnazione proposta su base mese:

TURNI SERVIZIO PERSONALE ADDETTO																															
STRUTTURA: SRP3.3 BRA RAINBOW																															
Mese di .....																															
TITOLO - COGNOME - NOME (in ordine alfabetico)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	F
	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h
EP			P 4	M 4	P 3	M 3	P 3	S2 2		M 4	P 4	M 4	P 4	M 3			P 4	M 4	P 3	M 3	P 3				M 4	P 4	M 4	P 4	M 3		P 4
EP			P 4																				S2 2								
OSS		S2 2											MA 3				M 4	PA 4	MA 3	PB 3	MA 3			PA 3	MA 3	PB 3	MA 3	PB 3	S2 2		
OSS			M 4	PA 4	MA 3	PB 3	MA 3			PB 3	MA 3	PB 3	MA 3	PA 3	S2 2		F	F	F	F	F			F	F	F	F	F		M 4	
IP				PB 3							PB 3							PB 3							PB 3						

Di seguito riportiamo uno schema tipo di turnazione proposta su base settimanale:



Titolo - Cognome - Nome (in ordine alfabetico)	1		2		3		4		5		6		7	
	L		M		M		G		V		S		D	
	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T	h	T
EP	4	M	4	P	3	MA			3	MA	2	S2		
EP							3	PB						
OSS			4	M	3	PB	3	MA	3	PB				
OSS	4	PA												
IP			3	PB										

## 8.2. Fasce orarie

LEGENDA:	
MB= Mattino 9:00-13:00	A = Mutua/ perm/ aspett
PA= Pomeriggio 15:00-19,00	F = Ferie FI=Festivo
MA= Mattino 9.30-12:30	R= Riposo
PB= Pomeriggio 16:00-19:00	
PI= Pomeriggio 11.00-14.00	
S1=Sabato 10:00-12:00	

## 9. Servizi, informazioni generali e specifiche

Il SRP 3.3 RAINBOW accoglie pazienti clinicamente stabilizzati che prevalentemente, ma non esclusivamente, provengono da una pregressa esperienza in S.R.P. a 24 o 12 ore conclusasi positivamente.

In particolare è definito e documentato per ogni ospite della struttura, un progetto personalizzato terapeutico riabilitativo o assistenziale, nell'ottica di un intervento integrato sulla base:

- delle caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni del suo contesto familiare e sociale;
- degli obiettivi prefissati nel progetto d'inserimento e dei risultati che si vogliono ottenere;
- della capacità di risposta di ogni singola struttura in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete

L'SRP 3.3 RAINBOW provvede a garantire le seguenti prestazioni:

### 9.1. Cura della persona e igiene personale

Attenzione particolare è data alla pulizia personale: stimoli e interventi educativi sono rivolti all'apprendimento e al mantenimento costante di un'igiene personale corretta. Gli Ospiti verranno aiutati e supportati nel percorso di acquisizione dell'autonomia nell'igiene personale, seguiti nel lavarsi, farsi la doccia, preparare gli indumenti puliti, ecc..

In struttura vi è un locale lavanderia con lavatrice (bagno al piano terra): gli utenti vi hanno accesso e provvedono al bucato seguiti e supportati dagli Operatori. Saranno gli operatori ad occuparsi di monitorare il cambio settimanale delle lenzuola, del cambio degli asciugamani ogni due giorni.

## 9.2. Cure sanitarie

Il SRP 3.3 è seguito dai medici di base e dai medici del DSM; si appoggia all'azienda ospedaliera locale per le visite mediche e c'è un attento monitoraggio da parte degli operatori sulle condizioni di salute di ogni ospite.

Gli interventi educativi sono volti a ponderare la gravità delle patologie, riconoscere il reale bisogno dell'intervento del medico e distinguere la strumentalizzazione del dolore come ricerca di attenzioni.

## 9.3. Spazi personali

L'equipe coinvolgerà gli Ospiti ed insegnerà loro ad aver cura dei loro spazi personali. Verrà richiesto di mettere in ordine gli spazi utilizzati, di aiutarli a renderli autonomi nella gestione del cambio della propria biancheria, in base alle diverse necessità di ciascuno di loro.

## 9.4. Spazi comuni

Ogni Ospite ha un incarico quotidiano da svolgere: questo compito viene finalizzato a insegnare il rispetto di tutti gli ambienti e non solo del proprio spazio personale in un'ottica del vivere comune, in una logica di gruppo.

## 9.5. Pasti

Colazione, pranzo e cena sono scanditi per regolare il consumo di cibi in modo adeguato: l'obiettivo principale è arrivare a regolarizzare gli orari e far capire l'importanza, di un'alimentazione completa e corretta. I pasti sono preparati dagli Ospiti secondo un calendario specifico ed in base agli ospiti presenti in struttura nell'orario previsto, sulla base di un'alimentazione corretta e completa.

