

CARTA DEI SERVIZI

***Centro Socio Riabilitativo Residenziale
per Disabili
“IL QUADRIFOGLIO”***

Co.Re.s.s. nasce a Reggio Emilia il 16 Agosto 1982, ed è la prima, sul territorio provinciale, a riconoscere la possibilità di sviluppare Impresa ed occupazione nel settore dei servizi alla persona. L'attività iniziale è orientata a dare risposte ai bisogni emergenti della realtà locale attraverso l'offerta di assistenza domiciliare a privati, prevalentemente anziani. Già nel DNA della fase "gestionale" porta alcuni segni che la caratterizzano nello sviluppo futuro: la storia di Co.Re.s.s. nasce infatti da un percorso di formazione rivolto a 12 donne disoccupate, finanziato con risorse comunitarie, per Assistenza Domiciliare, che sfocerà nella costituzione dell'Impresa, che ha sviluppato le sue attività in un'azione di crescita costante testimoniata dalla presenza di attività e servizi sull'intero Territorio Provinciale di Reggio Emilia. Co.Re.s.s. ha progettato il proprio sviluppo imprenditoriale consolidando la partnership con gli Enti Pubblici del territorio per e con i quali progetta e gestisce Servizi accreditati sulla base delle Normative Regionali socio-sanitarie, e/o servizi affidati tramite gare di appalto per le quali si relaziona con l'Azienda Usl a livello provinciale, l'Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite a Reggio Emilia, le Unioni dei Comuni Distrettuali o i Comuni stessi. Lavora anche in stretta collaborazione con alcuni Enti privati (Fondazioni) e in diretto rapporto di committenza con soggetti privati singoli. **Dal Settembre 2017, dopo un percorso condiviso di valutazione e costruzione progettuale, Co.Re.s.s. si è costituita in una nuova società Cooperativa frutto della fusione per incorporazione della Cooperativa Il Piccolo Principe** e ha dato vita ad una nuova realtà, più estesa per interessi e tipologie di interventi, che ha il suo focus principale nei servizi alle persone con disabilità – sebbene non in modo esclusivo - ma si è ampliata nell'ambito del tempo libero, del turismo sociale, anche attraverso la gestione di doposcuola e attività di micronido, sviluppando altresì nuove tipologie di interventi per minori, famiglie e persone con fragilità, accoglienza ai richiedenti asilo.

La società nata dalla fusione, che ha mantenuto tutti gli elementi anagrafici e formali della precedente Cooperativa Co.Re.s.s. è stata denominata, nella intenzione di dare visibilità ad entrambe le componenti che ne costituiscono la nuova struttura, **Coress-Il Piccolo Principe, semplificata nella crasi CoressIPP** che è la nuova identità Cooperativa frutto di un lungo percorso di motivazioni e strategie imprenditoriali e di cura, in cui anche i luoghi e gli investimenti di lungo periodo hanno una loro importanza, avendo infatti la Cooperativa scelto la sua sede presso gli spazi della ex Polveriera che sono frutto di una importante operazione di rigenerazione urbana per la città di Reggio di cui CoressIPP è stata protagonista nell'ambito della rete Consortile Oscar Romero che l'ha generata.

Anche nella sua forma attuale, CoressIPP, che è diventata **Cooperativa ad oggetto misto A+B**, opera esclusivamente sul territorio della Provincia di Reggio Emilia, territorio cui appartiene e che riconosce come propria base generativa, avendo scelto quindi di operare in esso per contribuire al benessere di quella che considera, in senso ampio, la propria Comunità di riferimento, di cui vuole prendersi cura e farsi carico, in sinergia con tutte le risorse e le potenzialità che il territorio stesso contiene in sé. Ciò per scelta etica e strategica e in piena rispondenza con quanto dichiarato dall'Art. 1 della Legge 381/91, fondamento normativo delle Cooperative Sociali in cui CoressIPP si riconosce pienamente.

In tal senso CoressIPP dichiara e agisce lo scopo affidato alle Cooperative sociali, ovvero quello di **perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini** attraverso la gestione di servizi sociali, assistenziali, educativi orientati alla risposta ai bisogni emergenti, nella massima attenzione a cogliere le sempre più ampie richieste che la realtà sociale contemporanea porta e segnala (art. 4 dello Statuto). E', quindi, da sempre e sempre più impegnata – con le sue attività, i suoi investimenti e le sue partecipazioni - in attività di sensibilizzazione ed animazione della comunità locale entro cui opera al fine di renderla più consapevole e disponibile alla attenzione e alla accoglienza delle persone in ogni stato di bisogno.



Il Presidente

DAVIDE VEZZANI

INDICE DEL DOCUMENTO

INDICE DEL DOCUMENTO		
1. CARTA DI IDENTITA'	La struttura	Pag. 4
	Autorizzazioni e accreditamenti	Pag. 4
	I destinatari.....	Pag. 4
	Ricettività	Pag. 5
2. I PRINCIPI GENERALI	Le finalità.....	Pag. 5
	Riferimenti metodologici.....	Pag. 5
	La comunità	Pag. 6
	Modalità di accesso al servizio	Pag. 6
	Gli aspetti economici.....	Pag. 7
	Le prestazioni sanitarie.....	Pag. 7
	Il raccordo con i Servizi Inviati.....	Pag. 8
3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	L'equipe del Servizio	Pag. 8
	Le figure esterne.....	Pag. 9
	La Progettazione Individuale.....	Pag. 9
	La Programmazione d'equipe e la formazione.....	Pag. 10
	Le attività.....	Pag. 10
	La giornata tipo.....	Pag. 11
4. ASPETTI NORMATIVI E REGOLAMENTO	I requisiti cogenti specifici.....	Pag. 12
	Le regole di funzionamento.....	Pag. 13
	La partecipazione della famiglia	Pag. 13
5. GLI STANDARD DI QUALITA'	Gli standard relativi al servizio	Pag. 14
	Gli standard relativi all'utente.....	Pag. 14
	Il monitoraggio del servizio.....	Pag. 15
6. MIGLIORIAMO INSIEME	Lo scambio di informazioni.....	Pag. 15
	Soddisfazione del cliente.....	Pag. 15
	Suggerimenti e reclami.....	Pag. 15
7. VUOI CONOSCERCI?	Dove siamo.....	Pag. 16
	Orari e contatti.....	Pag. 16
8. ALLEGATI	1 – Sistema dei servizi, Tariffe, Organigramma	
	2 – Indicatori di Benessere	



