



COOPERATIVA COESIONI SOCIALI società cooperativa sociale

Residenza Assistenziale Flessibile per disabili

“San Giovanni”

Via Principi di Piemonte, 1 – 12050 NIELLA BELBO (CN)

tel. 0173 726505 - fax 0173 726928

e-mail: rsgiovanni@coesionisociali.it

Residenza RAF per persone disabili “San Giovanni”

Via P. di Piemonte 1 - Niella Belbo (CN)

e-mail: rsgiovanni@coesionisociali.it

CARTA DEI SERVIZI

Valido dal 01.02.2025 – edizione 2.8



COOPERATIVA COESIONI SOCIALI società cooperativa sociale - C.so Piave 71/b- 12051 ALBA (CN)

Tel: 0173 366756; 0173 290904; Fax: 0173 228321 - www.coesionisociali.it - info@coesionisociali.it

P. iva: 02531620041 - Iscrizione albo nazionale: A104965



Indice

1	<u>Presentazione e "mission" della struttura</u>	3
2	<u>La domanda di accesso</u>	3
3	<u>Procedure interne</u>	4
4	<u>La gestione dei dati e la tutela della privacy</u>	4
5	<u>L'orienteeering</u>	4
5.1	<u>La collocazione</u>	4
5.2	<u>Come si arriva</u>	5
5.3	<u>Distribuzione spaziale dei locali</u>	5
5.4	<u>Immagini</u>	6
6	<u>La tipologia delle camere residenziali</u>	8
7	<u>Lo staff dirigenziale ed operativo</u>	9
7.1	<u>Professionalità operanti all'interno della struttura</u>	9
7.2	<u>Il ruolo dello psicologo-psicoterapeuta nella residenza "San Giovanni"</u>	9
7.3	<u>Standard operativi garantiti</u>	10
8	<u>Il servizio erogato</u>	10
8.1	<u>I servizi, informazioni generali e specifiche</u>	11
8.2	<u>Definizione delle rette</u>	11
8.3	<u>Prestazioni comprese nella retta a carico dell'ospite</u>	12
8.4	<u>Il rapporto con i parenti</u>	12
8.5	<u>Il controllo della qualità</u>	12
9	<u>I diritti degli ospiti</u>	13
10	<u>Gestione del reclamo</u>	13
11	<u>Le attività rivolte agli ospiti</u>	13
12	<u>Coinvolgimento delle risorse territoriali</u>	15
12.1	<u>Convenzionamento con associazioni di volontariato</u>	15
12.2	<u>Regolamento per l'accesso delle "assistenti familiari (se richieste dall'utente), norme d'accesso a tutela dell'ospite e della struttura:</u>	15
13	<u>Dati amministrativi dell'ente</u>	16

Premessa

La carta dei servizi è finalizzata ad offrire agli ospiti e ai loro familiari di riferimento, agli enti pubblici e privati un quadro di conoscenze ed informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento della struttura ospitante. La struttura nasce con l'intento di dare una risposta ai bisogni non solo dell'Alta Langa ma di tutto il territorio.

La struttura è stata costruita in una zona tranquilla del paese, è dotata di un ampio parcheggio e di un ampio cortile esterno.

Presentazione e "mission" della struttura

La R.A.F. "Residenza San Giovanni", inaugurata nel marzo del 2003, è una residenza socio-assistenziale di ospitalità permanente (tipo B), che realizza un intervento di assistenza sanitaria (infermieristica e riabilitativa) integrato da un livello medio di assistenza tutelare e di interventi socio-educativi indirizzati alla persona disabile.

E' destinata ad accogliere utenti che presentano una condizione di handicap fisico, mentale con ridotte capacità di integrazione nel tessuto sociale, limitate autonomie nella gestione della propria persona (DGR 230 – 23699/97) che richiedono assistenza ed aiuto nell'organizzazione globale della propria esistenza.

In ordine di priorità presso la struttura vengono ospitati:

- utenti residenti nei Comuni dell'Alta Langa;
- utenti residenti nel territorio A.S.L. CN 2;
- utenti residenti sul territorio nazionale.

Le finalità promosse dalla Residenza sono garantire assistenza e tutela della persona, mantenere e/o ampliare le abilità di cura del sé, riabilitare e rinforzare, quando è possibile, le competenze cognitive e le capacità più evolute. Il servizio residenziale offre attività e prestazioni per sostenere una esperienza riabilitativa di vita comunitaria che permetta di mantenere comportamenti differenziati ed autonomi, attraverso progetti definiti secondo la necessità di ciascun ospite.