La pulizia approfondita del locale cucina è svolta dagli Utenti con la supervisione degli operatori.

## 9.6. Rapporti con la famiglia

La programmazione dei rientri presso la famiglia e le visite vengono stabiliti in accordo con i Servizi Territoriali e attraverso il PTRP e saranno concordati con il Coordinatore della SPR 3.3 che si impegna a monitorare l'andamento degli stessi.

## 10. Costi, prestazioni comprese nella retta e prestazioni a carico dell'ospite

Le tariffe per le strutture socioriabilitative a bassa intensità assistenziale sono state stabilite in base ai requisiti gestionali definiti per le diverse tipologie di intensità assistenziale erogate dalle strutture S.R.P. 3. In particolare la tariffa giornaliera /utente per la nostra tipologia di struttura (SRP 3.3 a fasce orarie) è di € 61,00.

Le tariffe sono inclusive degli oneri fiscali e sono state stabilite dalla normativa in materia.

In caso di assenza dell'utente dalla struttura fino ad un massimo di 30 giorni consecutivi, e in particolare in caso di ricoveri ospedalieri e in caso di cambi di struttura senza dimissione al domicilio dell'utente, ai fini del mantenimento del posto letto è previsto il pagamento di una quota pari al 50% della retta giornaliera (€ 30,50). Decorso il trentesimo giorno di assenza, si deve procedere alla dimissione al domicilio dell'utente. Al riguardo, si prevede la possibilità di una deroga per gli utenti che necessitano di accoglienza presso altre strutture per periodi superiori a 30 giorni consecutivi, al fine di rispondere a particolari esigenze, di natura clinica e assistenziale, individuate di concerto con il medico curante. Tale deroga dovrà essere autorizzata preventivamente dal D.S.M. inviante.

I C.S.M. inserenti non possono prevedere per l'utente inserito nelle strutture psichiatriche per interventi socioriabilitativi ulteriori interventi terapeutico riabilitativi, a meno che non siano dettagliati nel P.T.I., in termini di obiettivi, tempi di realizzazione e compatibilità con la durata massima per i programmi di interventi stabilita nel P.T.R.P. Tali prestazioni sono erogate al di fuori delle attività residenziali tipiche della struttura, sono gestite sotto la responsabilità del D.S.M. e non possono costituire motivo di integrazione con la retta giornaliera.

La retta giornaliera individuata per gli inserimenti nelle strutture psichiatriche per interventi socioriabilitativi con assistenza a fasce orarie (S.R.P. 3.3) prevede una percentuale dei costi a carico del Fondo Sanitario Regionale pari al 40% e una percentuale di compartecipazione a carico dell'utente e/o del Comune (in conformità all'art. 35 della Legge regionale n. 1 del 8 gennaio 2004) pari al 60%, in applicazione dell'art. 33, comma 2 lettera c) e comma 4, del D.P.C.M. 12 gennaio 2017. Resta fermo che la compartecipazione a carico dell'utente e/o del Comune non può essere surrogata

dall'erogazione di assegni terapeutici, essendo questi alternativi all'inserimento in strutture residenziali (D.C.R. n. 357 – 1370 del 28 gennaio 1997, allegato B, numero 2). Ai fini della compartecipazione, il C.S.M. valuterà, in conformità all'art. 40 della Legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1, la capacità contributiva dell'utente attraverso l'applicazione dell'ISEE socio-sanitario.

### 10.1. Prestazioni extra

Non sono comprese nella retta:

- Prodotti di igiene personale di uso non comune
- Abbigliamento
- Generi di conforto non previsti nella giornata alimentare - Riviste, libri ecc.
- Attività e laboratori a pagamento esterni alla struttura
- Trattamenti specifici per la cura del sé (parrucchiere, estetista ecc.)
- Spese sanitarie extra quali: medicinali non mutuabili, visite specialistiche a pagamento, ticket per visite e analisi, assistenza personalizzata extra struttura, cure dentarie, ausili protesici, protezioni igieniche, trasporti da e per ospedali o altre strutture sanitarie.

## 11. Controllo della qualità

Tutti i servizi forniti all'interno del SRP 3.3 dovranno rispondere ai requisiti di qualità.

