



# CARTA DEI SERVIZI



*La saggezza  
è saper stare con la differenza  
senza voler eliminare  
la differenza.*



GREGORY BATESON



3	LETTERA DEL PRESIDENTE MAURIZIO BOLOGNA
4	ELSA: IL PROFILO GENERALE e STORIA
6	MISSION
8	CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE
9	ANALISI DEI RISCHI E IL CAMPO DI APPLICAZIONE
10	RETI DI COLLABORAZIONE
12	GOVERNO
13	FORMAZIONE DEL PERSONALE
13	SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'
14	GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY
14	PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA
15	METODO DI INSERIMENTO
19	LE NOSTRE STRUTTURE
19	LA R.A.F. – COMUNITÀ ELSA
23	I GRUPPI APPARTAMENTO
25	GRUPPO APPARTAMENTO SAN BRUNO
26	GRUPPO APPARTAMENTO SAN TOMMASO
26	GRUPPO APPARTAMENTO SANTA LIBERA
28	COMUNITA' ALLOGGIO VILLA STELLA
31	SERVIZI DI AUTONOMIA
34	SERVIZIO DI AUTONOMIA CASA LORETO
35	SERVIZIO DI AUTONOMIA CASA MARIA
36	CASA DI RIPOSO SERRATRICE DAFARRA
40	CONTATTI

## *Lettera del Presidente Maurizio Bologna*

*“La motivazione che mi ha spinto a cambiare totalmente ambito lavorativo e pertanto approccio alla vita, ha origini nella mia infanzia. A seguito di un problema di salute, all’età di 14 anni ho maturato il pensiero di dedicarmi alle persone bisognose di sostegno”...così iniziavo la lettera con cui anni fa introducevo e presentavo la Cooperativa Elsa e dopo tanti anni, la mia umile origine contadina, l’attaccamento alla terra e all’attività agricola e il forte senso di appartenenza al territorio sono ancora l’energia vitale e indispensabile della mia scelta di vita e lavoro.*

*Il mio percorso lavorativo inizia all’età di 19 anni svolgendo la mansione di venditore. Attraverso il mio lavoro entro in Elsa come fornitore avviando un’attività di volontariato. Da lì, nel 1999, entro a far parte ufficialmente del Direttivo della Cooperativa, attivandomi anche a livello formativo e conseguendo un Diploma Regionale di Direttore di Comunità Socio Sanitaria.*

*La mia impronta in Cooperativa si ritrova tutt’oggi nel carattere della gestione della stessa sia a livello aziendale che commerciale, utilizzando anche la mia pregressa esperienza di Sindaco di un piccolo comune, nel valore forte dato all’obiettivo di integrazione sul territorio col tentativo di abbattere lo stigma di un sistema chiuso. A differenza di vent’anni fa, tutte le nostre “porte” sono aperte permettendo al nostro contesto di uscire e integrarsi e a*

*quello esterno di entrare e conoscerci.*

*L’espansione che la Cooperativa ha avuto negli anni, inglobando anche la gestione di una RSA per anziani, nasce dalla grande richiesta di inserimenti residenziali e progetti di riabilitazione comunitaria da parte dei Servizi Territoriali, anche fuori regione, come conseguenza di una forte sinergia lavorativa della rete di sostegno degli ospiti ed il riconoscimento e la promozione del nostro operato individualizzato e valorizzante nei confronti di ogni singolo ospite. La varietà di caratteristiche nei soggetti fragili accolti con diversi livelli di disabilità, diagnosi ed esigenze ha permesso una settorializzazione e specializzazione di diverse strutture e proposte, nate e sviluppate in funzione delle esigenze e delle possibilità di ognuno di loro.*

*In questa nuova versione della Carta dei Servizi, i miei collaboratori ed io, vogliamo fornirVi una visione completa dei servizi da noi offerti e gestiti dando rilevanza al nostro metodo di lavoro, sempre in divenire e soprattutto plasmato in funzione del perseguimento dell’obiettivo fondamento della Cooperativa: la promozione del benessere della persona integrata nel contesto.*

Il Presidente  
**Cav. Maurizio Bologna**

## ELSA: IL PROFILO GENERALE



Elsa è una società cooperativa sociale dedita all'assistenza di persone con disabilità fisiche e psico-fisiche. Si compone di numerose strutture volte all'ampliamento dell'offerta proposta.

La Cooperativa è iscritta alla Confederazione Cooperative Italiane (Confcooperative) ossia la principale organizzazione di rappresentanza e tutela delle cooperative italiane e delle imprese sociali che vanta l'iscrizione di circa 19.000 enti per un totale di 528.000 persone occupate.

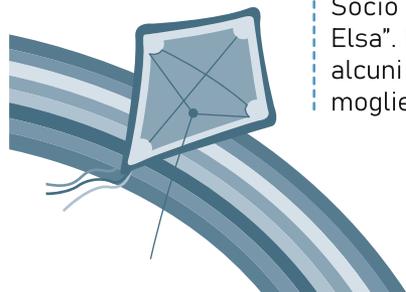
La sede legale della Cooperativa Elsa è a Canelli, in via Alfieri n 3, in cui si possono trovare gli uffici della Direzione e quelli amministrativi. La dislocazione delle sedi operative si snoda su un territorio molto più ampio nella provincia di Asti ed in particolare a:

- **Canelli;**
- **Bruno;**
- **Costigliole d'Asti;**
- **San Marzano Oliveto.**

## LA STORIA

L'8 settembre 1987 vengono poste le premesse di quella che poi diventerà la "Elsa Società Cooperativa Sociale" attraverso la nascita di un Presidio Socio Assistenziale, "Il Boschetto S.a.s", a Canelli in provincia di Asti. Il presidio si occupava della gestione in regime residenziale di ospiti disabili gravi e gravissimi.

Il 1 gennaio 1994 vi è quello che si può definire un salto di qualità in quanto "Il Boschetto" passa dall'essere Presidio Socio Assistenziale all'essere l'Associazione "Comunità Elsa". L'Associazione viene formata da genitori e familiari di alcuni ragazzi e viene insignita del nome "Elsa", in onore della moglie del Presidente Fondatore Rino Bo, Elsa Benazzo,



donna di grandi doti umane e presente, a fianco del marito, nella conduzione dell'Associazione fornendo un modello ed un contesto di famiglia per gli ospiti orfani o in stato di abbandono. Solo il 25 marzo del 2004, a seguito dell'iniziativa di un gruppo di soci, tra cui gli attuali Presidente e Vicepresidente, si vedrà la nascita della "Elsa Società Cooperativa Sociale". La Cooperativa nasce come strumento societario per la gestione a livello imprenditoriale, la cura e l'assistenza del più debole pur mantenendo al centro l'umanità nella relazione con gli ospiti.

Nel corso degli anni la Cooperativa si ingrandisce attraverso l'apertura di Gruppi Appartamento, Comunità Alloggio e Servizi di Autonomia dislocati nel territorio astigiano giungendo all'acquisizione, attraverso una fusione per incorporazione della "Stella Società Cooperativa Sociale" ente gestore della Casa di Riposo "Serratrice Dafarra", al fine di creare una rete di continuità assistenziale per rispondere alle esigenze delle persone anziane (disabili e non) anche non più autosufficienti.



## MISSION



Al centro del lavoro delle equipe multidisciplinari della Cooperativa Elsa c'è la persona e la promozione del suo benessere e della sua tutela attraverso l'integrazione sociale, lo sviluppo ed il mantenimento delle sue abilità.

L'equipe educativa lavora attivamente al fine di perseguire questi obiettivi, confrontandosi con le altre professioni al fine di

perpetuare un adeguamento continuo dei percorsi educativi basati sulle reali esigenze createsi nelle varie strutture.

La finalità principale della Cooperativa Elsa, intesa come azienda, è il mantenimento degli standard qualitativi definiti dalla normativa vigente accompagnati dalla continua innovazione in campo educativo, osservativo ed assistenziale fondando l'attività del personale su una costante formazione individuata sui bisogni degli ospiti e delle varie strutture.

Nel perseguire la propria **Mission** la Cooperativa si basa su alcuni fondamentali principi quali:

- **Eguaglianza:** il servizio erogato deve essere uguale per tutti ossia essere caratterizzato dalla stessa qualità ed attenzione per ognuno dei nostri ospiti;
- **Formazione:** la volontà di sensibilizzare e formare il nostro staff attraverso il costante aggiornamento delle loro competenze;
- **Continuità:** nell'erogazione dei servizi con offerte residenziali con diversi livelli di autonomia e di assistenza;
- **L'ascolto:** la partecipazione dell'ospite e della sua famiglia alle attività progettuali e gestionali messe in atto dalla Cooperativa attraverso la capacità di relazione e l'analisi dei bisogni, per garantire la migliore assistenza possibile;
- **Garanzia della privacy:** attraverso la gestione dei dati sensibili secondo le più recenti norme in tema di privacy.

Una menzione a parte merita un particolare principio adottato dalla Cooperativa che caratterizza il suo modo d'essere e di agire arrecando benefici sia alla stessa Cooperativa che all'ambiente esterno: la responsabilità sociale. Agire secondo responsabilità sociale permette di operare secondo efficacia ed efficienza andando a promuovere una gestione ben strutturata ed in grado di soddisfare le esigenze di ogni persona con differenti livelli di abilità, disabilità ed autonomia. La Cooperativa Elsa ha infatti compreso come, da una gestione responsabile, possa derivare quella che si può definire una strategia **win-win** ossia una strategia in cui tutti "vincono" e nessuno "perde".



## CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE



La Cooperativa Elsa opera in provincia di Asti che da sempre si è dimostrata molto attenta alle dinamiche relative alla disabilità. Questo ha permesso di instaurare una relazione proficua con il territorio in grado di generare un duplice beneficio: per il territorio e per gli ospiti della Cooperativa.

È infatti stato possibile realizzare interventi di collaborazione con enti ed associazioni quali il “Canile Consortile Co.ge.ca”, Consorzio Gestione Canile che riunisce ben 41 paesi, il Comune di Canelli e le pro-loco territoriali. Si tratta di iniziative che offrono agli ospiti la possibilità di interfacciarsi con il mondo esterno e integrarsi nelle comunità territoriali con iniziative di solidarietà e condivisione.

A seguito dell'adozione del sistema Qualità ai sensi della UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ha adottato un assetto organizzativo in materia di:

- gestione dei percorsi educativi e assistenziali,
- gestione della formazione del personale,
- analisi dei rischi e del campo di applicazione riferiti al contesto socio territoriale.

L'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, in senso stretto, ma anche alla struttura del lavoro in senso globale di funzionamento e di gestione della Cooperativa è finalizzata al soddisfacimento dei bisogni e delle necessità degli ospiti/clienti e delle famiglie e degli Enti Inviati, ma anche degli altri stakeholders come i lavoratori, la collettività ed il contesto sociale di appartenenza.

## ANALISI DEI RISCHI E CAMPO DI APPLICAZIONE

La Cooperativa Elsa, attraverso il Sistema di Gestione Qualità ISO 9001:2015, ha adottato il metodo **Risk based thinking** al fine di valutare e gestire gli imprevisti che si presentano nel raggiungimento degli obiettivi aziendali. Risulta fondamentale a questo scopo la valutazione delle opportunità e minacce che caratterizzano il contesto di riferimento esterno unitamente ai punti di forza e di debolezza che caratterizzano il contesto interno alla Cooperativa. Da tale valutazione emerge un'analisi SWOT, strumento che viene utilizzato dalla Direzione e dalle équipe multidisciplinari nella programmazione delle varie strutture e dei percorsi educativi e riabilitativi per l'ottenimento degli obiettivi strategici ed individuali che si vogliono raggiungere.



Il campo di applicazione dell'azienda riguarda l'inserimento residenziale di persone con disabilità di diversi gradi e di anziani autosufficienti e non autosufficienti con patologie, la loro assistenza sanitaria ed educativa con trattamenti di cura e recupero funzionale che richiedono differenti livelli di tutela sanitaria con continuità assistenziale e presenza infermieristica sia totale (per 24 ore) sia parzialmente autonoma.

La progettazione del percorso residenziale in funzione dell'obiettivo di integrazione e di quello dello sviluppo dell'autonomia nei singoli, prevede un intervento ponte progettato e gestito dall'equipe multidisciplinare operante sfruttando gli spazi delle varie strutture in funzione alle loro conformazione e potenzialità. Tali percorsi educativi saranno gestiti dal personale della Elsa e vedranno la possibilità di essere promossi sul territorio aprendone le adesioni anche a gruppi esterni quali centri diurni e scolaresche, oltre che offrire una risorsa interna per gli ospiti utilizzando la sinergia fra strutture ed équipe operanti come strumento di crescita e formazione. Le attività che verranno proposte verteranno sull'uso della manualità come strumento aggregativo e di sviluppo personale. I manufatti creati dagli ospiti potranno essere commercializzati costituendo un'opportunità di integrazione e promozione sul territorio. Ad esempio, presso il GA "Santa Libera" potranno essere attivati laboratori ed attività manuali prettamente relativi al contesto agricolo ed al contatto con la natura.

## RETI DI COLLABORAZIONE

La qualità del servizio fornito, da sempre caratteristica distintiva della Cooperativa Elsa, è dovuta anche alle collaborazioni con altre aziende ed enti operanti sul territorio. La collaborazione e l'integrazione sono da sempre principi portanti nell'azione di Elsa che non solo caratterizzano gli interventi rivolti ai propri ospiti generando un valore aggiuntivo di enorme portata, ma che essa stessa segue nelle sue relazioni con gli altri Enti territoriali e, in particolare, con la Cooperativa Sociale "Il Cerchio Aperto".



La **Cooperativa Sociale "Il Cerchio Aperto"** è una cooperativa sociale di tipo B che si occupa dell'inserimento lavorativo di persone con svantaggi fisici o psichici. Un progetto importante patrocinato dalla cooperativa Elsa e da "Il Cerchio Aperto" riguarda l'inserimento degli ospiti della Elsa all'interno delle cucine della RSA "Serratrice Dafarra" e della RAF di tipo B. I "guadagni a livello terapeutico" sono assolutamente indubbi in quanto tali inserimenti hanno determinato una drastica riduzione dei ricoveri ospedalieri, la conquista di una nuova dignità personale e una migliore integrazione sociale degli ospiti.



Per ciò che concerne l'inserimento lavorativo e le proposte di attività occupazionali offerte agli ospiti, di grande importanza è anche la collaborazione con l' "**Azienda Agricola Cascina Chiarina**", sita a Moasca (in provincia di Asti). Si tratta di un'azienda agricola a conduzione familiare che da tre generazioni si occupa della coltivazione di mele, uva e nocciole e che, da qualche anno, si è resa disponibile all'inserimento degli ospiti del Servizio di Autonomia "Casa Maria", per attività occupazionali durante il periodo di raccolta.

È stato infatti riscontrato come la vicinanza con la natura, la possibilità di esprimersi e mettersi alla prova al di fuori del contesto della struttura (ma pur sempre in un contesto sicuro e monitorato) aumenti il livello di autonomia degli ospiti, la loro fiducia in se stessi, il loro senso di responsabilità e l'integrazione sociale.

Al fine di favorire l'integrazione dei propri ospiti nel contesto sociale di appartenenza la Elsa ha avviato una collaborazione con i **"Lions Club Nizza Monferrato – Canelli Distretto 1081a3"**, la più grande Associazione di volontariato a livello mondiale, al fine di permettere ai propri ospiti di essere parte attiva nell'organizzazione e nello svolgimento di eventi ed iniziative a scopo benefico.

La Elsa ha inoltre, da qualche anno, avviato una collaborazione con l'**Associazione Valle Belbo Per Un Mondo Migliore**, nata nel 1995 con lo scopo, in seguito alla strage di Chernobyl, di permettere ad un gruppo di ragazzi impegnati attivamente nello sport e nelle arti teatrali di soggiornare in Italia per brevi periodi nel corso dell'anno.

È stato riscontrato come tale contatto culturale permetta agli ospiti della cooperativa Elsa di aumentare il proprio livello di autostima, la propria fiducia in se stessi, l'integrazione sociale oltre che a permettere loro la conoscenza e l'approccio ad un contesto sociale e territoriale differente.



**ASSOCIAZIONE  
VALLE BELBO  
PER UN MONDO  
MIGLIORE**

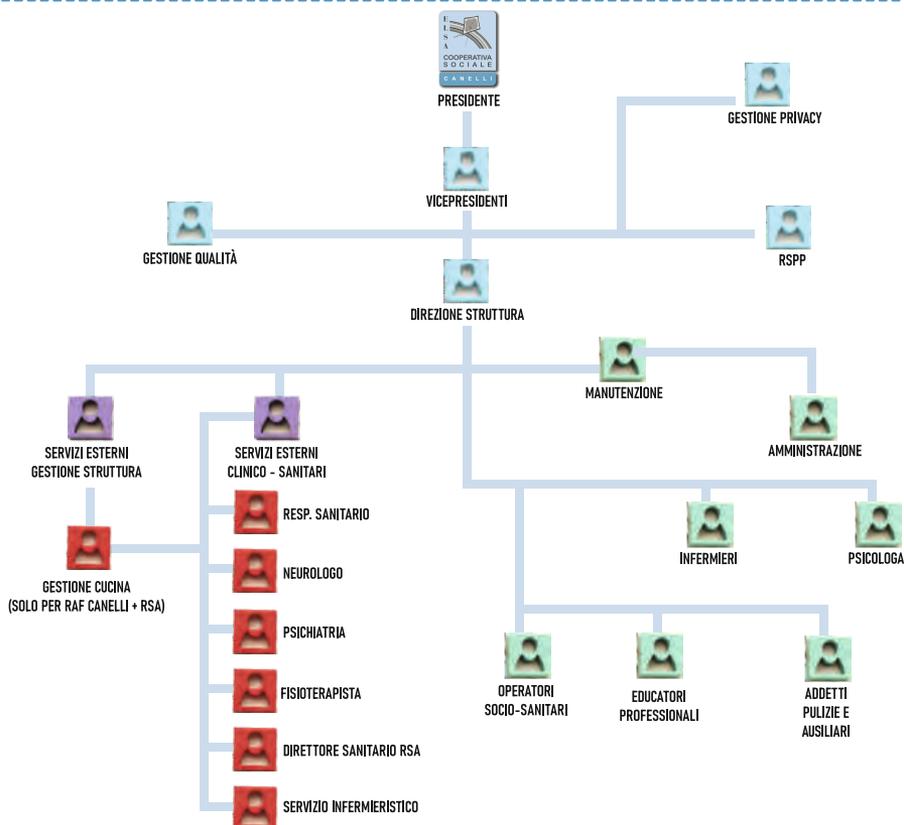


## GOVERNO

Elsa è una Società Cooperativa Sociale composta da:

- **Assemblea dei soci:** ha potere deliberante in alcune materie indicate dalla legge. Vi sono due tipologie di soci: i soci volontari (che hanno apportato una quota di capitale) e i soci lavoratori (che oltre ad aver apportato una quota di capitale, svolgono un'attività lavorativa all'interno della Cooperativa);
- **Consiglio di Amministrazione:** che provvede alla gestione della Cooperativa;
- **Collegio Sindacale** ossia l'organo di controllo.