La domanda di accesso

Le ammissioni vengono fatte previa valutazione multidimensionale dell'Equipe Territoriale competente (U.M.V.D.) e da parte della direzione generale della struttura.

I rapporti convenzionali con aziende sanitarie e/o altri Enti Pubblici e/o Privati e/o del Terzo Settore dovranno disciplinare, quale norma regolamentare, gli adempimenti in materia, ivi compresi i trattamenti in dimissione protetta.

Le ammissioni avvengono dal lunedì al venerdì, nell'orario concordato con la direzione di struttura.

L'ospite dovrà presentarsi munito di tutta la documentazione in possesso, sia medica che anamnestica.

L'ospite viene sottoposto ad un periodo di "osservazione" in cui vengono rilevati le condizioni cliniche del paziente, il profilo relazionale e psicologico, il grado di autonomia, le potenzialità,...

Partecipano all'osservazione tutte le figure coinvolte nella assistenza e nel progetto socio – assistenziale riabilitativo.

Gli ospiti sono tenuti ad osservare le regole della struttura, con particolare riguardo a quelle della convivenza e della vita di relazione e ad adeguarsi alle disposizioni della direzione di struttura.

Al momento dell'ingresso l'ospite o una persona di sua fiducia, deve presentare i seguenti documenti:

- documentazione medica in suo possesso ivi compresa la certificazione rilasciata dalla competente commissione U.M.V.D. dal 2010;
- tessera sanitaria, codice fiscale ed un documento di identità la certificazione dello stato di invalidità civile.

Inoltre, deve disporre di un corredo personale sufficiente (adeguatamente numerato) e adempiere alle formalità amministrative che gli verranno richieste, compreso il versamento anticipato relativo al mese corrente della retta a suo carico e la firma del contratto di ospitalità.

Procedure interne

Le procedure a cui si fa riferimento nella Raf San Giovanni sono previste dall'accreditamento:

igiene personale degli ospiti, assistenza sanitaria in struttura, ristorazione in struttura, pulizia e sanificazione, disinfezione presidi, gestione della biancheria, contenzione fisica, prevenzione e cura della scabbia, prevenzione e cura della legionella, gestione dei rifiuti, il reclamo, valutazione e soddisfazione utenza, prevenzione da rischio contagio da Sars Cov-2.

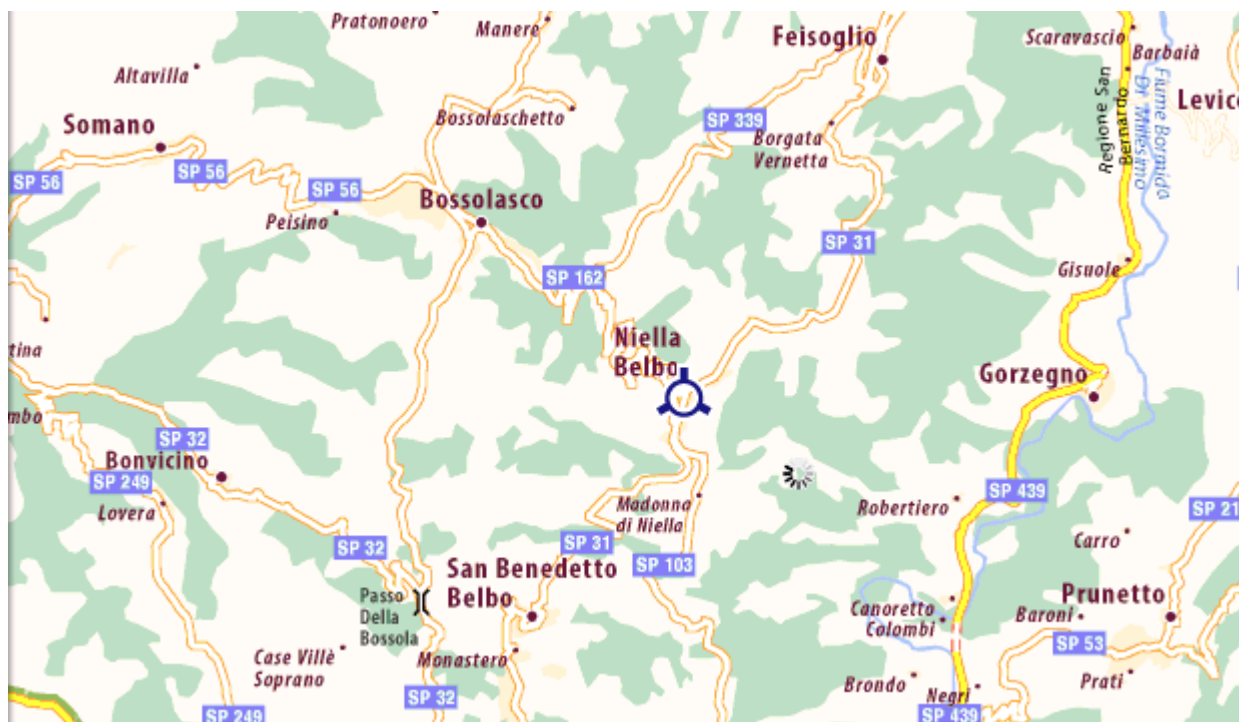
La gestione dei dati e la tutela della privacy