1. CARTA D'IDENTITA'

LA STRUTTURA	Il Centro Socio Riabilitativo Residenziale "Il Quadrifoglio" è un complesso edilizio inaugurato nel 2008 e composto da 2 strutture separate che ospitano rispettivamente Centro Socio Riabilitativo Diurno al piano terra e Centro Socio Riabilitativo Residenziale al primo piano. Tale complesso è inserito all'interno di una vasta area verde recintata, studiata appositamente – in termini di caratteristiche ambientali, composizione e organizzazione – per persone non autosufficienti, quale luogo di stimolazione sensoriale, apprendimento e svago, ma anche utilizzo facilitato (per la cura e la manutenzione delle aiuole rialzate e del giardino ad accesso facilitato) a favore di persone con vari livelli di compromissione motoria. L'Edificio è stato volutamente pensato e costruito in modo da abbandonare le connotazioni ospedaliere o più "classiche" da Struttura, con l'obiettivo di creare un luogo bello a livello architettonico, accurato nello studio degli spazi e delle armonie tra vuoti e pieni (soprattutto attraverso un gioco articolato di forme concave e convesse), delicato nei colori e nell'inserimento nel Tessuto Urbano. Gli ambienti ad uso dei Servizi sono disposti su due livelli (piani) tra loro distinti e accessibili senza alcuna barriera Architettonica; il Centro Residenziale occupa completamente il primo piano dell'Edificio ed è raggiungibile attraverso l'ingresso principale della struttura del Centro Semiresidenziale, con accesso tramite Scale o Ascensore per Carrozzine. Dall'ingresso si accede ai vani scala o agli ascensori i quali portano al pianerottolo che conducono alla porta di ingresso del centro Residenziale La struttura Residenziale si compone di un salone centrale adibito a spazio di accoglienza, zona pranzo e luogo comune di vita quotidiana, da cui si accede alla piccola cucina – abitabile – dotata di piano cottura e lavandino. Inoltre nel salone si apre uno spazio relax con Televisione e Impianto Stereo; ai lati del salone si aprono due corridoi ove sono presenti una stanza utilizzata come Guardiola per gli Operatori, e altre stanze usate come magazzino e lavanderia. La zona notte è distribuita sui due corridoi: 6 camere doppie tutte con bagno autonomo e 3 singole sempre con bagno autonomo. Le stanze sono state studiate e attrezzate per accogliere ospiti con gravi disabilità motorie quindi con bagni ampi e a norma, spazi sufficienti per movimentare ospiti con sollevatori. Le stanze sono dotate di letti articolati con dispositivo elettronico. La loro strutturazione le rende quindi luoghi ideali per l'accoglienza di ogni tipologia di persone, anche con differenti e/o più semplici bisogni abitativi, ma sempre in contesto tutelato e protetto.
AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTI	*Provvedimento di Accreditamento Definitivo – Determinazione n. 22 del 20/12/2014 rilasciato dall'Ufficio di Piano - Unione "Val d'Enza". Durata: 01/01/2015 - 31/12/2019 *Delibera di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Campegine il 9/01/2009, con atto n°9 Prot.n°199 e successiva volturazione alla Coop. Co.Re.s.s. rilasciata dal Comune di Campegine il 20.01.2014, con prot. n°948 <i>(tutti gli atti sono automaticamente traslati alla nuova società Cooperativa CoressIPP che agisce in continuità con la precedente).</i>
I DESTINATARI	Il Centro Residenziale "Quadrifoglio", in stretta coerenza con il mandato istituzionale, attivato a favore della popolazione in condizione di non autosufficienza con disabilità del territorio Distrettuale di Montecchio ed è inserita sulla base di specifiche rilevazioni – quali patologia, fascia d'età, bisogni – concordate tra i vari Soggetti attivi all'interno della rete dei Servizi e valutata dal Servizio Sociale persone disabili del Servizio Sociale Integrato in capo all'Unione Val d'Enza in relazione a quanto previsto dal Programma Attuativo in vigore, determinato dal Piano di Zona Distrettuale per la Salute ed il benessere Sociale.



RICETTIVITÀ

L'Autorizzazione al Funzionamento fissa a **15 posti** la ricettività del servizio, tutti accreditati definitivamente.

2 – PRINCIPI GENERALI

LE FINALITÀ

Il Centro Residenziale "Quadrifoglio" opera al fine di :

- * offrire ospitalità residenziale e assistenza qualificata, attraverso interventi educativi abilitativi e riabilitativi personalizzati, finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive ed affettivo/relazionali delle persone ospitate ciò ricercando risorse e potenzialità latenti o no pienamente espresse che consentano di individuare e costruire insieme alla persona stessa risposte adeguate al suo percorso di crescita personale e volte alla tutela e promozione del suo benessere psicofisico e relazionale;
- * promuovere la qualità della vita delle persone accolte in struttura, in particolare attraverso l'approccio educativo finalizzato a sostenerne non solo il benessere fisico e materiale, ma soprattutto lo sviluppo personale, l'autodeterminazione anche a valenza emancipativa, l'inclusione sociale, le relazioni interpersonali e tutto ciò che concorre allo sviluppo della sua personalità individuale;
- * sostenere e supportare, se presente, il sistema familiare di riferimento di ciascuna persona accolta nel servizio;
- * perseguire l'integrazione sociale rendendo attuabile la frequenza a strutture, spazi e/o attività esterne al servizio e che abbiano valenza sportiva, sociale, riabilitativa e ludico/espressiva;
- * svolgere azioni di sostegno alla crescita soggettiva, emotiva e morale nel pieno rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni persona accolta in struttura.



RIFERIMENTI METODOLOGICI

CoressIPP iscrive il proprio lavoro socio-riabilitativo, a livello teorico-metodologico, all'interno di quello che viene definito Approccio Sistemico-Relazionale (Bateson), e della Prospettiva Socio-Costruzionista (Fruggeri). Individua pertanto nella relazione il proprio oggetto di lavoro, nell'analisi della stessa il proprio metodo e nella visione sistemica il proprio orientamento. Opera cioè pensando gli individui inseriti in sistemi relazionali significativi, in continua corrispondenza tra loro; il focus è su persona, famiglia, contesto sociale e rete dei Servizi. Operatori e famiglie sono considerati co-attori nel processo di intervento. Punti di riferimento dell'approccio operativo sono:

- ✗ la visione tridimensionale della persona – in una dimensione definita sistema cliente - che ricomprende una lettura complessiva e integrata tra la persona direttamente accolta in struttura, la sua famiglia e il suo contesto sociale/amicale di riferimento;
- ✗ una visione prospettica/futurizzata della dimensione di vita (il *progetto di vita*) della persona: non si interviene solo sul *"qui e ora"* ma si ipotizzano e co-costruiscono, con la partecipazione della persona stessa, percorsi di medio-lunga durata su cui si proietta tutta l'azione educativa integrata dei servizi, in stretta e costante connessione tra loro. Ciò con uno sguardo attento agli orientamenti futuri ipotizzabili, anche pre-constituendo necessarie scelte di vita che prevedano scelte specifiche di autonomia e/o differenti sistemi di accoglienza, nell'ottica più ampia delle progettualità definite dalle prospettive del *"Durante e Dopo di Noi"*;
- ✗ la costruzione di una specifica e mirata **progettazione individualizzata** (attraverso i PEI a costruzione condivisa tra più soggetti) che segue l'evoluzione personale e di contesto di ogni singola persona e su essa pianifica e propone azioni d'intervento concertate e coordinate tra i vari soggetti coinvolti a livello progettuale;
- ✗ la realizzazione di servizi flessibili e dinamici, predisposti all'accoglienza di diverse tipologie di persone con bisogni diversificati e di differente valenza – anche in termini di durata di interventi – dove l'attenzione principale è rivolta alla ricerca di soddisfazione dei bisogni individuali (nella ricerca delle potenzialità massime di ciascuno) anche all'interno di contesti di comunità e gruppo, ovvero di vita sociale. La capacità di vivere in un contesto di piccola comunità può diventare e sempre più vuole essere, lo step intermedio di sperimentazione e prova di altre tipologie di servizi e accoglienza, nell'idea di una dinamicità continua di risposte e proposte per la persona in condizione di fragilità e bisogno;

- ✗ l'attenzione alla famiglia come soggetto in sé, fatta di storie e di vissuti, che sono anch'essi presi in carico non tanto come espressione di un metodo di lavoro, quanto come forma specifica di uno stile operativo il quale, attraverso la costruzione e/o ricostruzione di tessuti famigliari e parentali sostenibili, attui i percorsi sopradescritti, rendendo possibile pensare il percorso di vita della persona in divenire ovvero riconducibile ad un Progetto. La famiglia è quindi strumento e risorsa, ma non elemento assoluto in quanto i livelli di interdipendenza con la persona accolta sono costruiti attraverso un percorso condiviso un cui anche la persona stessa possa esprimere il suo bisogno di indipendenza e autonomia pur nel mantenimento di legami e affetti;
- ✗ la costruzione e lo sviluppo delle relazioni di interazione attiva con il territorio, inteso come attivazione di legami e dialoghi di reciprocità con la Comunità. Anch'essa infatti è da intendersi sempre più come soggetto co-progettante e in grado di *"prendersi cura"*, cioè all'interno di percorsi di responsabilizzazione collettiva che orientino maggiormente l'attenzione di tutti su una presa in carico condivisa e solidale.



LA COMUNITÀ	Il centro residenziale "Il Quadrifoglio" è ubicato nel Comune di Campegine e si inserisce all'interno della rete dei servizi a favore soprattutto della popolazione disabile - e famiglie di provenienza - residente nel Distretto di Montecchio (val d'Enza). Il singolo servizio non è più, come accadeva in passato, l'unica risposta al bisogno espresso dalla persona in situazione di non autosufficienza, ma parte di un sistema che si caratterizza per la presenza di inserimenti "diversificati" su più servizi e che richiede la capacità di connettersi con diversi interlocutori e di costruire modalità di lavoro di rete. Il Centro è dunque parte della rete dei Servizi territoriali distrettuali, ma anche inserito nel sistema dei servizi complessivi gestiti da CoressIPP sul Territorio della Val d'Enza tra cui il centro Diumo attiguo e i servizi territoriali per i minori con disabilità. La comunità locale è un interlocutore importante a cui far riferimento per i progetti educativi e per trovare risorse formali ed informali. Il centro Il Quadrifoglio ha un forte legame con il territorio dove è presente una comunità attiva e disponibile ad accogliere e offrire spazi e risorse per le varie tipologie di attività d'interesse per gli ospiti della struttura: la comunità locale diventa interlocutore importante a cui far riferimento per i progetti educativi e per trovare risorse formali ed informali. Il Centro, inoltre, collabora stabilmente con realtà del territorio (Associazionismo, Parrocchia, altre Cooperative del territorio ...)
MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	✱ L'ammissione al centro "Il Quadrifoglio" avviene su proposta del Servizio Sociale del Servizio Sociale Integrato dell'Unione Val d'Enza che ha in carico la persona con disabilità e che in accordo con la famiglia e l'interessato valuta idoneo e sostenibile il suo inserimento al centro. Contestualmente provvede ad una valutazione (a cura dell'Unità di Valutazione Handicap) del livello di disabilità e del conseguente carico assistenziale ed educativo. ✱ L'ammissione al centro residenziale è definita dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVH) che effettua la valutazione del bisogno e definisce il Progetto di vita e di cure. L'eventuale lista di attesa è gestita dall'Unità di Valutazione Multiprofessionale. Attraverso uno o più incontri con la famiglia e la persona per cui è previsto l'ingresso, sono definite le modalità e gli obiettivi dell'inserimento e predisposta la visita al centro. ✱ All'ingresso della persona viene definito un periodo di osservazione e ambientamento durante il quale sono valutati i suoi bisogni, le potenzialità e le aspettative al fine di favorirne l'inserimento e pervenire, in tempi congrui, alla elaborazione del Progetto individuale (PEI). ✱ Al termine del periodo di osservazione e ambientamento è predisposto, in accordo e continuità con il Progetto di vita e di cure predisposto dai Servizi sociali e sanitari invianti, il Progetto Educativo Individualizzato (PEI) redatto e semestralmente verificato coerentemente a quanto previsto dalla DGR 514/09 e s.m.i.
	Nel caso di accoglienze temporanee anche e/o per ricoveri di sollievo programmati l'Unità di Valutazione Handicap (UVH) effettua la valutazione del bisogno e definisce la durata e la calendarizzazione degli interventi durante l'anno in accordo e continuità con il progetto di vita e cure predisposto dai Servizi sociali e sanitari invianti. Segue un incontro con la famiglia e la persona stessa per definire le modalità del accoglienza temporanea (ovvero ricovero di sollievo, quando necessario) e predisporre la visita al centro. Per accoglienze temporanee dovute ad emergenze familiari, il centro residenziale in accordo con il servizio inviante e la famiglia (e, nella misura e forma possibile, con la persona stessa che sarà ospitata in struttura) predispone l'inserimento definendo di volta in volta, sulla base dei tempi opportuni e possibili, le modalità di erogazione dell'accoglienza stessa.