## ORGANIGRAMMA GENERALE



## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per garantire un'assistenza qualificata con interventi personalizzati ed un approccio gestionale competente nel rispetto delle diagnosi e della loro coesistenza, della sicurezza e della consapevolezza della mansione che la Cooperativa Elsa svolge, sono stati adottati due percorsi formativi diversi basati sulle esigenze individuate dall'azienda, da un lato, e quelle riscontrate dalle varie equipe operanti delle varie strutture. Il percorso ed il monitoraggio della formazione continua del personale hanno come obiettivi principali quelli di sostenere la motivazione e di migliorare la preparazione professionale sia a livello assistenziale che a livello relazionale ed educativo.

In conformità al Decreto Legislativo 81/2008, tutti gli operatori sono formati ed aggiornati in materia di sicurezza, antincendio e primo soccorso. Inoltre è monitorata, ai sensi di legge, la formazione delle risorse sanitarie soggette al sistema ECM.

## SISTEMA DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

### Politiche per la qualità



La Cooperativa Elsa, a partire dal 2008, ha strutturato il proprio sistema organizzativo in conformità allo standard internazionale UNI EN ISO 9001 ossia standard per la gestione della qualità, al fine di garantire efficienza ed efficacia interne, tramite il miglioramento continuo, e una migliore predisposizione a soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti per il benessere psicofisico e psicosociale degli ospiti.

L'applicazione di un percorso volto all'allineamento ai parametri ISO prevede inoltre lo sviluppo ed il monitoraggio costante della consapevolezza del contesto da parte dell'organizzazione identificando gli aspetti interni ed esterni positivi e negativi evidenziando rischi ed opportunità.

In particolare, le modalità di rilevazione della soddisfazione del Cliente sono le seguenti:

- **Questionario esterno** di soddisfazione cliente che viene compilato con cadenza almeno annuale. Il questionario deve essere inviato alla famiglia/tutore di ciascun ospite o può essere compilato dal personale ELSA, sulla base di una

intervista diretta o telefonica;

- **Questionario interno** di soddisfazione cliente che viene compilato con cadenza almeno annuale. Il questionario viene proposto agli ospiti della Cooperativa Elsa attraverso una intervista diretta da parte degli operatori delle Strutture.

Le evidenze emerse dalla compilazione dei questionari vengono poi raccolte ed valutate al fine di identificare eventuali aree di intervento ed azioni correttive in un'ottica di continua crescita.

## LA GESTIONE DEI DATI E LA TUTELA DELLA PRIVACY

---

La Cooperativa Elsa ha redatto il Registro delle attività di Trattamento ai sensi dell'art. 30 del G.D.P.R. (Reg. Eu. N. 679/2016), per definire e descrivere le politiche di sicurezza adottate in materia di trattamento di dati personali ed i criteri organizzativi seguiti per la loro attuazione e per fornire idonee informazioni a riguardo, anche a parti terze.

## PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA

---

L'equipe multiprofessionale della Cooperativa, ispirata dal metodo Kennedy Asse V e sulla base dell'esperienza decennale nella programmazione e pianificazione educativa, ha ideato ed adottato un sistema di osservazione dell'andamento degli obiettivi e dei percorsi educativi condiviso da tutte le strutture volto all'osservazione di indicatori specifici ideati ed identificati in funzione della tipologia di utenza e casistica delle varie strutture. Attraverso il monitoraggio continuo si definiscono e si aggiornano i P.E.I. (Progetti Educativi Individualizzati) e i P.A.I. (Piani Assistenziali Individualizzati), i livelli di funzionamento degli ospiti e i progetti gestionali delle varie strutture utilizzando la raccolta dati come strumento di osservazione e calibro dell'**assessment operativo**. Il metodo osservativo ideato permette di avere una visione globale del funzionamento del progetto educativo delle varie Strutture e dei singoli ospiti. Si tratta quindi di uno strumento in continua evoluzione ed adattabile alle necessità evidenziate.

## METODO DI INSERIMENTO

### Modalità di presa in carico nelle nostre strutture

La richiesta di inserimento viene effettuata dalle A.S.L. o dai Servizi Territoriali competenti o dai privati cittadini e familiari (per la R.S.A. "Serratrice Dafarra") alla Direzione della Cooperativa.

Tale richiesta, documentata dalle opportune relazioni di presentazione, viene successivamente valutata dall'equipe multidisciplinare composta dalle seguenti figure, interne/esterne:

- **Direttore di struttura**
- **Responsabile Sanitario**
- **Psichiatra**
- **Psicologo**
- **Educatore Professionale**
- **Infermiere.**

In caso di parere favorevole, avviene un primo contatto diretto e la conoscenza dell'ospite del quale sarà effettuata una prima valutazione integrata sul suo funzionamento psico-fisico, degli aspetti sociali e della situazione sanitaria. In caso di valutazione positiva, si decide un periodo di inserimento in osservazione non superiore ai novanta giorni, previa emissione di impegnativa di pagamento. Gli ospiti, insieme alla propria famiglia o ai servizi di riferimento, vengono accolti da un membro dell'equipe multidisciplinare e dal responsabile della residenza. Durante questo incontro vengono raccolte le notizie riguardanti la situazione sociale e le notizie anamnestiche relative alla storia clinica del soggetto.

#### **I Documenti necessari all'inserimento sono:**

- Determinazione dell'Ente Pubblico inviante con cui è autorizzato l'inserimento ed assunto l'impegno di spesa;
- Cartella clinica aggiornata (relazioni psicologiche e cliniche, terapia farmacologia, esami di routine, allergia farmaci);
- Tesserino sanitario con esenzione ticket;
- Carta di identità;
- Codice fiscale;
- Permesso di soggiorno e passaporto (se presenti);
- Verbale di invalidità (se presente);
- Nomina di un eventuale tutore o amministratore di sostegno.

Nei criteri per l'ammissione si cerca di mantenere una casistica il più possibile omogenea all'interno della Struttura o dei nuclei. Se l'ospite si rivela incompatibile con le regole e i ritmi della Struttura o crea problemi di gestione, il periodo di prova viene interrotto previo accordi con i Servizi Invianti.

I primi tre mesi compongono il periodo osservativo nel quale vengono valutate le aree principali di funzionamento del singolo: area cognitiva, area relazionale, il livello di autonomia personale, le abilità possedute e le eventuali valutazioni specifiche.

Nel periodo successivo ai tre mesi di prova, le eventuali dimissioni saranno sempre concordate con il Servizio Inviante e comunque comunicate con adeguato preavviso.

A seguito del periodo osservativo, in collaborazione con il Servizio Inviante, si struttura il progetto educativo individualizzato o il piano assistenziale individualizzato, con obiettivi e tempi previsti per il loro raggiungimento. Tale progetto può essere aggiornato, modificato e verificato attraverso periodici incontri con gli operatori dei Servizi Invianti e al mutare delle condizioni psico-fisiche dell'ospite.

Ogni ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali dovranno essere concordate con la Direzione in relazione allo spazio disponibile.

Ad ogni ospite è garantita la possibilità di entrata e uscita dalla struttura previa comunicazione al personale di servizio che valuta la possibile presenza di elementi che potrebbero non garantire la sicurezza stessa dell'uscita (condizioni psico-fisiche, rispetto del progetto individuale riabilitativo...).

L'ospite può ricevere visite salvaguardando il riposo degli altri ospiti e il rispetto del progetto individuale stabilito con l'equipe in senso terapeutico.

La Direzione della Cooperativa non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente e direttamente dai residenti nelle proprie strutture.

La Cooperativa mette a disposizione degli ospiti un telefono interno mobile utilizzabile per i contatti.

## Dimissioni

La dimissione può avvenire per uno dei seguenti casi:

- raggiungimento dell'autonomia;
- reinserimento dell'ospite nella famiglia di origine;
- trasferimento presso altre Strutture non gestite dalla Cooperativa Elsa.

In ogni caso si attiva un processo di dimissione graduale che tenga conto della sfera affettiva ed emozionale della persona interessata.

Le dimissioni dalla Comunità sono valutate e concordate fra i Servizi Sociali Inviati, il tutore qualora esistente, e il responsabile della struttura con l'equipe educativa.

## La retta

La retta è suddivisa in due parti: una quota sanitaria a carico del SSN, che copre i servizi sanitari erogati dalla Cooperativa e una quota socio assistenziale, detta anche "alberghiera", a carico dell'ospite/ente gestore delle funzioni socio-assistenziali, che copre i servizi di vitto e alloggio, principalmente, ma anche di pulizia dei locali, del servizio di lavanderia, del riscaldamento ecc...