Gli ospiti vengono edotti, tramite modulistica compilata al momento dell'ingresso in struttura, dei diritti riconosciuti dall'art. 6 Regolamento UE 2016/679, sul trattamento dei dati personali e sanitari. Tali diritti in presenza di utenti riconosciuti inabili o interdetti vengono esercitati da un tutore, nominato dietro sentenza del tribunale civile.

Tutti gli operatori sono tenuti a garantire la riservatezza dei dati personali degli ospiti per ottemperare agli obblighi espressi dal Regolamento UE 2016/679.

L'orienteeering

La collocazione



Come si arriva

La Residenza San Giovanni si trova nel territorio dell'Alta Langa in provincia di Cuneo, alle porte di Niella Belbo in Via Principe di Piemonte n° 1, a circa trenta km dall'uscita dell'autostrada Torino – Savona, casello di Ceva. Dista circa 35 Km dalla città di Alba dalla quale è raggiungibile attraverso mezzi pubblici.

Potete contattarci:

Numero Tel. 0173 – 726505

E - mail: rsgiovanni@coesionisociali.it

Pagina facebook: Raf Coesioni Niella Belbo

Distribuzione spaziale dei locali

La Residenza S. Giovanni può ospitare un massimo di 20 utenti di sesso maschile e femminile di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Gli ospiti possono usufruire di un ampio cortile esterno, utilizzato per favorire la socializzazione e il benessere attraverso l'attività fisica. Durante il periodo estivo tale spazio viene utilizzato per lo svolgimento di spettacoli musicali e teatrali.

La struttura è suddivisa su due livelli:

- al piano terra si trovano quattro sale destinate allo svolgimento delle attività previste dalla programmazione settimanale, l'ufficio del responsabile, gli spogliatoi del personale, la cucina, la dispensa, la sala pranzo, l'infermeria, il magazzino, la lavanderia, un salone che viene utilizzato per momenti di incontro collettivi o/e per le feste. Il piano terra si apre sul grande cortile esterno alla struttura dove gli ospiti possono giocare e quando la stagione lo permette, svolgere le attività all'esterno.
- Al primo piano si trovano le camere degli ospiti: otto camere da due letti e quattro da un letto. Tutte le camere sono dotate di propri servizi interni. Sempre al primo piano vi è un bagno assistito, la camera guardaroba, un piccolo bagno, due sale utilizzate per le attività ricreative nel tempo libero e una sala operatori.

Si può accedere al primo piano attraverso la scala o, per chi ha problemi motori o deambulazione c'è la possibilità di usufruire dell'ascensore. Dal primo piano si può accedere ad un cortile esterno, il quale si collega al cortile principale.

La struttura ha a disposizione un automezzo utilizzato per gli spostamenti al di fuori della struttura, quali visite mediche, gite,...

Immagini





CUCINA



SALA PRANZO



SALONE PRINCIPALE



La tipologia delle camere residenziali

Al primo piano si trovano le camere degli ospiti: otto camere da due letti e quattro da un letto. Tutte le camere sono dotate di propri servizi interni.

Lo staff dirigenziale ed operativo

Il titolare del servizio è la Cooperativa Coesioni Sociali con sede in Alba (CN) corso Piave 71/ B.