GLI ASPETTI ECONOMICI	L'importo della tariffa è calcolato e periodicamente aggiornato dall'Unione Val d'Enza, quale Istituzione competente, sulla base del costo di riferimento del servizio e della classificazione del bisogno degli ospiti (elaborata dall'UVH), come previsto dalla Normativa vigente in materia di Accredimento dei servizi socio-sanitari. Le informazioni relative alla tariffa giornaliera (IVA inclusa) in vigore sono indicate in Allegato 1 - Altre informazioni Per gli ospiti con esenzione o abbattimento della quota (autorizzata dal Servizio Sociale territoriale del Comune di competenza) è il Comune di residenza che si fa carico dell'ammontare previsto. Le spese di carattere strettamente personale richieste dalla Famiglia e/o necessarie per specifiche esigenze dell'Utente non rientranti nell'ambito del servizio offerto, sono direttamente sostenute dagli ospiti con la collaborazione dei familiari/tutori. Esse sono definite in modo diretto e personale con ciascuna famiglia/ospite al momento dell'ingresso nel servizio (stabile o temporaneo).
PRESTAZIONI SANITARIE	Per quanto riguarda l'assistenza medica, gli ospiti del centro residenziale mantengono, quale riferimento sanitario, il proprio medico di medicina generale. L'Ausl garantisce i trasporti sanitari in caso di ricovero ordinario e dimissione da presidi ospedalieri per le persone allettate o non trasportabili con mezzi ordinari. Sono assicurati dal centro residenziale "Il Quadrifoglio" i trasporti per visite specialistiche e gli accessi al Pronto Soccorso non seguiti da ricovero. In conformità alle direttive regionali DGR 564/00 e DGR 715/2015 e è garantita la presenza di una dotazione di ausili per la mobilità e il mantenimento delle autonomie funzionali residue, sulla base dei PEI concordati, della gravità e delle necessità di ciascuna persona e degli accordi con il Servizio inviante. Garantisce, altresì, la consulenza fisioterapica in base ai bisogni degli ospiti. Eventuali prestazioni riabilitative personalizzate, possono essere attivate sulla base dei Progetti individuali concordati con il Servizio inviante. CoressIPP assicura l'assistenza infermieristica con proprio personale in relazione al bisogno evidenziato nei PEI e su specifica rilevazione sanitaria, per le tipologie di attività e le tempistiche definite, così come specificamente indicato nell'ambito del vigente Contratto di servizio. Per quanto riguarda l'assistenza farmaceutica, l'aiuto alla corretta assunzione dei farmaci da parte del personale competente (Operatore Socio Sanitario) e/o la gestione delle terapie da parte del personale infermieristico avviene secondo quanto definito dall'Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia nella procedura PRESCRIZIONE, PREPARAZIONE E AIUTO ALL'ASSUNZIONE DELLA TERAPIA ORALE NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI PER DISABILI e nella PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI BENI FARMACEUTICI NELLE UU.OO. DELL'AZIENDA USL edizione in vigore. Il personale infermieristico di CoressIPP opera in stretta connessione con il Responsabile Infermieristico tecnico del Dipartimento cure primarie del Distretto (RITD) All'ingresso di ogni persona per cui sia prevista l'ospitalità in struttura, ad ogni riformulazione annuale del PEI e al bisogno, è rilevata l'intensità del dolore utilizzando, come da indicazioni della Regione E. R., le scale di autovalutazione NRS o di valutazione PAINAD secondo le modalità descritte nella ISTRUZIONE OPERATIVA PER LA RILEVAZIONE DELL'INTENSITÀ DEL DOLORE – IST DOL
	CoressIPP attualmente non utilizza in modo pieno e integrato una Cartella Socio Sanitaria – in attesa del completamento dell'iter di attuazione determinato dalla Regione in applicazione del DGR 514/09 e s.m.i. - e si avvale di documentazione cartacea continuamente implementata e integrata sulla base delle indicazioni condivise a livello di rete territoriale dei Servizi. Tutta la Documentazione è conservata in Struttura a cura del Coordinatore – Responsabile del Servizio in stretta interazione con la Infermiera incaricata della parte sanitaria.



RACCORDO CON I SERVIZI INVIANI	I raccordi tra il Responsabile del centro e il Referente Servizio Sociale Integrato sono garantiti attraverso un costante flusso comunicativo attraverso: * telefonate * comunicazioni via e – mail * incontri programmati e/o visite estemporanee in struttura Sono predisposti periodici incontri con il Referente Servizio Sociale Integrato, le Assistenti sociali e il Responsabile del servizio "Il Quadrifoglio" per la pianificazione delle frequenze degli ospiti, la durata della loro accoglienza e/o la variabilità delle presenze e per la condivisione e monitoraggio dell'andamento generale del servizio. Al bisogno vengono organizzati incontri specifici tra il Referente Servizio Sociale Integrato e il Responsabile di Servizio CoressIPP per l'analisi di situazioni problematiche, ciò anche avvalendosi delle figure tecniche della Cooperativa a supporto delle azioni di programmazione e gestione dei servizi (es Direttore di area e/o Presidente).
3 – L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
L'EQUIPE DEL SERVIZIO	Il personale impiegato e rapporti garantiti sono definiti sulla base delle disposizioni contenute nella DGR 514/09 e s.m.i. Ne consegue che l'Equipe di lavoro è così composta: Responsabile di Servizio (coordinatore): svolge attività di gestione ordinaria del servizio (organizzazione dei turni degli Operatori, pianificazione ferie, sostituzioni, richieste di permessi e assenze di vario tipo), gestione straordinaria in caso di emergenze e/o particolari necessità (criticità, ma anche eventi quali manifestazioni particolari o attività speciali per il servizio), presidio della Progettazione individualizzata e della programmazione/svolgimento delle attività, cura del gruppo di lavoro in termini di motivazione, potenziamento di competenze/prassi operative, relazioni e dinamiche personali con funzione di supervisore interno; analisi del fabbisogno formativo e presidio degli esiti della formazione programmata. Ha altresì funzione di controllo sui comportamenti e applicazione delle disposizioni aziendali e normative relative al personale; del raggiungimento degli obiettivi della Qualità, del rispetto nell'applicazione delle normative cogenti. Ha funzioni di presidio gestionale-amministrativo del servizio, sul quale risponde in termini di budget economico e spese/costi, ed è l'elemento di raccordo principale e diretto con tutti gli interlocutori interni ed esterni al servizio, con particolare attenzione e cura alle famiglie, alle eventuali figure di volontari presenti, ai Committenti e al territorio. Attività che svolge in sinergia e declinazione di livelli di responsabilità con il Direttore dei Servizi, quale funzione interna a CoressIPP con responsabilità tecnico / gestionale per i servizi a lui facenti capo, e con il Presidente. Operatori che compongono l'equipe del centro: * Operatore Socio Sanitario: si configura come la figura perno per le esigenze legate ai bisogni primari (alimentazione e igiene personale) anche se gli è necessariamente richiesta una buona capacità di lettura dei contesti organizzativi accompagnati da competenze nella realizzazione e valutazione del PEI * Educatore: cui spettano ambiti più marcatamente socio-educativi per un'attenta analisi della situazione e delle abilità delle persone, per "essere" in relazione d'aiuto con la famiglia, per riconoscere le reti sociali con cui interagire, per svolgere il lavoro di progettazione che gli compete, a partire dall'analisi dei risultati.