Non sono compresi: il vestiario; i prodotti per l'igiene personale; le piccole spese di vita quotidiana (quali sigarette, bar e altri generi di conforto personali); farmaci; ausili medici e protesici non erogati dal SSN; parcelle per la consultazione di specialisti; spese di ricovero presso strutture che richiedano pagamenti parziali o totali; l'assistenza superiore ai minutaggi previsti dalla retta giornaliera.

Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di sostenere integralmente la quota socio-assistenziale, può far richiesta di integrazione al proprio Comune o Consorzio Territoriale, presentando la Situazione Economica Equivalente (ISEE) da cui risulta la sua condizione economica-patrimoniale.

L'importo della retta viene definito in base al livello dei bisogni psico-fisici effettivi dell'ospite, valutati dall'equipe multidisciplinare della Cooperativa, sulla base di relazioni ricevute e visite dell'ospite, preliminari al suo ingresso in Struttura. La retta, pertanto, può essere più elevata di quella contrattualmente

prevista per la tipologia di Struttura nel caso in cui l'ospite necessiti di un'assistenza individualizzata.

Mensilmente la Cooperativa emette regolare fattura al SSN e all'ospite/ente gestore delle funzioni socio-assistenziali sulla base delle giornate di effettiva presenza, mentre per le assenze vengono seguiti i dettami del contratto stipulato con il SSN che prevede percentuali di decurtazione della retta più elevate con il passare dei giorni di assenza, fino al suo azzeramento totale.

### Gestione reclami

La Cooperativa Elsa gestisce i reclami con la modalità definite dal proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

I reclami possono essere comunicati alla Cooperativa Elsa via mail, fax o telefono (si veda la sezione "Contatti" della presente Carta dei Servizi) e deve essere data risposta entro e non oltre 30 giorni dal loro ricevimento.

A seguito della segnalazione di un'anomalia, la funzione Gestione Qualità, in concerto con tutte le funzioni interessate (compresi i servizi esterni medico/sanitari e di gestione Struttura), ha il compito di rispondere e prendere in carico qualsiasi problematica venga messa in evidenza. Il reclamo viene registrato sulla modulistica interna di gestione della Non Conformità, per mezzo del quale vengono individuate le cause della problematica, le attività di risoluzione da eseguire nell'immediato e a lungo termine, e le relative responsabilità.

## LE NOSTRE STRUTTURE

### R.A.F. «COMUNITÀ ELSA»



#### DOVE SIAMO

La R.A.F. Comunità Elsa, è sita in via Solferino 96 in Canelli (AT).

#### LA R.A.F. - I PRINCIPI GENERALI

La finalità del servizio offerto presso questa Struttura è quella di garantire uno spazio protetto e sicuro in cui acquisire e sviluppare nuove autonomie, sia all'interno che all'esterno del contesto comunitario, tramite l'elaborazione di un progetto assistenziale ed educativo individualizzato per soggetti che necessitano di un medio-alto livello di assistenza e supervisione.

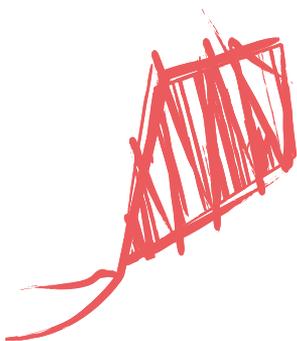
L'attivazione del percorso comunitario rappresenta quindi una risposta alla globalità dei bisogni del soggetto disabile in un contesto di vita comunitario che si realizza attraverso il perseguimento di un maggior grado di autonomia, nel rispetto delle caratteristiche individuali e dei cambiamenti della persona e che assicuri la soddisfazione dei bisogni, sia di tipo pratico (cura della persona, degli ambienti) sia di tipo psicologico relazionale.

La quotidianità e l'accoglienza rappresentano i due elementi fondamentali del rapporto ospite/operatore. La quotidianità viene intesa come vita in comune, vivere con le proprie abilità e fragilità, con le opportune modifiche ambientali e con spazi di vita che rendono possibile la crescita reciproca di operatori e ospiti.

Nel quotidiano si privilegia la qualità della vita, tutti i momenti della giornata anche quelli più scontati diventano importanti e significativi. Nei casi più gravi l'obiettivo è di diminuire le regressioni degenerative fisiologiche che implicherebbero ulteriori compromissioni nelle autonomie di base allo scopo di conservare per l'ospite un buon livello di qualità di vita.

#### A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

La Residenza Assistenziale Flessibile "Comunità Elsa" di Canelli è destinata a soggetti disabili adulti che necessitano di un medio alto livello di assistenza in presenza di gravi e plurimi deficit psico-fisici e deficit intellettivi medio-gravi. La



struttura è suddivisa in due nuclei, "Sole" e "Luna" al fine di offrire agli ospiti risposte che siano il più possibile mirate ai differenti bisogni e patologie.

Gli ospiti all'interno della residenza possono trovare spazi differenziati e idonei per svolgere le attività proposte dal personale educativo, che prepara e distribuisce il lavoro in base alle abilità del singolo, in modo che ognuno possa occupare il proprio tempo sentendosi utile e sviluppando un senso di responsabilità e appartenenza alla struttura.

La struttura Attualmente la RAF ha una capacità ricettiva di n. 20 posti letto + n. 2 posti letto di pronta accoglienza destinati a coloro che necessitano di accoglienza immediata.

## **Descrizione ambientale e struttura residenziale**

### **INFERMERIA**

La R.A.F dispone di una sala infermieristica gestita da Infermieri che si occupano di: farmaci (approvvigionamento, stoccaggio e somministrazione), gestione assistenziale e sanitaria, medicazioni, controlli periodici dei pazienti, aggiornamento delle cartelle cliniche con gli specialisti. Gli infermieri gestiscono anche la prenotazione di visite specialistiche interne o esterne alla struttura e di esami di laboratorio, nonché l'organizzazione di eventuali ricoveri ospedalieri.

### **SOGGIORNO**

Il soggiorno è situato al piano terra ed è arredato in modo confortevole e viene utilizzato per le attività di socializzazione e per le visite dei parenti. Diviso in due ambienti, per prevedere anche visite multiple e di spazi ampi e accoglienti per gestire sia incontri di socializzazione sia possibilità di consumare pasti e alimenti all'interno della Struttura.

### **LABORATORI EDUCATIVI**

I laboratori educativi sono situati al piano terra e sono arredati in modo confortevole e funzionale alle attività manuali, ludiche e didattiche ed interventi specifici rivolti al mantenimento/potenziamento delle abilità cognitive. E' attivo

anche uno spazio dedicato al Laboratorio di musica con attrezzatura professionale.

## PALESTRA

L'attività motoria è rivolta a tutti gli ospiti che necessitano di riabilitazione e movimento. La palestra è situata al piano terra con due modalità di accesso: una interna dai locali adibiti a laboratorio, ed una esterna dal cortile circostante.

## CAMERE RESIDENZIALI

Sono presenti ampie camere doppie tutte dotate di bagni indipendenti ed attrezzati. Ogni nucleo e può accogliere fino a n. 10 ospiti.

Al piano terra è situata la camera a due letti per interventi di pronta accoglienza con bagno adiacente.

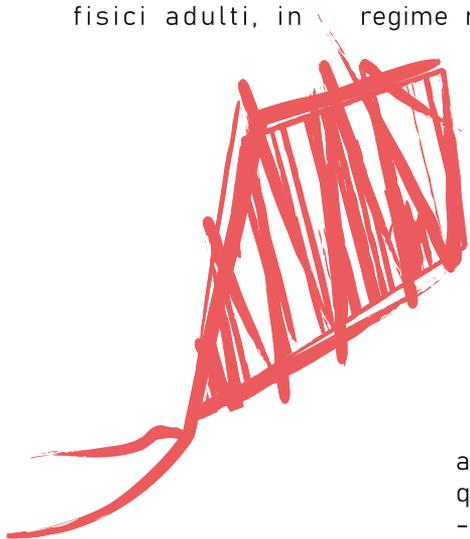
Tutte le camere sono organizzate nell'ambito di nuclei autonomi ed indipendenti che dispongono di una propria sala da pranzo con angolo cottura, bagno assistito, percorsi protetti, sistemi di sicurezza e video-sorveglianza.

## SERVIZI GENERALI OFFERTI

La R.A.F. "Comunità Elsa" eroga servizi assistenziali per disabili fisici e psico-fisici adulti, in regime residenziale. Si effettua inoltre attività di progettazione ed erogazione di servizi riabilitativi psicofisici e psico-sociali garantendo interventi educativi, assistenziali e un servizio infermieristico per 365 giorni all'anno.

Viene garantito:

- **Supporto educativo:** Gli educatori professionali garantiscono un supporto costante e mirato ai bisogni di ciascun singolo ospite. Il servizio educativo viene erogato tutti i giorni ed è parte integrante della giornata tipo dell'ospite.
- **Assistenza infermieristica:** con copertura annuale nelle 24 ore da parte di personale qualificato.
- **Supporto continuativo con figure professionali**



**specifiche:** medico internista, psichiatra, fisioterapista, psicologo.

- **Servizio Mensa:** Il servizio mensa è dato in appalto ad una ditta esterna opportunamente qualificata e certificata. Il menù è soggetto ad autorizzazione dell'A.S.L. di competenza (A.S.L. AT) ed è personalizzabile secondo le esigenze specifiche dell'ospite. Il menù ruota su quattro settimane, alternando un menù estivo ed un menù invernale.