Professionalità operanti all'interno della struttura

L'équipe di lavoro è composta dalle seguenti figure professionali in possesso della specifica qualifica:

- E.P. responsabile della struttura presente 5 giorni alla settimana. Si occupa della gestione del personale, mantiene i contatti con gli enti esterni, parenti, gestisce le pratiche amministrative, sanitarie ed assistenziali ed è referente per eventuali richiami o segnalazioni di disservizio.
- Educatori professionali, presenti tutti i giorni. Gestiscono la relazione educativa con l'utente e si occupano della programmazione e organizzazione degli interventi delle attività educative e della progettazione, gestione e verifica dei P.E.I. (progetto educativo individualizzato). Ad ogni turno è garantita la presenza di un educatore.
- Operatori - socio - sanitari (O.S.S.), presenti 24 ore su 24. I loro compiti riguardano la cura e l'igiene della persona e la gestione delle attività ludico – ricreative in collaborazione con gli educatori;
- medico di medicina generale di base per le condizioni cliniche di base e per le necessità ordinarie;
- psichiatra, presente in struttura settimanalmente,
- psicologo psicoterapeuta, presente in struttura tutti i giorni, che svolge interventi di riabilitazione cognitiva con gli ospiti, colloqui individuali e supervisione all'équipe di lavoro;
- medico di medicina generale, consulente della struttura,
- infermiere professionale, presente quotidianamente in struttura: si occupa della somministrazione delle terapie, dell'aggiornamento delle cartelle cliniche e gestisce i contatti con medici e specialisti;
- fisioterapista presente in struttura qualora se ne presentino le necessità su richiesta dei medici competenti;
- personale ausiliario che si occupa delle pulizie ordinarie degli ambienti di vita all'interno della struttura, del lavaggio della biancheria e degli indumenti dei ragazzi.
- Cuoca per la preparazione pasti.
- Il personale operante in struttura è presente nel rispetto del DGR 230/97

La struttura garantisce l'assistenza odontoiatrica, di prelievo per esami di laboratorio.

Per tutte le altre visite specialistiche ci si avvale del S.S.N. presso gli ospedali della zona, nello specifico l'ospedale di Alba e/o di Ceva.

Il ruolo dello psicologo-psicoterapeuta nella residenza “San Giovanni”

La figura professionale dello psicologo progetta il proprio intervento sia con gli utenti che con gli operatori. Per tale ragione è necessario distinguere un livello di intervento diretto dal livello di intervento indiretto.

Per *INTERVENTO DIRETTO* si vuole intendere quello direttamente rivolto all'ospite della struttura e questo comprende:

- colloqui individuali volti all'esplorazione del mondo emotivo ed affettivo del soggetto;

- sedute individuali di riabilitazione cognitiva con l'obiettivo di mantenere e, dove possibile, potenziare competenze di base quali l'orientamento spaziale e temporale, le capacità logico-matematiche e di letto-scrittura, la MLT (memoria a lungo termine) e la MBT (memoria a breve termine)
- osservazioni in gruppo per evidenziare le dinamiche tra gli utenti, le loro capacità relazionali e sociali e porre particolare attenzione alle eventuali criticità e punti deboli

L'**INTERVENTO INDIRETTO** dello psicologo coinvolge il gruppo di tutte le figure professionali che lavora attraverso la relazione con gli ospiti della Residenza, prendendo in considerazione aspetti multidisciplinari:

- la relazione complessa tra operatore e utente attraverso l'analisi dei vissuti e delle emozioni evocate
- l'analisi delle dinamiche tra operatori e tra gli operatori stessi e le istituzioni coinvolte nel processo di cura e di assistenza
- la costruzione condivisa di un percorso rieducativo e, se il quadro patologico del paziente lo permette, anche di tipo riabilitativo per poter creare sinergia nell'operato e tra i professionisti
- conoscenza della sfera affettiva e relazionale che ogni operatore deve utilizzare per poter affrontare al meglio la propria professionalità, al fine di prevenire spiacevoli episodi di burn-out e conseguente abbandono del gruppo di lavoro

Gli strumenti utilizzati in questo intervento indiretto sono le riunioni d'équipe, gli incontri di progettazione con le diverse figure professionali e, se necessario, colloqui individuali con l'operatore che richiede il supporto psicologico

Standard operativi garantiti

La strutturazione dei turni e la presenza in servizio delle varie professionalità previste sono definite in base alla normativa vigente.

Le riunioni d'équipe di operatori avvengono ogni tre settimane e si sviluppano su un arco temporale di circa 2,5 ore. Questi spazi sono intesi come importanti momenti di riflessione, scambio e dialogo tra le figure professionali presenti nella struttura.

Tali incontri hanno, poi, un evidente valore formativo i cui punti di intervento comprendono molteplici livelli:

- il confronto e lo scambio interlocutorio di idee sulle modalità operative applicate con gli utenti;
- l'analisi, la riflessione e l'approfondimento della condizione clinica, affettiva e relazionale dei singoli ospiti, soprattutto nei momenti di maggior disagio e difficoltà;
- la costruzione e/o verifica dei Progetti Educativi Individualizzati (P.E.I.), intendendoli come strategie di intervento programmate sui singoli utenti;
- l'analisi delle dinamiche e dei vissuti degli operatori all'interno del gruppo di lavoro: attraverso questo intervento si intende ottenere un clima relazionale efficace al lavoro con gli ospiti.