Nello specifico verranno monitorati:

- a) Fattori strutturali e organizzativi: Riguardano la struttura, la collocazione, l'organizzazione interna, l'attivazione di risorse umane, la predisposizione dell'equipe di lavoro, il supporto dei servizi sociali, i rapporti di collaborazione con il territorio e con i servizi/enti territoriali.
- b) Fattori dei processi socio riabilitativi: Riguardano gli interventi promossi, la predisposizione dei PTRP, le scelte educative, l'orientamento, il progetto di vita.
- c) Fattori di risultato: Riguardano le opportunità che si prospettano al termine dell'accoglienza in SRP 3.3, dal rientro a casa all'ingresso nel mondo del lavoro, alla prosecuzione degli studi, alla scelta di vita in autonomia.
- d) Fattori di soddisfazione: Riguardano la rilevazione della soddisfazione degli utenti, delle famiglie, dei servizi, degli osservatori esterni.

I descrittori di ciascun fattore specificano meglio le categorie prese in considerazione. Sono sotto elencati i descrittori specifici di ciascuna area.

- a) Fattori strutturali e organizzativi: Somiglianze e raccordo con il modello e con lo stile familiare. Raccordo e collaborazione con i servizi sociali. Formazione degli operatori. Presenza di una equipe operativa.
- b) Fattori dei processi socio riabilitativi: Osservazione e definizione dei bisogni. Atteggiamento di accettazione, di stima e di rispetto reciproco. Responsabilità socio riabilitativa condivisa. Relazione di aiuto e servizio alla persona. Intervento globale sulla persona. Sostegno alla famiglia di origine. Continuità con i servizi territoriali. Risposta ai bisogni educativi di normalità, autonomia, autostima, relazione affettiva con la famiglia d'origine, relazioni di amicizia, stabilità, fiducia, benessere.
- c) Fattori di risultato: Continuità degli interventi socio riabilitativi e monitoraggio dei risultati attesi. Valutazione degli obiettivi. Reinserimento nella famiglia di origine o in altri contesti valutati in accordo con i servizi territoriali. Promozione dell'autonomia personale. Inserimento nel mondo del lavoro. Orientamento al progetto di vita.
- d) Fattori di soddisfazione: Qualità del servizio reso dalla struttura rispetto alle aspettative e alle richieste e ai bisogni degli utenti e dei soggetti coinvolti: Ospiti, famiglie di origine, associazioni, reti di parenti e supporto, servizi sociali, territorio, datori di lavoro.

### 11.1. La rilevazione della soddisfazione degli utenti

La rilevazione della soddisfazione viene realizzata attraverso la somministrazione agli utenti e agli attori coinvolti nei processi che riguardano il servizio nella comunità, di questionari strutturati costruiti con il riferimento agli indicatori emersi e ai fattori di qualità sottolineati.

I soggetti destinatari dei questionari sono quelli che si configurano come protagonisti dei processi. Essi sono:

- Gli ospiti della struttura.
- Nel caso l'utente non sia in grado di esprimere la sua valutazione, le famiglie o i relativi tutori
- Gli enti inviati

Il questionario, costruito sulla base degli indicatori elencati più sopra, riprende gli indicatori specificati. E' uno strumento di rilevazione della soddisfazione degli utenti che richiede le risposte ai quesiti in base a una scala di soddisfazione che oscilla dalla voce "molto insoddisfatto" fino alla voce "molto soddisfatto", passando per voci intermedie ("insoddisfatto", "né soddisfatto, né insoddisfatto", "soddisfatto" e "non saprei").

Il questionario è uno strumento utile a monitorare la qualità del servizio offerto dalla struttura e viene somministrato da un soggetto valutatore esterno ad esse, agli attori e protagonisti del processo educativo sopra elencati. I risultati verranno raccolti e, in base ai punteggi ottenuti, segnaleranno i punti forti e le criticità del servizio. Sarà cura del Responsabile e coordinatore di struttura apportare le correzioni alle criticità rilevate, al fine di migliorare la qualità.

## 12. Regole di vita comunitaria

All'ingresso nella struttura l'ospite, o chi per lui, ne accetta il Contratto di Ospitalità, impegnandosi a rispettarlo.

Per quanto concerne la vita quotidiana si riportano di seguito alcuni punti:

- Tutti gli ospiti sono tenuti a rispettare gli orari stabiliti per i pasti, il riposo notturno, le uscite e i rientri dalla struttura
- Al fine di stabilire un buon rapporto di convivenza è indispensabile il rispetto della privacy, degli oggetti, degli indumenti sia personali sia di uso comune
- Tutti, nel limite delle loro possibilità e capacità personali, sono tenuti alla partecipazione e collaborazione nello svolgimento delle attività collettive e domestiche
- L'assegnazione della camera da letto viene disposta dagli operatori, tenuto conto per quanto possibile delle esigenze manifestate dagli ospiti
- L'ospite è libero di organizzare la propria giornata all'interno della struttura nel modo che ritiene più opportuno, compatibilmente con le regole, la programmazione e gli orari del servizio e compatibilmente a quanto previsto nei PTI e PTRP
- L'ospite può ricevere visite e telefonate da familiari e amici, attenendosi alle norme che regolano la vita interna alla struttura e osservando gli orari stabiliti, al fine di non compromettere una adeguata convivenza e la programmazione delle attività.