- **Servizio di Lavanderia:** dato in appalto ad una ditta esterna sia per la biancheria piana che per la biancheria dell'ospite.

- **Pulizia ambienti:** pianificato e gestito direttamente da parte di operatori della Cooperativa Elsa.

### **IL PERSONALE IN ORGANICO**

Il personale operante in struttura è quello previsto dalla D.G.R. 22/12/97 n.230 - 23699 e viene incrementato in maniera proporzionale ai minuti di assistenza già previsti in relazione ai bisogni effettivi dell'ospite secondo quanto previsto dal Progetto Educativo Individuale:

- **OSS N. 12 OPERATORI IN SERVIZIO**

- **EDUCATORI PROFESSIONALI N. 3 OPERATORI IN SERVIZIO**

- **INFERMIERI N. 2 INFERMIERI IN SERVIZIO**

- **DIRETTORE DI STRUTTURA N. 1 IN SERVIZIO**

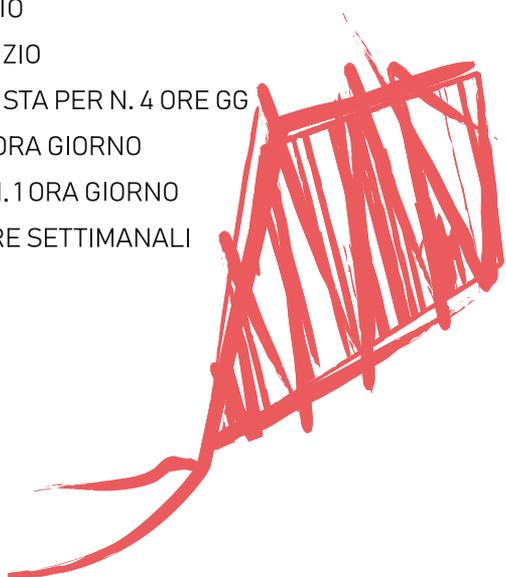
- **TERAPISTA RIABILITAZIONE N. 1 TERAPISTA PER N. 4 ORE GG**

- **RESP. SANITARIO N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA GIORNO**

- **MEDICO PSICHIATRA N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA GIORNO**

- **PSICOLOGO N. 1 PSICOLOGO PER N. 4 ORE SETTIMANALI**

- **MEDICO DI BASE AL BISOGNO.**



## I GRUPPI APPARTAMENTO

### I PRINCIPI GENERALI

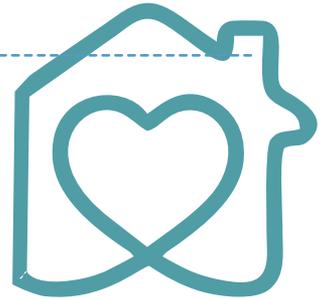
Sono strutture residenziali con funzione di accoglienza destinate a favorire il reinserimento sociale e a promuovere le autonomie di persone disabili di età adulta.

Tali strutture, facendo loro il progetto “Durante noi, dopo di noi”, sono una soluzione residenziale per persone con disabilità mentale e fisica di livello lieve o medio, a cui si vuole offrire un progetto di cura molto vicino al concetto di vero e proprio “focolare domestico”. Tale iniziativa nasce dalla consapevolezza che gli ospiti hanno la necessità di avvalersi di ausili e supporti professionali per superare o ridurre i propri deficit, ma, specialmente quando sono privi del necessario sostegno familiare o di contesto, hanno il diritto di vivere in un ambiente nel quale i propri bisogni vengano compresi e soddisfatti in vista di un raggiungimento della più ampia autonomia personale. Per realizzare questo tipo di percorso educativo e riabilitativo si ritiene necessario porre particolare attenzione all’organizzazione dell’esperienza “domestica” accanto alle dimensioni della concretezza assistenziale e della significatività professionale.

Il Gruppo Appartamento risulta essere una risorsa che permette di sfruttare l’influenza positiva di essere inseriti in contesti innovativi, di sperimentare nuovi vissuti e nuove opportunità, oltre che a rappresentare una dimensione abitativa ristretta pur garantendo la presenza di figure competenti a livello assistenziale e relazionale.

Il Gruppo Appartamento è parte della comunità locale in cui è inserito e ha le potenzialità per sviluppare ulteriori capacità di offerta, recando un valore aggiunto facilmente individuabile: un “piccolo gruppo” compatto, correlabile alla propria capacità di incrementare i rapporti umani e le attività educativo – assistenziali integrato in un piccolo contesto territoriale.

Inoltre è condiviso un lavoro educativo sinergico con la R.A.F. “Comunità Elsa”, svolgendo insieme alcune delle attività proposte ed utilizzandone gli spazi quali ad esempio: palestra attrezzata, laboratori, salone per le feste, mezzi di trasporto.



Il programma riabilitativo individualizzato è strutturato in maniera da sviluppare e potenziare le risorse di ognuno e continuerà anche dopo il raggiungimento di tali traguardi, promuovendo maggiori livelli di autonomia al fine di evitare possibili e pericolose regressioni. Alla luce di quanto esposto oltre alla figura degli operatori vi è quella dell'educatore professionale, quella del fisioterapista e dello psicologo.

### A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

I G.A. gestiti dalla Cooperativa Elsa sono destinati ad ospitare disabili intellettivi di grado medio ed hanno una capacità ricettiva di n. 5 posti letto ciascuno. Servizi generali offerti.

Il G.A. eroga servizi assistenziali per disabili fisici e psico-fisici di livello medio lieve in regime residenziale, cui si accompagna una insufficiente o scarsa autonomia nella gestione quotidiana, ma non tale da rendere necessaria una residenzialità più contenitiva e supportiva come la R.A.F. .

Si effettua inoltre attività di progettazione ed erogazione di servizi riabilitativi psico-fisici e psicosociali.

Il G. A. garantisce interventi educativi, assistenziali e un servizio infermieristico per 365 giorni all'anno. Viene garantito:

- **Supporto educativo:** l'appartamento è seguito da un educatore professionale di riferimento che segue la progettazione educativa e gli aggiornamenti necessari, la programmazione e progettazione delle attività, le spese individuali degli ospiti e l'amministrazione della documentazione del gruppo appartamento. L'educatore professionale presente fa parte del team educativo della Cooperativa con quale vengono svolte attività di verifica e controllo dell'andamento e attività di programmazione e progettazione;

- **Assistenza infermieristica:** con copertura annuale nelle 24 ore da parte di personale qualificato che si occupa di: farmaci (approvvigionamento, stoccaggio e somministrazione), gestione assistenziale e sanitaria, medicazioni, controlli periodici dei pazienti, aggiornamento delle cartelle cliniche con gli specialisti. Gli infermieri gestiscono anche le prenotazioni di visite specialistiche interne o esterne alla struttura e di esami di laboratorio, nonché l'organizzazione di eventuali ricoveri ospedalieri;

- **Supporto continuativo** con figure professionali specifiche: medico internista, psichiatra, psicologo;

- **Servizio Mensa e di Lavanderia:** I servizi di mensa e di lavanderia vengono effettuati direttamente dagli operatori della Struttura;
- **Pulizia ambienti:** è gestito direttamente dagli operatori della Struttura.

### IL PERSONALE ORGANICO

Il rispetto delle dotazioni di organico, come da norma, e il numero di operatori presenti in struttura nella settimana.

Il personale operante in struttura è quello previsto dalla D.G.R. 22/12/97 n.230 - 23699 e viene incrementato in maniera proporzionale ai minuti di assistenza già previsti in relazione ai bisogni effettivi dell'ospite secondo quanto previsto dal Progetto Educativo Individuale.

- **OSS**, 5 OPERATORI IN SERVIZIO
- **EDUCATORI PROFESSIONALI** 1 EDUCATORE PER 25 ORE SETTIMANALI
- **INFERMIERI** N. 1 INFERMIERE PER 2 ORE SETTIMANALI
- **DIRETTORE DI STRUTTURA** N. 1 IN SERVIZIO
- **RESP. SANITARIO** N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA SETTIMANALE
- **MEDICO PSICHIATRA** N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA SETTIMANALE
- **PSICOLOGO** N. 1 PSICOLOGO PER N. 1 ORE SETTIMANALI
- **MEDICO DI BASE** AL BISOGNO

## GRUPPO APPARTAMENTO «SAN BRUNO»



### DOVE SIAMO

Il G.A. "SAN BRUNO" è situato in Via Silvia n.22 a Bruno (AT).

### DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

L'immobile è una graziosa villetta, situata in posizione tranquilla a pochi passi dal centro, disposta su due livelli, libera su tutti i lati, all'interno di un ampio e spazioso cortile completamente recintato.

Al piano terra si trovano l'ampio ingresso con soggiorno e cucina, laboratorio ricreativo e bagno. Al piano superiore, collegato con un servo-scala a poltrona, vi sono n. 3 camere da letto dotate di ogni comfort, di cui una singola e due doppie con n. 2 bagni adiacenti. Il piano seminterrato è adibito a magazzino cucina e depositi vari. All'esterno si trova un giardino, curato direttamente dalle ospiti

della casa e uno spazio dedicato al soggiorno del cane di proprietà della Struttura.