	× Infermiere e Fisioterapista ad integrazione della progettualità educativa individuale nelle forme, modalità e per i compiti previsti dal DGR 514/09 e s.m.i. nell'ambito dei Requisiti Specifici di struttura. Addette pulizie cui compete la pulizia e il riordino degli ambienti secondo la programmazione prevista dal piano organizzativo del servizio di pulizia. In Allegato 1 – Altre Informazioni è previsto l'organigramma del centro residenziale "Il Quadrifoglio" integrato con il Diagramma di flusso che definisce l'organizzazione della sicurezza.
Le figure esterne	In relazione alle attività proposte nel corso dell'anno, ci si può avvalere di collaboratori esterni per la conduzione di attività specifiche, i quali operano in stretta coerenza progettuale con il personale del centro e nel rispetto (con attenzione rivolta alle finalità) dei PEI e delle Procedure di lavoro adottate. Il centro può accogliere, periodicamente e con finalità didattiche, tirocinanti provenienti da scuole, corsi universitari o corsi di qualifica professionale, ciò attraverso specifiche convenzioni e accordi formali a tutela delle differenti provenienze e degli ambiti di competenza di ciascuna figura presente sul servizio. E' altresì favorita la presenza di volontari del Territorio e/o provenienti dalla base sociale della Cooperativa. L'operato di tirocinanti e volontari è supportato da azioni di tutoraggio e accompagnamento da parte del personale del centro, è inquadrato e tutelato secondo quanto previsto dalle normative vigenti e non rientra in alcun modo nel computo dei livelli di assistenza richiesti, configurandosi come funzione di supporto e affiancamento. In tal senso non può svolgere compiti di responsabilità diretta nei confronti degli ospiti ed agisce sempre in compresenza e su supervisione del personale educativo/socio-sanitario. La gestione e l'integrazione di queste figure avviene secondo quanto definito nella ISTRUZIONE OPERATIVA PER L'INSERIMENTO E IL COORDINAMENTO DEI VOLONTARI (SOCI E NON) E DEI TIROCINANTI
LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALE	Per ogni persona inserita al centro residenziale "Il Quadrifoglio" è formulato dall'Equipe del servizio, coerentemente agli indirizzi del Servizio Inviante, un Progetto Individuale (PEI/PAI) che è costruito e condiviso con la famiglia (e, laddove possibile, anche con e dalla persona ospitata) che ne sottoscrive obiettivi e tempi/modalità di esecuzione. La formulazione è fatta al termine del periodo di osservazione e ambientamento (entro i primi 6 mesi dall'inserimento) sulla base dell'analisi sistemica (ospite – famiglia – contesto extra-familiare) ricavata dalla Scheda Utente in uso tra la strumentazione d'ingresso e valutazione socio-educativa del servizio e della Cooperativa. Per tutte le attività connesse alla progettazione individuale, l'equipe si avvale della consulenza e del supporto del Supervisore socio-psico-pedagogico. Il progetto individuale si inserisce all'interno del Progetto di vita e cura della persona e delinea i bisogni, le potenzialità, gli obiettivi e le attività/interventi da porre in essere, da cui sono poi ricavati gli indicatori di risultato indispensabili per il monitoraggio periodico e la valutazione di periodo. Con cadenza semestrale il PEI (PAI) è verificato e riformulato dall'Equipe stessa dopo attenta valutazione della situazione da parte dell'educatore referente incaricato sulla singola situazione. Per quanto riguarda per persone in accoglienza temporanea ovvero in ricovero di sollievo, coerentemente agli indirizzi del Servizio inviante e agli accordi presi con famiglia e ospite stesso – laddove possibile - l'Equipe predispone la Scheda dell'ospite relativa al <i>servizio di emergenza</i> nella quale sono definite le strategie educative ed assistenziali di base/minime (in relazione alla durata dell'accoglienza) da adottare. Al termine di ogni periodo di accoglienza temporanea l'Equipe procede alla verifica dell'intervento.



LA PROGRAMMAZIONE D'EQUIPE E LA FORMAZIONE	La sintesi organizzativa del centro si attua attraverso il lavoro dell'Equipe educativa, che è scandito da tempi di raccordo e confronto fisso attraverso la riunione settimanale della durata di 2 ore, pianificata e condotta dal Responsabile di servizio in termini di Ordine del Giorno e tempistica. In base ai momenti e alle specifiche necessità questa può essere concordata e strutturata anche con il supporto del Direttore di Area che partecipa su invito del Responsabile. La riunione d'Equipe è il luogo privilegiato e principale delle connessioni interne e di interscambio comunicativo tra le varie figure professionali per una maggiore visione d'insieme del lavoro. Essa ha in oggetto la programmazione e la verifica della vita interna (attività, fasce orarie giornaliere, dinamiche dei gruppi, uscite, eventi), l'attuazione e verifica dei PEI (PAI), il raccordo con le attività in rete al territorio, la relazione con le famiglie, l'analisi delle criticità operative, la condivisione degli aspetti gestionali e strategici relativi al servizio (Politica, Mission, piano formativo ...) e della Cooperativa. Sono calendarizzati al bisogno incontri con figure professionali legate a specifiche esigenze degli ospiti (Assistenti sociali, Medico, Psicologo ...) ed è altresì possibile che sia aperta a figure interne della Cooperativa (Responsabili di funzione o figure Istituzionali) invitati e/o richiesti dal Coordinatore e/o dall'Equipe stessa per approfondimenti di contenuti, orientamenti, modalità e prassi operative specifiche della Cooperativa, in base alle necessità informativa/formativa del Gruppo di lavoro Il lavoro di cura esige tempo e spazio di pensiero; tempo e spazio per rimettere al centro del fare il senso e dal senso apprendere. In questo senso, CoresslPP intende la formazione come "prendersi cura di chi cura", come accompagnamento mirato a mettere al centro del lavoro l'apprendimento dalla esperienza quale competenza efficace cui riferirsi. Nel corso di una o più riunioni dell'Equipe è analizzato il fabbisogno formativo degli operatori assegnati al servizio e, successivamente, declinato all'interno del piano della formazione redatto a cura della Direzione Risorse Umane e approvato annualmente dalla Direzione aziendale. L'azione formativa può prevedere percorsi di gruppo e/o individuali ed è intesa come occasione per acquisire e sviluppare nuove tecniche operative (azioni di aggiornamento), di analisi e studio psico-sociologico dei sistemi familiari e sociali di riferimento (azioni di formazione – ricerca), ma anche per approfondire aspetti di natura economico-sociale e culturale dei contesti, del sistema dei Servizi e del Welfare (a livello locale e nazionale) entro cui ci si trova ad operare. Secondo le modalità e la tempistica definita nel piano della formazione, viene valutata la efficacia della formazione effettuata attraverso Questionario somministrato ai partecipanti e report del Responsabile di servizio circa la ricaduta sulla operatività quotidiana. Il contenuto del percorso formativo è condiviso dall'Equipe del servizio all'interno della riunione settimanale.
LE ATTIVITÀ	Le Attività assistenziali ed educative previste all'interno del centro residenziale, sono organizzate attraverso Programmazione settimanale periodicamente ridefinita, tramite valutazione in Equipe (sulla base delle eventuali modifiche del PEI/PAI). Dal programma settimanale si evince come la giornata e la settimana siano codificate in momenti precisi strutturati, legati alla quotidianità del tempo nello spazio di vita che è anche casa. Gli ospiti del centro vivono la dimensione domestica e casalinga in piena idea di adultità, intendendola come luogo di ritrovo e riposo dopo attività quotidiane svolte presso centri diurni e/o l'attività lavorativa. Tale dimensione di casa è quindi uno tra gli aspetti prevalenti della quotidianità del centro residenziale, anche quando accoglie ospiti in sollievo temporaneo: ogni nuovo ospite ha quindi la possibilità di vivere gli aspetti più feriali dell'ospitalità offerta dal gruppo stabile di residenti compartecipando direttamente – come soggetto attivo - a modelli di quotidianità adattabili e accoglienti, pur mantenuti nei loro aspetti più rodati e consolidati. Le attività di cura e gestione della quotidianità, sono integrate da attività di socializzazione e/o di mantenimento e potenziamento di competenze, autonomie ed abilità e interessi personali. Di seguito si elencano le attività di socializzazione che annualmente possono essere programmate nel servizio:



Attività di socializzazione interna improntate sul rispetto reciproco, la collaborazione, il rispetto e la cura degli spazi per creare una dimensione di vita familiare che mantenga vivo negli ospiti il senso della vita in comune. Sono attività che hanno anche valenza di apprendimento operativo per mantenere e/o potenziare competenze e abilità anche apprendendo nuove autonomie funzionali ad eventuali percorsi individuali futuri.	* attività di stimolo e supporto alla comunicazione (anche non verbale) * attività di collaborazione nello svolgimento di tutte le mansioni domestiche necessarie e collegate all'andamento e buona gestione della casa (sia per le parti comuni quali riordino, pulizie, sistemazioni; sia per eventuali parti personali quali piccole attività di lavaggio, stiro, rammendo) * attività di animazione interna per la gestione del tempo di riposo e/o svago da trascorrere in casa e con altri residenti * attività di raccolta differenziata dei rifiuti, riordino casa e ambienti di vita (personali e comuni) * attività ludico ricreative di gruppo (giochi di società, canto, proiezione audiovisiva. ecc.) * attività di atelier individuali o di gruppo * attività informatica e/o a valenza tecnologica, sulla base degli interessi individuali * attività di gestione dei soldi, pianificazione spese e gestione propri beni personali (piccola oggettistica, abbigliamento, materiali di consumo) * attività di cura e gestione degli spazi esterni anche per l'apprendimento di piccole nozioni di coltivazione e/o giardinaggio
Attività di socializzazione esterne a supporto dell'integrazione sociale degli utenti	* attività di animazione esterna: uscite sul territorio per visite a Musei, manifestazioni culturali, sagre ed eventi, gite, uscite in pizzeria, passeggiate, pic-nic ... anche in raccordo con i servizi di supporto attivi sul territorio (SAP, tempo libero, Ass. volontariato) * preparazione/partecipazione di/a piccoli eventi sia di accoglienza in struttura della comunità sia nei luoghi esterni alla struttura, accolti dalla comunità di appartenenza. * attività di spesa alimentare * attività di supporto nelle interazioni e relazioni tra ospiti e tra i propri famigliari, conoscenti e vicinato, con obiettivi di promozione di collaborazione attiva e solidale



LA GIORNATA TIPO

La giornata al centro residenziale "Il Quadrifoglio" è organizzata con una definizione di tempi standard, costruita sulla base delle esigenze degli ospiti accolti. Essa si configura come segue:

- 7,15-10,00 alzate, cura della persona , colazione
- 10,00-12,00 attività programmate
- 12,00-12,30 attività domestiche
- 12,30-13,30 pranzo e riordino cucina
- 13,30-16,00 riposo ospiti, progettazione educativa e merenda
- 16,00-18,00 attività programmate
- 18,00-18,30 attività domestiche
- 18,30-19,30 cena e riordino cucina
- 19,30- 22,30 relax e messe a letto

E' tuttavia previsto e ampiamente definita la possibilità di riorganizzare tempi e spazi, momenti temporali e/o durate di attività in base a specifiche progettualità e/o esigenze temporanee, nell'idea di una dimensione domestica che ha una sua tessitura principale sulla quale ciascun ospite – sempre nel rispetto delle esigenze degli altri e delle caratteristiche della struttura stessa – può tuttavia ricavare propri momenti dedicati, spazi e misure personali di vita.

In base ai vari periodi dell'anno (estivo/invernale) la strutturazione oraria descritta può subire variazioni concordate, di norma, con gli ospiti e sulla base delle loro attività, esigenze e richieste (es in base al maggior numero di uscite serali, in estate)