Quanto sopra può subire deroghe o limitazioni in riferimento a situazioni particolari. Quanto non contemplato nella presente Carta dei Servizi è riportato nel Contratto di ospitalità. Per tutto quanto non specificato si applicano norme e regolamenti vigenti in materia.

## 13. Carta dei diritti degli ospiti

Il SRP 3.3 si impegna a mantenere e migliorare la qualità della vita dell'ospite garantendo:

- Il benessere fisico e quindi un'adeguata alimentazione, l'igiene personale, la cura dell'aspetto e del vestiario
- Il benessere psicologico e quindi il controllo delle emozioni, l'autostima e il superamento dello stress
- La crescita nei valori spirituali e personali
- Uno spazio di vita quotidiano personalizzato, nel rispetto degli spazi degli altri
- La vita sociale, favorendo i rapporti con la famiglia, gli amici, i volontari, e i sentimenti d'appartenenza a gruppi sociali e culturali d'interesse
- L'accesso alle risorse della comunità locale per il tempo libero, il lavoro, l'assistenza medica - L'autogestione e l'autonomia
- La tutela del diritto alla riservatezza

## 14. Attività ricreative

A seconda delle occasioni e degli impegni si organizzano attività di svago di gruppo ed individuali, oppure vengono organizzate attività ludiche quali uscite, gite ecc...

### 14.1. Gestione delle libere uscite

Ogni Ospite della SPR 3.3 ha un progetto individualizzato e un percorso di autonomia diverso, in base all'età, alle caratteristiche della personalità, alle diverse problematiche e di conseguenza usufruisce di fasce orarie di uscita differenti. Quindi, durante le fasce orarie di presenza degli Operatori, gli Ospiti potranno essere accompagnati, ma durante le altre fasce orarie potranno gestirsi in autonomia le uscite.

L'allontanamento arbitrario di un Ospite viene tempestivamente comunicato per mezzo di segnalazione telefonica alla forza pubblica; se l'allontanamento prosegue oltre le 24 ore viene fatta segnalazione scritta. I Servizi inviati vengono informati il prima possibile dell'allontanamento; qualora non fossero reperibili viene inviato un fax o mail informativa.

### 14.2. Attività sportive

La struttura provvederà ad attivare convenzioni con vari enti dediti alle attività sportive per ampliare la possibilità di autonomia personale e di socializzazione, in base anche ai PTR e alle richieste degli Ospiti.

### 14.3. Attività ludico-artistiche

Verranno organizzati momenti di incontro con altri gruppi all'esterno della struttura.

## 15. Volontariato

La Cooperativa favorisce e promuove la presenza di volontari all'interno delle proprie strutture, ai fini dell'integrazione degli ospiti e nell'attuazione dei PTPR, in relazione ai quali però non possono causare interferenze. In caso di presenza di volontari in struttura si attiveranno tutte le procedure previste per legge.

## 16. Norme di accesso a tutela dell'ospite

La programmazione degli incontri con i componenti del nucleo familiare di origine o i parenti vengono stabiliti in modo congiunto con i servizi sociali attraverso la definizione del PTI e PTRP e concordati con gli operatori della struttura, che si impegnano a monitorare l'andamento degli stessi. Pertanto tali incontri potranno avvenire solo nelle fasce orarie di presenza degli operatori.

## 17. Reclami

Eventuali reclami sollevati dai familiari dell'ospite e dagli Enti verranno rilevati direttamente dal Coordinatore del servizio e trasmessi alla direzione, che li valuterà e attiverà i processi inerenti la loro gestione e risoluzione. Verrà quindi comunicato, a chi ha sollevato il reclamo, il tipo di azione adottata, ad ogni reclamo scritto la Cooperativa risponde comunque in forma scritta.

## 18. Natura giuridica e dati commerciali

Cooperativa Coesioni Sociali

Sede legale ed amministrativa

C.SO PIAVE 71/B – 12051 ALBA CN

p.iva 02531620041

tel. 0173366756 – fax. 0173228321

[info@coesionsociali.it](mailto:info@coesionsociali.it)

[www.coesionsociali.it](http://www.coesionsociali.it)

SRP3.3 “Rainbow”

[rainbow@coesionsociali.it](mailto:rainbow@coesionsociali.it)