Attualmente il G.A. "San Bruno" è specializzato nell'inserimento di ospiti di genere femminile provenienti da precedenti esperienze di residenzialità, con discrete abilità di autonomia, che cercano un contesto di vita "familiare" in un ambiente ristretto, sereno ed adeguatamente supervisionato.

## GRUPPO APPARTAMENTO «SAN TOMMASO»

### DOVE SIAMO

Il G.A. 'San Tommaso' è sito in Via Solferino n.33 a Canelli (AT).

### LA DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI.

L'appartamento è situato al piano terra di un condominio, con entrata indipendente ed è composto da ingresso, soggiorno adibito a laboratorio ricreativo, cucina, n. 2 camere da letto di cui una a due letti ed una a tre letti e n. 2 bagni attrezzati ed un piccolo balcone che si affaccia sul cortile interno del palazzo.

Attualmente il G.A. "San Tommaso" è specializzato nell'inserimento di ospiti di genere maschile provenienti da precedenti esperienze di residenzialità, con discrete abilità di autonomia, che cercano un contesto di vita "familiare" in un ambiente ristretto, sereno ed adeguatamente supervisionato.



**PROSSIMA  
APERTURA**

## GRUPPO APPARTAMENTO «SANTA LIBERA»

### DOVE SIAMO

Il progetto ha previsto il recupero di un edificio con annessi terreni agricoli posto in Regione Santa Libera n. 11 a Canelli (AT), individuato dal vigente P.R.G.C. in AREA AGRICOLA E CORE ZONE UNESCO, ovvero un'area di particolare pregio ambientale e paesaggistico.



### LA DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

La nuova struttura è dislocata su due piani ed è composta da molteplici e funzionali ambienti sia interni che esterni. Al pian terreno vi è un accogliente ingresso che porta ad un grande salone adibito alle attività ed ai laboratori attiguo alla cucina ed ad alcuni locali uso uffici e ai servizi igienici. Al piano superiore si trovano le camere da letto, adiacenti ad esse vi sono i servizi igienici di cui uno assistito. Caratteristica importante della struttura sono le aree esterne: piscina, orto, vigna, frutteto; aree predisposte per produzioni alimentari a km 0 e/o apicoltura; possibilità di inserimento animali con aree stalla e maneggio.

Il progetto comunitario sarà organizzato all'interno di un ambiente residenziale nel quale gli ospiti possono affrontare e gestire diversi aspetti di vita: la giornata potrà essere organizzata in tanti momenti interni alla casa ma soprattutto esterni nei quali vengono proposte attività che hanno come obiettivo generale quello di aumentare il senso di appartenenza di ciascun ragazzo, responsabilizzandolo nelle scelte e favorendo l'acquisizione di autonomie nel rispetto delle caratteristiche individuali.

La struttura propone le seguenti specificità ricreative ed occupazionali: Laboratorio Musicale, Attività Motoria interna ed esterna alla struttura, Pet-Therapy, Laboratori di Cucina e produzioni alimentari a km 0, Piscina, Maneggio e Orto, vigna e frutteto.



## COMUNITÀ ALLOGGIO «VILLA STELLA»



### DOVE

La Comunità Alloggio "Villa Stella" è sita in Via Don Cellino 15, Costigliole d'Asti (AT).

### PRINCIPI GENERALI

La comunità alloggio, in integrazione con la rete dei servizi sociali e sanitari territoriali, fornisce tutte le prestazioni atte al recupero e al mantenimento delle diverse capacità individuali, allo sviluppo delle potenzialità, al supporto comportamentale e alle modalità di relazione di ogni singolo utente. Tutte queste prestazioni sono individuate e costituiscono il Piano Educativo Individualizzato.

La novità di questo servizio di residenzialità risiede nella capacità di far convivere in modo vincente e sinergico due modelli che, tra loro spesso contrapposti, hanno il medesimo obiettivo: garantire il benessere sociale e personale della persona attraverso servizi di assistenza ed educazione. Facendo riferimento sia al modello sociale, più attento ai bisogni di integrazione sociale e al clima educativo, sia al modello abilitativo, più attento invece alle componenti d'intervento finalizzate al miglioramento delle abilità personali, entrambi uniti grazie ad uno stile relazionale assunto dagli operatori e dagli ospiti della comunità, che è possibile individuare nello stile familiare.



Modello teorico di riferimento della Comunità è legato al significato di "mettere radici": ovvero realizzare un luogo nel quale si cerca di ricostruire il senso d'appartenenza dei suoi membri ad un gruppo ristretto di persone e ad uno spazio nel quale riconoscersi e trovare la soddisfazione ai bisogni primari oltre che alla sperimentazione e valorizzazione del proprio.

### A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

La struttura è destinata a ragazzi disabili giovani adulti di grado medio lieve con necessità di supporto educativo ed eventuale sostegno tutelare. La Comunità "Villa Stella" ha una capacità ricettiva di n. 9 posti letto a cui aggiungere 1 posto di pronta accoglienza.

### DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

È un nucleo indipendente che si trova all'interno di una struttura residenziale ed assistenziale già esistente sul territorio.

La struttura è dislocata su due piani; al pian terreno vi è un accogliente ingresso che porta alla sala da pranzo, ad un grande salone adibito alle attività ed ai laboratori attiguo ad un piccolo cortile pensile, alla cucina e ai servizi igienici, n. 1 bagno assistito. Al piano superiore, collegato con ascensore, si trovano le cinque camere da letto, di cui n. 4 camere a due posti letto ed una singola, le camere sono ampie e luminose, adiacenti ad esse vi sono i tre servizi igienici di cui uno assistito. Inoltre sullo stesso piano vi è il locale operatori, con annesso servizio (tale spazio è dedicato a tutte le figure che fanno parte dell'equipe di struttura).

### SERVIZI GENERALI OFFERTI

La Comunità Alloggio "Villa Stella" eroga servizi assistenziali per disabili fisici e psicofisici di lieve o media intensità, in regime residenziale. Si effettuano attività di progettazione ed erogazione di servizi riabilitativi psico-fisici e psico-sociali garantendo interventi educativi, assistenziali e un servizio infermieristico per 365 giorni all'anno.

Viene garantito:

- **Supporto educativo:** la comunità è seguita da due educatori professionali di riferimento che eseguono la progettazione educativa e gli aggiornamenti necessari, la programmazione e progettazione delle attività, le spese individuali degli ospiti e l'amministrazione della documentazione della struttura. Inoltre l'educatore professionale affianca l'operatore socio sanitario nella gestione del turno e della sua quotidianità, accompagnando attivamente gli ospiti nella gestione delle autonomie domestiche e personali e supportando la relazionalità

all'interno del gruppo. L'educatore professionale presente fa parte del team multiprofessionale della Cooperativa col quale vengono svolte attività di verifica e controllo sull'andamento e attività di programmazione e progettazione a medio lungo termine.

- **Assistenza infermieristica:** con copertura annuale nelle 24 ore da parte di personale qualificato
- **Supporto continuativo con figure professionali specifiche:** medico internista, psichiatra, psicologo
- **Servizio Mensa:** gestito direttamente da parte di personale dipendente della Cooperativa.
- **Servizio di Lavanderia:** il servizio di lavanderia viene gestito internamente dagli operatori della Cooperativa.
- **Pulizia ambienti:** pianificato e gestito direttamente da parte di personale dipendente della Cooperativa.

### IL PERSONALE IN ORGANICO

Il rispetto delle dotazioni di organico, come da norma, e il numero di operatori presenti in struttura nella settimana.

Il personale operante in struttura è quello previsto dalla D.G. R. 22/12/97 n. 230 - 23699 e viene incrementato in maniera proporzionale ai minuti di assistenza già previsti in relazione ai bisogni effettivi dell'ospite secondo quanto previsto dal Progetto Educativo Individuale.

- **OSS N. 4 OPERATORI IN SERVIZIO**
- **EDUCATORI PROFESSIONALI N. 2 EDUCATORI IN SERVIZIO**
- **INFERMIERI N. 1 INFERMIERE PER 3 ORE SETTIMANALI**
- **DIRETTORE DI STRUTTURA: N 1 IN SERVIZIO**
- **RESP. SANITARIO N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA SETTIMANALE**
- **MEDICO PSICHIATRA N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA SETTIMANALE**
- **PSICOLOGO N. 1 PSICOLOGO PER N. 6 ORE SETTIMANALI**
- **MEDICO DI BASE AL BISOGNO**

## SERVIZI DI AUTONOMIA

---

### PRINCIPI GENERALI

L'obiettivo principale di questo nuovo tipo di servizio è quello di promuovere e sviluppare sempre maggiori gradi di autonomia tra gli ospiti favorendo l'integrazione e il reinserimento sociale, fornendo la possibilità di sperimentarsi nel contesto sociale in maniera mediata e protetta attraverso il supporto educativo e gestionale dell'equipe a cui gli ospiti fanno affidamento.

Il fondamento della progettazione di queste strutture è il costrutto di "reinserimento" nel contesto esterno sviluppato sia a livello relazionale come obiettivo di socializzazione sia come inserimento lavorativo ed occupazionale.