4 – ASPETTI NORMATIVI E REGOLAMENTO



I REQUISITI COGENTI SPECIFICI

Rispetto delle condizioni stabilite dal contratto di servizio in essere

- * Deliberazione della Giunta Regionale 20 aprile 2009, n. 514. Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari.
- * Deliberazione della Giunta Regionale 564/2000 "Direttiva Regionale per l'autorizzazione al funzionamento delle strutture residenziali e semi-residenziali per minori, portatori di Handicap, anziani e malati di Aids"
- * Deliberazione della Giunta Regionale 1899/2012 "Modifica DGR 514/2009: primo provvedimento della giunta regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi sociosanitari
- * Delibera Giunta Regionale n. 1828/2013 "Seconda modifica DGR 514/2009 – primo provvedimento della Giunta Regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei Servizi Socio Sanitari" del 9 Dicembre 2013;
- * Delibera della Giunta Regionale n.292/2014 "Adeguamento remunerazione Servizi Socio Sanitari Accreditati" del 10 Marzo 2014 .
- * Determinazione della Giunta Regionale n° 7597 del 6 Giugno 2014 per "Approvazione Schema di Domanda per l'Accreditamento Socio Sanitario Definitivo".
- * Determinazione n. 10904 del 6 Agosto 2014 "Accreditamento definitivo dei servizi socio-sanitari: linee tecniche di indirizzo delle attività di verifica in attuazione del DGR 1018/2014
- * Delibera della Giunta Regionale 1800/2014 dell'11 Novembre 2014 "Rinvio determinazione sistema di remunerazione dei servizi socio sanitari accreditati: atti conseguenti"
- * Determinazione n. 17320 del 21 Novembre 2014: approvazione schema-tipo di rilascio dell'accREDITAMENTO socio-sanitario definitivo ai sensi del DGR 514/2009
- * PG 2014 / 504242 del 19 Dicembre 2014: "AccREDITAMENTO dei Servizi Socio Sanitari. Diffusione dei documenti previsti dalla DGR 514/09: indicatori di benessere delle persone e della qualità dell'assistenza ed elementi minimi indispensabili per la gestione della cartella socio-sanitaria".
- * Delibera della Giunta Regionale n. 715/2015 del 15 Giugno 2015 "AccREDITAMENTO Socio Sanitario: modificazioni e integrazioni"
- * Delibera della Giunta Regionale n. 1423 del 6 Ottobre 2015: "Integrazione e modifiche alla DGR 564/2000 in materia di autorizzazione al funzionamento".
- * DGR 273/2016 "Approvazione sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e definitivamente" pubblicata nel B.U.R. n. 79 del 23.03.2016
- * Decreto legislativo 9 aprile 2008 , n. 81 Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro
- * Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali
- * D.lgs. N. 193/2007, attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore
- * Applicazione del CCNL Cooperative Sociali



REGOLE DI FUNZIONAMENTO	Il centro residenziale "Il Quadrifoglio" è aperto 365 giorni/anno, in ragione della sua caratteristica di residenza di vita. E' a carico dei familiari la compartecipazione dell'ospite ai costi del servizio. La retta a carico di ciascun ospite è giornaliera, non è richiesto il pagamento anticipato rispetto al mese di competenza ed è dovuta dal primo giorno d'ingresso sino al giorno di dimissione compreso. L'ospite che non paga entro il termine stabilito (60 giorni dal ricevimento della fattura) è considerato "moroso". A mezzo di raccomandata, avente valore di costituzione di mora, viene sollecitato il pagamento, indicando le modalità ed il termine ultimo entro il quale provvedere al pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito si procede al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. Alla persona considerata morosa sono addebitate, oltre il corrispettivo dovuto, il rimborso delle spese legali e delle spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali oltre che una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione. E' diritto dell'ospite (o della sua famiglia) richiedere il risarcimento di eventuali danni alla proprietà personale conservata presso il servizio inoltrando la richiesta per iscritto (dettagliando accuratamente il danno subito e la situazione che l'ha determinato) al Responsabile di servizio. Accertata la fondatezza della richiesta, la Direzione amministrativa della Cooperativa provvede a concordare con l'ospite (o la famiglia) le modalità di rimborso. Le assenze programmate devono essere comunicate con almeno 15 giorni di anticipo. I ricoveri di sollievo e/o le accoglienze temporanee che vengono annullati/e devono essere comunicati almeno con una settimana di anticipo <u>Il Regolamento completo di funzionamento del centro residenziale "Il Quadrifoglio" è consegnato (e sottoscritto dall'ospite o dalla famiglia) al momento dell'inserimento in struttura.</u>
LA PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	E' favorita la partecipazione dei familiari e/o degli ospiti stessi – nella misura e forma a loro possibile - alla programmazione e gestione del centro mediante incontri sistematici, con gli operatori, nei quali si confrontano attività e iniziative generali e individualizzate, si scambiano informazioni reciproche, si accolgono suggerimenti, con l'obiettivo di mantenere vigile l'attenzione e programmare positivi processi di cambiamento sul piano educativo, relazionale e culturale. Nel corso dell'anno sono programmati: * Incontri individuali con ogni singola famiglia per la condivisione del Progetto individuale (PEI/PAI) * 1 riunione con famiglie degli ospiti, Responsabile del servizio ed equipe educativa per la verifica delle attività; a seguire un momento conviviale * 2 incontri annuali a carattere conviviale con le famiglie; * Incontri al bisogno con le famiglie a fronte di particolari esigenze (ad esempio: difficoltà nella gestione del figlio/famigliare; specifiche richieste da parte di genitori o altri famigliari con tutela sulla persona ospitata; confronto per situazioni particolarmente problematiche ...) * Invio di comunicazioni periodiche scritte aventi come oggetto: inviti per eventi/momenti/feste; comunicazione date incontri famiglie ...
5 – GLI STANDARD DI QUALITA'	