Per il raggiungimento di questi obiettivi è necessaria la partecipazione attiva e continuativa di ogni operatore, al fine di migliorare gli interventi utili agli utenti e di costruire un ambiente lavorativo improntato sulla reciproca collaborazione e crescita continua.

Il servizio erogato

La struttura propone una giornata tipo abbastanza standardizzata che però garantisce una certa flessibilità in base alle esigenze ed alle peculiarità di ciascuna persona.

- **SVEGLIA:** prevista dalle 7,00 circa alle 8,30, consiste nella pratica dell'igiene personale (doccia, igiene orale), della cura della persona (aiuto nel vestirsi, pettinarsi e barba) e della cura del proprio spazio di vita (rifacimento dei letti).
- **PRIMA COLAZIONE:** dalle 8,30 alle 9,15 gli ospiti vengono riuniti in sala pranzo per la colazione e la somministrazione delle terapie;
- **ATTIVITA' DELLA MATTINA:** Dalle 9,15 circa alle 12,00 si svolgono le attività previste dalla programmazione settimanale. Generalmente gli utenti vengono divisi in tre gruppi a seconda delle esigenze e delle abilità dei singoli;

- PRANZO: dalle 12,00 alle 13,00 circa;
- IGIENE ORALE E SVAGO: dalle 13,00 alle 15,30 si accompagnano gli ospiti al piano superiore per l'igiene orale e si aiuta coloro che necessitano a raggiungere le proprie stanze per il riposo pomeridiano. In questo periodo di tempo gli ospiti hanno la possibilità di rilassarsi o di fare ciò che più li appassiona (leggere un giornale, guardare la tv, giocare a carte, eseguire giochi da tavola,...).
- MERENDA: dalle 15,30 alle 16,00;
- ATTIVITA' DEL POMERIGGIO: dalle 15,30 alle 18,30 circa gli ospiti si suddividono in sottogruppi per lo svolgimento delle attività;
- CENA: dalle 18,30 alle 19,30 circa;
- PRIMA SERATA: dalle 19,30 alle 22,00 gli ospiti vengono accompagnati al piano superiore e aiutati nella preparazione per il riposo notturno. Chi lo desidera può restare in salone tv per seguire programmi televisivi e svolgere attività socializzanti. Durante la stagione estiva le condizioni climatiche permettono di trascorrere tale tempo nel cortile esterno o uscire per una passeggiata o per la consumazione di un gelato presso il bar del paese.

I servizi, informazioni generali e specifiche

- Accesso alla struttura: in seguito all'emergenza Covid-19 gli accessi alla struttura sono regolamentato dal DL 21 settembre 2021, art. 3, pertanto le visite agli ospiti devono essere concordate con la direzione e l'accesso è consentito solo ai possessori di certificazione verde. Le visite all'interno della struttura si svolgono in un ambiente dedicato. Gli ospiti possono recarsi all'esterno della struttura con i familiari firmando un modulo di uscita e sottoponendosi un triage.
- La struttura garantisce uscite, gite a gruppi o e/ individuali per favorire i contatti con la realtà esterna, la socializzazione, sempre rispettando le normative vigenti relative all'emergenza sanitaria in corso. Per sviluppare e/o mantenere le autonomie evolute (uso del denaro, utilizzazione negozi, ...) gli ospiti vengono accompagnati al mercato o nei negozi per poter effettuare acquisti personali. Agli ospiti è data la possibilità di partecipare alla Santa Messa nella chiesa del paese.

Definizione delle rette

La costruzione e la valorizzazione della retta giornaliera avvengono in applicazione della normativa vigente in materia. La retta mensile viene rapportata ai giorni effettivi del mese di riferimento e da diritto a godere delle prestazioni sanitarie, socio assistenziali ed alberghiere fornite dalla R.A.F.

La retta comprende tutto ciò che riguarda l'assistenza diretta alla persona, gli interventi riabilitativi e sanitari e gli aspetti "alberghieri".

Sono esclusi:

- capi d'abbigliamento;
- piccole spese di vita quotidiana (caffè, gelato,...);
- farmaci non erogati dal SSN;
- eventuali visite specialistiche al di fuori del S.S.N.;
- spese relative all'assistenza sanitaria esterne al Presidio continuativa e straordinaria;
- parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamento di rette parziali o totali;
- ausili medici protesici e non.