L'obiettivo di reinserimento sociale e avviamento al lavoro viene perseguito e monitorato dall'attività educativa costante attraverso:

- progettazione condivisa con l'ospite: l'attività e la scelta delle proposte è condivisa in ogni fase e selezionata sulla base delle specifiche abilità e preferenze;
- condivisione del programma e degli intenti educativi con i Servizi Inviati e dell'UMVD di competenza e (se presenti) con le figure di tutela dell'ospite;
- osservazione e monitoraggio costante da parte dell'equipe educativa creando momenti di condivisione e verifica informale con l'ospite e con la rete costruita intorno a lui;
- verifica dell'andamento dell'attività lavorativa e del raggiungimento degli obiettivi prefissati (a sei mesi o alla fine dell'anno).

Parallelamente tale progetto si fonda sull'idea di inserire i ragazzi in un contesto domestico strutturato come una vera e propria casa della quale essere responsabili e in cui sviluppare competenze nella sua gestione. Gli operatori forniscono, attraverso la convivenza e la condivisione di alcuni momenti della giornata, un supporto e una guida discreta dell'attività gestionale e pratica nella conduzione della casa. In questa dimensione il fondamento della relazione educativa è la coprogettazione, attraverso il quale si condividono gli obiettivi secondo le capacità ed il funzionamento di ogni attore della scena educativa.

### A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

Il Servizio di Autonomia è destinato ad ospitare disabili intellettivi di grado medio lieve con disagio psichico stabilizzato, cui si accompagna una sufficiente autonomia nella gestione quotidiana. Le persone devono possedere certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92, avere un'età compresa tra i 18 e i 45 anni ed essere autonomi nell'assunzione dei farmaci. Al momento si dà

precedenza agli utenti provenienti dalle strutture della Cooperativa per progetti di autonomia e convivenza guidata, conosciuti e stabilizzati da un precedente percorso con la nostra equipe multiprofessionale.

Il servizio di Autonomia "Casa Loreto" ha una capacità ricettiva di n. 3 posti letto.

Il Servizio di Autonomia "Casa Maria" ha una capacità ricettiva di n. 4 posti letto.

### **SERVIZI GENERALI OFFERTI**

L'educatore all'interno del Servizio di Autonomia si occupa di fornire supporto educativo nello sviluppo del percorso di reinserimento e responsabilizzazione degli ospiti.

In particolare svolge compiti di:

- gestione progetti educativi e programmazione delle attività
- sostegno alle autonomie nella gestione economica
- sostegno alle autonomie nell'uso del cellulare
- sostegno nel percorso formativo/occupazionale
- supervisione dinamiche di gruppo
- supervisione nella gestione della casa.

Altri servizi offerti sono:

- Assistenza infermieristica.
- Supporto continuativo con figure professionali specifiche: medico internista, psichiatra, psicologo
- Servizio Mensa e di Lavanderia: il servizio di lavanderia è effettuato direttamente dagli operatori della Cooperativa a sostegno degli ospiti
- Pulizia ambienti: è gestito direttamente dagli operatori della Cooperativa a sostegno degli ospiti.

### **LE ATTIVITÀ**

Le attività svolte nella struttura si possono suddividere in: occupazionali, educative e di gestione del tempo libero.

Le Attività educative sono rappresentate prevalentemente da momenti individuali e di piccoli gruppi.

I momenti individuali previsti sono:

- colloqui periodici di accompagnamento e verifica del percorso con il personale educativo, lo psicologo e la Direzione della Struttura;

- colloqui individuali di sostegno a richiesta con lo psicologo;
- richieste di controlli medici per problematiche emergenti.

I gruppi attivati sono relativi alla gestione e al supporto del percorso:

- **Il gruppo "accompagnamento"** condotto da personale educativo: il gruppo a cadenza settimanale ha lo scopo di approfondire la conoscenza delle proprie abilità sociali stimolandone il funzionamento nell'individuo;
- **Il gruppo "verifica dell'andamento"** condotto dal personale educativo: il gruppo a cadenza settimanale (o convocato al bisogno) ha lo scopo di esplicitare le difficoltà riscontrate nella convivenza del gruppo degli ospiti e della gestione della casa oltre a quelle nell'integrazione e sviluppo della rete esterna e dell'inserimento lavorativo o di avviamento al lavoro. L'obiettivo è quello di far emergere strategie operative per il superamento dei problemi;
- **Il gruppo "Verifica dei progetti"** condotto da personale educativo: ha lo scopo di monitorare l'andamento del percorso dei singoli ed intervenire sulle criticità attraverso la costruzione ed il mantenimento del gruppo come strumento di contenimento e confronto sul raggiungimento degli obiettivi dei singoli.

L'organizzazione del tempo "libero" costituisce una parte importante del programma non solo perché appartiene alla sfera preferita dagli ospiti del divertimento e del piacere, ma soprattutto come intervento nella gestione della dimensione del vuoto, della noia, della mancanza dei riferimenti. Accanto alle attività di gruppo e di incontro all'interno della struttura, il progetto prevede l'orientamento del singolo verso l'individuazione e la sperimentazione di interessi individuali che vertono sia alla dimensione della vita lavorativa che alla reintegrazione nel contesto sociale. La gestione del tempo libero viene condivisa con gli ospiti e monitorata dall'equipe multidisciplinare (che rimane marginale nell'attuazione vera e propria delle attività) e viene gestita per quanto possibile in autonomia dagli ospiti stessi.

### PERSONALE IN ORGANICO

Il personale operante in struttura è quello previsto dalla D.G. R. 22/12/97 n. 230 - 23699 e viene incrementato in maniera proporzionale ai minuti di assistenza già previsti in relazione ai bisogni effettivi dell'ospite secondo quanto previsto dal Progetto Educativo Individuale.

Il personale si compone di:

- **OSS** N. 1 OPERATORE PER 10 ORE GIORNALIERE
- **EDUCATORI PROFESSIONALI** N. 1 EDUCATORI PER 5 ORE GIORNALIERE
- **INFERMIERI** N. 1 INFERMIERE PER 1 ORA SETTIMANALE
- **DIRETTORE DI STRUTTURA:** N. 1 IN SERVIZIO
- **RESP. SANITARIO** N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA SETTIMANALE
- **MEDICO PSICHIATRA** N. 1 MEDICO PER N. 1 ORA SETTIMANALE
- **PSICOLOGO** N. 1 PSICOLOGO PER N. 1 ORE SETTIMANALI
- **MEDICO DI BASE** AL BISOGNO.

Alcuni consulenti intervengono nella conduzione di attività specifiche:

- psicologo disponibile per sostegni individuali,
- psichiatra disponibile per sostegno alla terapia farmacologica,
- figure specialistiche in base alle necessità degli ospiti.

## SERVIZIO DI AUTONOMIA «CASA LORETO»

### DOVE SIAMO

Il Servizio di Autonomia “Casa Loreto” è sito in Via Provale n.11 a Costigliole d'Asti (AT).

### LA DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

L'appartamento è situato in una casa di antica costruzione, ristrutturata, situata al centro di Costigliole d'Asti, comune a sud ovest di Asti. La caratteristica fondante di questo servizio è la sua strettissima vicinanza alla Comunità Alloggio “Villa Stella” che diventa riferimento assistenziale per ogni necessità e una base sicura di legame educativo relazionale per gli ospiti che per la prima volta sperimentano l'autonomia.

L'alloggio è così caratterizzato: zona soggiorno-pranzo con angolo cottura; salone; 2 camere da letto; un bagno. L'alloggio ha le seguenti dotazioni: riscaldamento autonomo, luce, gas per cucina e fornitura di acqua calda; citofono per apertura porta principale e segnale luminoso di allerta citofono; linea internet; predisposizione per allacciamento apparecchio telefonico fisso.



## SERVIZIO DI AUTONOMIA CASA MARIA.



Il progetto di autonomia guidata presso il servizio “Casa Maria” nasce dall'esigenza di un ulteriore passo avanti rispetto al servizio “Casa Loreto” e come esigenza di un nuovo e sperimentale intervento “ponte” tra il percorso comunitario e la totale condizione di autonomia dal sostegno educativo ed assistenziale.

### DOVE SIAMO

Il Servizio di Autonomia “Casa Maria” è sito in Piazza Giovanni XXIII n.1 a San Marzano Oliveto (AT).

### LA DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

La struttura è disposta su un piano ed è composta da due ambienti. La struttura principale è composta da 2 camere da letto per un totale di 4 ospiti, un soggiorno, una cucina attrezzata e 1 bagno. Nella sede distaccata all'interno del cortile interno della proprietà, si trovano: locale educatori con funzione di area riservata ad incontri protetti e laboratorio manuale. È inoltre presente un portico e un cortile interno di grandi dimensioni con un'area relax attrezzata esterna, comodo parcheggio.

La casa è stata ristrutturata secondo moderne concezioni e nel rispetto delle norme vigenti. A circa 50 m dalla struttura principale sono disponibili alcuni servizi assistenziali (comune, medico di base, negozi e bar).



## CASA DI RIPOSO «SERRATRICE DAFARRA»

---

“La vecchiaia è la sede  
della sapienza della vita.”  
Papa Francesco



### DOVE SIAMO

La Casa di Riposo “Serratrice Dafarra” è sita in Via Don Cellino n. 17 a Costigliole d’Asti (AT).

### I PRINCIPI GENERALI

La Casa di Riposo “Serratrice-Dafarra” ha lo scopo istituzionale dell’assistenza sociale e sanitaria in regime quasi interamente residenziale di persone adulte e anziani di entrambi i sessi, fragili, disabili, non autosufficienti (totalmente /parzialmente), sofferenti di limitazioni fisiche o della psiche. La Struttura provvede ad erogare prestazioni socio sanitarie nell’arco della giornata al fine di mantenere il buono stato di salute dei propri ospiti.