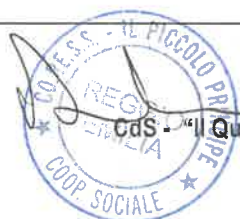
GLI STANDARD RELATIVI AL SERVIZIO	Il servizio verifica periodicamente il raggiungimento degli obiettivi prefissati per il buon funzionamento del servizio e ne da evidenza all'interno di una Relazione annuale di verifica elaborata dal Responsabile e dall'Equipe del servizio. Gli standard di qualità dichiarati sui quali converge l'attenzione costante di tutto il servizio sono: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ASPETTO</th><th>STANDARD</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Giorni di apertura al servizio</td><td>365 giorni (salvo cause di forza maggiore)</td></tr> <tr> <td>Feste / eventi ricreativi per le famiglie</td><td>2 all'anno</td></tr> <tr> <td>Iniziative organizzate in collaborazione con altri servizi / realtà del territorio</td><td>2/minimo 1 all'anno</td></tr> <tr> <td>Incontri con le famiglie per la programmazione annuale</td><td>1 all'anno</td></tr> </tbody> </table>	ASPETTO	STANDARD	Giorni di apertura al servizio	365 giorni (salvo cause di forza maggiore)	Feste / eventi ricreativi per le famiglie	2 all'anno	Iniziative organizzate in collaborazione con altri servizi / realtà del territorio	2/minimo 1 all'anno	Incontri con le famiglie per la programmazione annuale	1 all'anno
ASPETTO	STANDARD										
Giorni di apertura al servizio	365 giorni (salvo cause di forza maggiore)										
Feste / eventi ricreativi per le famiglie	2 all'anno										
Iniziative organizzate in collaborazione con altri servizi / realtà del territorio	2/minimo 1 all'anno										
Incontri con le famiglie per la programmazione annuale	1 all'anno										
GLI STANDARD RELATIVI ALL'UTENTE	Il centro residenziale prevede un sistema di verifica costante dei Progetti individuali (PEI/PAI) al fine di un continuo monitoraggio del corretto svolgimento del servizio che consiste nel: * verificare semestralmente obiettivi e le strategie d'intervento relativi ad ogni singolo percorso individuale; * riformulare il percorso individuale per il semestre successivo sulla base degli esiti della precedente verifica. * verificare periodicamente e riprogrammare le attività del servizio Gli standard di qualità dichiarati per i quali il servizio si impegna al costante rispetto sono: <table border="1"> <thead> <tr> <th>ASPETTO</th><th>STANDARD</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Stesura del Progetto individuale (PEI/PAI) del nuovo ospite inserito nel servizio con residenzialità fissa</td><td>Entro i primi 6 / massimo 7 mesi</td></tr> <tr> <td>Verifica e riformulazione semestrale del Progetto</td><td>Entro 1 mese / massimo 2 dalla scadenza</td></tr> <tr> <td>Colloquio di condivisione del Progetto con la famiglia</td><td>Entro 1 mese / massimo 2 dalla condivisione del Progetto in equipe</td></tr> <tr> <td>Programmazione in equipe della pianificazione settimanale attività</td><td>Entro mese di Giugno per programmazione estiva Entro mese di Settembre per programmazione invernale</td></tr> </tbody> </table> Costituisce altresì elemento di verifica il Documento "Indirizzi per la rilevazione degli indicatori di benessere delle persone accolte nei servizi sociosanitari accreditati della Regione Emilia Romagna e della qualità dell'assistenza erogata al loro interno" - Documento RER PG 2014 / 504242 del 19 Dicembre 2014 (ALLEGATO 2)	ASPETTO	STANDARD	Stesura del Progetto individuale (PEI/PAI) del nuovo ospite inserito nel servizio con residenzialità fissa	Entro i primi 6 / massimo 7 mesi	Verifica e riformulazione semestrale del Progetto	Entro 1 mese / massimo 2 dalla scadenza	Colloquio di condivisione del Progetto con la famiglia	Entro 1 mese / massimo 2 dalla condivisione del Progetto in equipe	Programmazione in equipe della pianificazione settimanale attività	Entro mese di Giugno per programmazione estiva Entro mese di Settembre per programmazione invernale
ASPETTO	STANDARD										
Stesura del Progetto individuale (PEI/PAI) del nuovo ospite inserito nel servizio con residenzialità fissa	Entro i primi 6 / massimo 7 mesi										
Verifica e riformulazione semestrale del Progetto	Entro 1 mese / massimo 2 dalla scadenza										
Colloquio di condivisione del Progetto con la famiglia	Entro 1 mese / massimo 2 dalla condivisione del Progetto in equipe										
Programmazione in equipe della pianificazione settimanale attività	Entro mese di Giugno per programmazione estiva Entro mese di Settembre per programmazione invernale										



IL MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	Il monitoraggio di tutto il processo di erogazione del servizio avviene attraverso il costante controllo di alcuni indicatori definiti prioritari: * n° giorni di apertura annuali * n° Riunioni Equipe effettuate / n° equipe programmate * n° famiglie non incontrate / totale famiglie del servizio * % risposte positive dei questionari di soddisfazione del committente * % risposte positive dei questionari di soddisfazione delle famiglie Le criticità, reali o potenziali, che possono emergere nel centro si distinguono in almeno due tipologie: 1) problemi logistici, problemi di rendicontazioni amministrativa, problemi organizzativi nella programmazione ed organizzazione delle attività, problemi nella gestione delle attività e dei laboratori ... 2) problematiche legate al comportamento degli operatori, problematiche emerse da reclami delle famiglie o del committente Il Responsabile ha il compito di registrare e segnalare queste criticità (reali o potenziali) unitamente agli altri responsabili del processo coinvolti in modo che vengano avviate azioni correttive o di miglioramento, secondo quanto previsto nella Procedura per la gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive, Preventive e Reclami (PRO NCR).
------------------------------	--

6 – MIGLIORIAMO INSIEME

LO SCAMBIO DI INFORMAZIONI	Il centro residenziale, nella persona del Responsabile, è sempre disponibile ad accogliere richieste o fornire informazioni che servano a dare ulteriori chiarimenti in merito al funzionamento del servizio. Sono pianificati periodici incontri con le famiglie degli ospiti, gli ospiti stessi e con gli enti invianti per condividere il progetto individuale e, più in generale, la programmazione del servizio. Sono favoriti momenti (anche informali) di scambio di informazioni al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza circa l'operato della struttura.
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	La soddisfazione viene rilevata costantemente attraverso le periodiche riunioni di informazione e aggiornamento in merito al progetto individuale della persona inserita. Sono previsti momenti assembleari di valutazione del servizio. Inoltre, è somministrato alle famiglie un questionario anonimo volto a verificare il grado di soddisfazione relativamente agli aspetti più importanti del servizio, i cui risultati costituiscono oggetto di confronto e spunto di miglioramento. E' altresì monitorato il grado di soddisfazione degli ospiti attraverso la compilazione diretta o assistita di Questionario di Soddisfazione
SUGGERIMENTI E RECLAMI	E' possibile esprimere suggerimenti o reclami (verbali, telefonici, oppure scritti utilizzando MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI – MOD SUG che può essere richiesto al personale del centro) rivolgendosi al Responsabile del servizio (Recapito telefonico: 0522/676828; e-mail: quadrifoglio@coresspiccoloprincipe.it) che provvede sempre, nei tempi opportuni, a dare risposta oltre ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata. I reclami sono sempre discussi dall'Equipe al fine di valutare le possibili ricadute sul servizio e intraprendere le opportune azioni. La gestione dei reclami avviene secondo le modalità previste dalla Procedura per la gestione delle Non Conformità, Azioni Correttive, Preventive e Reclami (PRO NCR).



7 – VUOI CONOSCERCI?

Centro Socio Riabilitativo Residenziale per Disabili IL QUADRIFOGLIO



DOVE SIAMO

Via Veneto 1/3
42040 Campegine
Reggio Emilia



ORARI E CONTATTI

ORARI DI APERTURA

Tutti i giorni compresi i festivi apertura 24h / 24h

CONTATTI

Responsabile del servizio
LUCA PASSOLI

Telefono: 0522/676828
Cell. 338 7169903

e-mail: quadrifoglio@coresspiccoloprincipi.it
Sito: www.coresspiccoloprincipi.it