La definizione delle rette e le modalità di pagamento sono regolamentate dalla convenzione in essere con l'ASL CN 2 ed i servizi sociali invianti.

Prestazioni comprese nella retta a carico dell'ospite

La struttura garantisce:

- assistenza infermieristica in applicazione dei parametri di legge,
- assistenza alla persona, attività educative, di riabilitazione, ricreative,
- assistenza sanitaria.

Oltre alla presenza del medico curante, la struttura si avvale della collaborazione di un medico di medicina generale consulente e di uno psichiatra. Le visite specialistiche eventualmente chieste dal medico curante vengono effettuate negli ospedali della zona. In caso fosse necessario il trasferimento del paziente per svolgere prestazioni diagnostiche, il trasporto verrà effettuato servendosi di mezzi propri e/o organizzazioni esterne adeguate.

I farmaci e i presidi chiesti dai medici curanti vengono forniti in applicazione delle procedure previste dalla vigente normativa in materia. L'eventuale pagamento di farmaci esonerati dal SSN sono a completo carico dell'ospite.

- assistenza religiosa: le pratiche religiose sono facoltative. E' garantita la partecipazione alle attività parrocchiali del territorio e la partecipazione alle funzioni religiose.
- prestazioni alberghiere: pulizie locali, vitto, servizio di lavanderia e guardaroba.
- gli indumenti personali degli ospiti sono a carico dell'ospite stesso.

Il rapporto con i parenti

La struttura favorisce la visita periodica dei famigliari agli ospiti e, quando ne sussistano le condizioni psico-fisiche e la volontà da ambo le parti, il rientro dell'ospite nel proprio ambito familiare, sempre rispettando la normativa vigente in materia di prevenzione da contagio da Covid-19.

All'interno della struttura è attivato un Ufficio di Relazioni con il Pubblico in carico al responsabile. Sono, altresì, regolamentate le modalità di valutazione bilaterale dei livelli di qualità e di efficacia dell'attività sanitaria ed socio-assistenziale prestata nella RAF, attraverso l'uso, anche, di questionari e schede per la segnalazione di disfunzioni e reclami.

A tale scopo sono definiti standard di qualità, basati sulla qualità percepita dagli Ospiti, oltre che sulla più efficiente ed efficace gestione dei servizi.

Il controllo della qualità

La struttura si avvale dei seguenti moduli per il controllo della qualità del servizio erogato direttamente all'utente:

- Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.): realizzati dagli educatori professionali per ogni utente con verifica semestrale e scadenza annuale. Gli obiettivi vengono decisi in équipe, in collaborazione con la psicologa, lo psichiatra, il fisiatra, il fisioterapista e vengono monitorati mensilmente attraverso griglie di verifica individuali.
- Progettazione delle attività: si descrivono i laboratori previsti dalla programmazione settimanale e che presentano i bisogni, le risorse, i vincoli, gli obiettivi, le modalità operative e le modalità di verifica che si intendono attuare durante l'anno;
- Moduli sintesi attività: compilati giornalmente dall'operatore che segue il laboratorio, in cui si spiega ciò che viene svolto dal singolo utente che partecipa all'attività;
- Griglie mensili: riguardanti l'igiene personale, le evacuazioni, il cambio della biancheria,
- Diario individuale: compilato tutte le volte che il singolo utente assume comportamenti inusuali come crisi, particolari strategie messe in atto per raggiungere un obiettivo preciso, atteggiamenti d'aiuto nei confronti di un compagno o un operatore in difficoltà, etc...;
- Cartella clinica;
- Cartella sociale;
- Modulo Presenze ospiti;

- Registro delle terapie e diario infermieristico;
- Consegne giornaliere degli O.S.S. e degli educatori;
- Registro della formazione interna del personale;
- Modulo verbale riunione d'équipe.

Inoltre, la modulistica inerente i servizi erogati indirettamente all'utenza comprende:

- pulizia e sanificazione dei locali;
- ristorazione: il menù è settimanale e subisce variazioni stagionali (Ottobre- Maggio: menù invernale; Giugno-Settembre: menù estivo) è approvato dall'ASL CN 2: sono previste diete personalizzate previa prescrizione medico curante.

Per i pasti è applicato il sistema di autocontrollo HACCP.