La Casa di Riposo tende ad offrire ambienti e ritmi di vita il più possibile vicini a quelli familiari, rispettando le modalità previste dal P.A.I. (Piano Assistenziale Individuale) con particolare attenzione al tessuto sociale di provenienza.

Al fine di raggiungere gli obiettivi proposti, la Residenza coinvolge sistematicamente le famiglie nei progetti che vengono strutturati a favore del paziente, credendo fortemente nella loro fattiva collaborazione per il buon esito dell’obiettivo prestabilito.

L’equipe multidisciplinare nell’esercizio delle sue attività mette al centro la persona e i suoi familiari, indipendentemente dalle condizioni psico-fisiche, promuovendo e mantenendo la rete di relazioni significative. Principio fondativo è la relazione come punto fondamentale del lavoro di cura e mantenimento delle autonomie e la creatività nei progetti individuali a seconda delle varie e specifiche caratteristiche e preferenze.

La mission dell’equipe multiprofessionale è lavorare insieme per guardare avanti in un mondo in cui la solidarietà e la cooperazione rappresentano il valore aggiunto di una società moderna ed attenta al benessere comune. Quella della Direzione della Struttura è farsi carico del bisogno assistenziale di anziani fragili

e delle loro famiglie con umanità e professionalità e, prendendo spunto dal fondatore Don Serratrice, ponendosi come obiettivi primari la cura, l'assistenza e la riabilitazione.

### A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

La ricettività della struttura è così suddivisa: R.S.A. per 40 posti letto, R.A. per 15 posti letto e come Centro Diurno per n. 20 utenti (rif. Determinazione ASL AT n. 506 del 02/04/2021). All'interno della struttura sono presenti tre nuclei assistenziali a seconda dei bisogni dell'ospite: il nucleo "Margherita" per anziani autosufficienti, i nuclei "Mimosa" e "Girasole" per anziani non autosufficienti.

Le finalità dei nuclei sono:

- modificare i disturbi del comportamento
- favorire il mantenimento o il recupero delle attività di base della vita quotidiana
- mantenere lo stato funzionale offrendo stimoli continui
- correggere i disturbi dell'equilibrio e dell'andatura
- intervenire clinicamente sulle patologie somatiche acute o croniche riacutizzate
- ridurre e razionalizzare l'uso di psicofarmaci.

### SERVIZI OFFERTI E RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

La struttura garantisce ed assicura lo svolgimento delle seguenti prestazioni assistenziali per tutto l'anno e nel rispetto delle vigenti normative:

- **Assistenza medica:** garantita dai MMG che vengono convocati in struttura all'occorrenza, in base alle esigenze degli ospiti e dal Direttore Sanitario;
- **Assistenza infermieristica:** le prestazioni comprendono oltre alle normali prestazioni di routine terapia iniettiva, fleboclisi e prelievi, il controllo delle prestazioni terapeutiche, la prevenzione delle infezioni e delle cadute, l'individuazione precoce delle eventuali modificazioni dello stato di salute fisica e di compromissione funzionale, l'attivazione tempestiva degli interventi necessari da parte degli altri operatori competenti;
- **Attività di riabilitazione** include le seguenti prestazioni: programmi individuali di riabilitazione e mantenimento;

- **Altre attività** integrate erogate all'interno della struttura per gruppi di ospiti e tenendo conto del PAI possono prevedere laboratori di rieducazione dell'ospite, attività di supporto allo svolgimento delle comuni attività quotidiane nonché rieducazione psico-sociale, effettuata attraverso il supporto psicologico;
- **Attività di assistenza** alla persona: comprende ausilio allo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana, igiene personale, pulizia e riordino degli ambienti di vita privata (letto, comodino) dell'ospite, nonché l'attività di imboccamento degli ospiti non in grado di provvedere autonomamente;
- **Attività di animazione:** svolta dallo psicologo e dagli educatori della Cooperativa, prevedono attività individuali e di gruppo, giochi che hanno lo scopo di favorire la socializzazione e fornire stimoli ludico-ricreativi e culturali.

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria sono:

- **Assistenza specialistica,** farmaceutica e protesica, nonché ogni altra prestazione diagnostico terapeutica, garantite dall'ASL di competenza territoriale, secondo le necessità definite nel PAI;
- **Farmaci:** i prodotti farmaceutici prescritti dai MMG agli ospiti, vengono forniti alla struttura dalle farmacie di zona. I farmaci non esenti sono a carico dell'Utente, che tramite i propri familiari, provvede al loro pagamento direttamente in farmacia;
- **Ausili per l'incontinenza:** rientrano tra i presidi forniti dal Servizio Sanitario nella quantità giornaliera indicata dal MMG dell'ospite in base alle sue esigenze. La struttura, comunque, provvede ad integrare la quantità necessaria di pannoloni per compensare la carenza di fornitura da parte dell'ASL;
- **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, i trasporti da e per ospedali e/o altre strutture sono a carico degli ospiti (con esclusione di quelli garantiti dall'ASL e dall'emergenza 118).

Infine vengono garantite le prestazioni di natura alberghiera come:

- **Vitto**: il servizio di ristorazione viene effettuato sulla base di tabelle dietetiche e nutrizionali stabilite e approvate dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASL ASTI. La somministrazione dei pasti viene garantita anche al letto dell'ospite;

- **Lavanderia e stireria** della biancheria piana e della biancheria personale degli ospiti;

- **Pulizia della Struttura**;

- **Igiene personale** dell'Ospite (bagno o doccia + shampoo/manicure/pedicure) a cura degli Operatori di struttura che effettuano - al bisogno - il taglio dei capelli;

- **Altre attività alberghiere** e/o di servizio alla persona, aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A) e non incluse nella tariffa residenziale e pertanto a totale carico dell'utente, possono essere: supplemento camera singola, servizio parrucchiere, servizio di podologia, presidi sanitari non mutuabili, visite specialistiche e tutto quanto non rientra nello specifico del servizio erogato.

### IL PERSONALE IN ORGANICO

Il personale operante in struttura è quello previsto dalla normativa vigente e viene incrementato in maniera proporzionale ai minuti di assistenza già previsti in relazione ai bisogni effettivi degli ospiti.

- **RESPONSABILE INFERMIERISTICO** N. 1

- **OPERATORI SOCIO SANITARI** N.18

- **INFERMIERI PROFESSIONALI** N. 3

- **DIRETTORE DI STRUTTURA** N.1

- **DIRETTORE SANITARIO** N.1

- **FISIOTERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE** N.1

- **PSICHIATRA** N.1

- **AUSILIARI ADDETTI ALLA LAVANDERIA E PULIZIE** N.3

- **PSICOLOGO** N.1

## CONTATTI



Sede legale e amministrativa: Via Alfieri, n. 3 14053 Canelli (AT)  
 Tel./Fax. 0141/835366  
 info@cooperativaelsa.it    www.cooperativaelsa.it  
 P.I. - C.F. 01341600052



**R.A.F. "Comunità Elsa"**  
 Sede: Canelli Via Solferino n. 96 - Tel. 0141/822954  
 P.I. - C.F. 01341600052



**Gruppo Appartamento "San Tommaso"**  
 Sede: Canelli Via Solferino n. 33  
 Tel. 0141/835366



**Gruppo Appartamento "San Bruno"**  
 Sede: Bruno Via Silva n. 22  
 Tel. 0141/764128



**Comunità Alloggio "Villa Stella"**  
 Sede: Costigliole D'Asti Via Don Cellino n. 15  
 Tel. 0141/961832



**Servizio di Autonomia "Casa Loreto"**  
 Sede: Costigliole d'Asti Via Provale 11  
 Tel. 0141/961832



**Servizio di Autonomia "Casa Maria"**  
 Sede: San Marzano Oliveto Piazza Giovanni XXIII n. 01  
 Tel. 0141/835366



**Casa di riposo "Serratrice Dafarra"**  
 Sede: Costigliole d'Asti Via Don Cellino n. 17  
 Tel./Fax 0141/961371



**Gruppo Appartamento "Santa Libera"**  
 Sede: Canelli Regione Santa Libera n. 11  
 Tel. 0141/835366

## ORARI E MODALITÀ DI VISITA

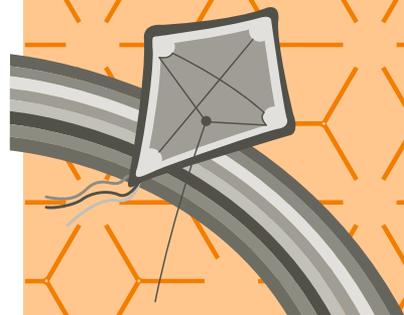
Le strutture sono aperte 365 gg. l'anno 24 ore su 24. Le visite da parte dei familiari devono essere preferibilmente concordate con il personale di struttura.

**L'orario visite:**

dal Lunedì alla Domenica, Festivi compresi

**Mattino:** dalle 9,30 alle 11,30

**Pomeriggio:** dalle 16,30 alle 18,30.



Quality  
ISO 9001

SAI GLOBAL

CARTA DEI SERVIZI  
NOVEMBRE 2022

STAMPA: TIPOGRAFIA GAMBINO - CALAMANDRANA

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