L'ente gestore della struttura si impegna a promuovere attività di formazione attraverso, prima di tutto, la selezione di personale adeguatamente qualificato secondo quanto richiesto dalle mansioni e ruoli specifici, il superamento del periodo di prova e successivamente attraverso la partecipazione a momenti di formazione interna, partecipazione a corsi, seminari, convegni.

I diritti degli ospiti

- Diritto alla tutela della salute intesa come benessere mentale e psicofisico.
- Diritti all'informazione e alla documentazione sociosanitaria.
- Diritti alla sicurezza: chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- Diritto alla protezione: la Residenza ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- Diritto alla qualità: ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare lo stato di salute psicofisico.
- Diritto alla differenza: ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- Diritto alla normalità: deve essere rispettata e salvaguardata la dignità dell'ospite.
- Diritto alla privacy: L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

Gestione del reclamo

- *Reclamo*: in caso di reclamo di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale: nei casi più gravi si ricorre alla procedura scritta con apposito modulo, presente presso la struttura, consegnandolo al responsabile o personalmente alla sede dell'ente gestore del servizio.
- *Valutazione soddisfazione utenza*: procedura applicata per analizzare il livello di soddisfazione dell'utenza attraverso la somministrazione di un questionario con domande specifiche a risposta aperta o chiusa e con un intervallo di valori entro i quali il cliente deve esprimere le proprie scelte

Le attività rivolte agli ospiti

Le attività hanno l'obiettivo di stimolare e mantenere le relazioni interpersonali e le capacità cognitive e vengono svolte al mattino e al pomeriggio seguendo l'iter della programmazione settimanale. Sono organizzate in modo da impegnare gli ospiti quotidianamente. Prevedono sia lavori di gruppo sia compiti da svolgere singolarmente in base alle abilità di ciascuno. In periodi dell'anno particolari quali il Natale, il carnevale, la festa del paese le attività seguono temi specifici inerenti alla festività a cui si va incontro. Durante

il periodo primaverile / estivo le attività possono subire variazioni per poter effettuare le uscite e camminate all'aria aperta.

Il sabato e la domenica si svolgono prevalentemente attività libere e di svago.

- **ATTIVITA' ESPRESSIVA:** con tale attività si intende sviluppare e la creatività e la fantasia attraverso diverse modalità e tecniche: disegno libero, pittura, creazione di cartelloni, découpage,...
- **ATTIVITA' DIDATTICA:** si intende mantenere e/o migliorare le capacità di letto-scrittura e di calcolo. Inoltre, si aspira a migliorare la capacità attentiva e di concentrazione e al potenziamento della memoria. Gli ospiti possono essere seguiti a piccoli gruppi, riunendoli in base alle proprie abilità, o singolarmente.
- **ATTIVITA' MOTORIA:** tale attività promuove il benessere della persona ed è un ottimo strumento per favorire la socializzazione e allentare lo stress, l'ansia e le tensioni. Inoltre, permette all'ospite di stabilire dei contatti fisici ed emozionali con altre persone se si tratta di mobilitazione passiva o di esercizi di gruppo.
- **ANIMAZIONE MUSICALE:** ha lo scopo di far emergere, o potenziare ove è presente, il senso del ritmo e della melodia. E' un ottimo strumento per l'interazione tra gli appartenenti al gruppo e per sentirsi liberi di muoversi senza seguire schemi prestabiliti.
- **ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE COGNITIVA:** svolta a cura dello psicologo-psicoterapeuta finalizzata al mantenimento delle abilità cognitive e relazionali residue e al rallentamento del decadimento intellettuale.
- **ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE MOTORIA:** tenuto, eventualmente, dal fisioterapista con la finalità di mantenere e sviluppare la coordinazione motoria qualora se ne presentino le necessità su richiesta dei medici competenti;
- **GIOCHI STIMOLANTI:** attività correlata a quella didattica finalizzata alla stimolazione cognitiva degli ospiti, in particolare l'area mnemonica, le capacità di attenzione e concentrazione, discriminazione visiva e riconoscimento di immagini simili/diverse;
- **LABORATORIO DI COMPUTER:** attraverso l'utilizzo del programma "Tutore dattilo" vengono allenate le funzioni superiori (esercizi di logica e letto-scrittura);
- **USCITE:** per passeggiate per le vie del paese, nelle molteplici aree verdi che circondano la struttura, per recarsi al bar o per piccoli acquisti così da sperimentare gli utenti sulla capacità di confrontarsi con la società; soprattutto nel periodo estivo si organizzano gite giornaliere e mensilmente sono previste una o due uscite in pizzeria.
- **LABORATORIO DI PASTA FIMO:** attraverso la manipolazione di questo materiale morbido e colorato si intende sviluppare e mantenere le abilità fine motorie degli ospiti, nonché guidarli nella realizzazione di piccoli oggetti che possono essere esposti in struttura per abbellire l'ambiente e in eventuali mercatini durante le feste locali e presenti sul territorio. In questo senso, si è avviato un progetto sociale denominato "La Bottega delle Fate" che prevede un'esposizione permanente di prodotti artigianali che vengono realizzati all'interno della struttura e che diventano una vetrina per far conoscere la nostra realtà creando relazioni e connessioni con il territorio.
- **LABORATORIO DI CURA DEL SE':** con tale attività si vuole rimarcare l'importanza della relazione tra utente e operatore, affinché l'ospite possa sentire in maniera oggettiva e positiva i confini del proprio corpo e percepirsi presente a sé stesso, riconoscendosi tramite le mansioni di cura che riceve. L'obiettivo è far sì che l'ospite impari a stare bene con sé stesso, sentendosi "visto", pulito, amato e coccolato in un clima accogliente, all'interno di una relazione soddisfacente con l'operatore.
- **LABORATORIO DEGLI SPAZI COMUNI:** finalizzato al mantenimento dell'ordine e del decoro degli spazi comuni dei quali tutto il gruppo usufruisce (laboratori attività espressiva, stanza armadi comuni, sala giochi, sala operatori,). Durante questa attività inoltre si svolgeranno dei piccoli lavori di cucito : per cucito si intende rammendo, orli di indumenti degli ospiti, lavoretti fatti a maglia.

- Durante i mesi estivi anche il cortile diventa uno spazio comune da curare e tenere in ordine (estirpare erbacce, bagnare i fiori in vaso).

Una volta alla settimana, se il tempo lo permette, gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati alla S. Messa, nella chiesa situata nella piazza del paese.

Durante l'anno c'è la possibilità di prendere parte a fiere, manifestazioni o sagre nel paese di Niella e nei paesi vicini. Gli ospiti, in occasione di queste manifestazioni partecipano esponendo i lavori che svolgono durante l'anno all'interno della Residenza.

Le nostre creazioni sono visionabili sulla pagina facebook "La bottega delle fate".

Inoltre, si organizzano gite didattiche come laboratorio presso aziende agricole (lavorazione nocciole, lavanda,...); visite guidate presso castelli della Langa, visite a musei e a zoo. Nel periodo estivo vi è la possibilità di prendere parte ad attività di ippoterapia e di piscina, oltre ai previsti soggiorni montani/ marini.

Coinvolgimento delle risorse territoriali

La Residenza San Giovanni, ubicata nel territorio di Niella Belbo, paese dell'Alta Langa, usufruisce delle realtà presenti sul territorio al fine di dare risposte esaustive e concrete agli ospiti.

La struttura nello svolgere il suo lavoro fa riferimento alle seguenti risorse territoriali presenti sul territorio:

- medico di base, che si trova a Niella Belbo;
- ambulatorio ASL di Bossolasco dove vengono portati i prelievi venosi effettuati in struttura, all'ospedale di Alba e /o Ceva per visite specialistiche, alla farmacia del paese o dei paesi vicini;
- ambulatorio Asl Cortemilia per visite specialistiche;
- gli utenti sono coinvolti e partecipano alle manifestazioni locali e alle funzioni religiose;
- servizi territoriali ed invianti per proposte e progetti;
- le aziende agricole del territorio che si occupano della lavorazione dei prodotti rappresentativi del territorio (nocciole, miele, lavanda, formaggi...)

Convenzionamento con associazioni di volontariato

Le Associazioni di volontariato legalmente riconosciute che desiderano concorrere al perseguimento degli obiettivi possono presentare domanda alla Direzione della Struttura della R.A.F. proposte o progetti per la partecipazione.

Attualmente si collabora con l'associazione "Il Sicomoro onlus".

Regolamento per l'accesso delle "assistenti familiari (se richieste dall'utente), norme d'accesso a tutela dell'ospite e della struttura;

La struttura non prevede l'utilizzo e l'accesso delle "assistenti famigliari".

Dati amministrativi dell'ente

Cooperativa Coesioni Sociali Soc. Coop. Sociale

Sede legale e amministrativa: C.so Piave 71/b - 12051 ALBA (CN)

tel. 0173 366756 – fax 0173 228321

email: info@coesionisociali.it

amministrazione@coesionisociali.it

sito: www.coesionisociali.it

Partita Iva: 02531620041

