



**Il Melograno**  
Società Cooperativa Sociale

## **CARTA dei SERVIZI**

**Cooperativa Onlus “Il Melograno”**

**Mondovì**

***Centro Residenziale La Vignola***

### **1 ATTIVITA': SERVIZI EROGATI**

#### **1.1 Residenza Assistenziale Flessibile**

La Residenza Assistenziale Flessibile (RAF) è una struttura socio-sanitaria a carattere residenziale che garantisce un servizio diurno e notturno tutto l'anno, nata per ospitare persone con disabilità fisica, intellettiva, relazionale o plurima con diverso grado di autosufficienza fisica o relazionale, nel momento in cui la famiglia non è più in grado di occuparsene direttamente.

La RAF è gestita dalla Società Cooperativa Sociale – ONLUS Il Melograno, che ha sede in Cuneo in via Saluzzo 36, Il Melograno è presente da tempo tra le realtà di carattere sociale operanti nel territorio monregalese con interventi di gestione e di prestazioni educative e socio assistenziali rivolti ai soggetti svantaggiati, disabili. Il radicamento sul territorio ha permesso di sviluppare molteplici rapporti con istituzioni, associazioni di volontariato, parrocchie, scuole, altre organizzazioni non profit. In base all'esperienza gestionale di erogazione dei servizi alla persona, Il Melograno ha elaborato il proprio modo di concepire e gestire i servizi alla persona con disabilità: essere disabile non significa essere fruitore passivo di servizi, ma soggetto attivo, inserito nel tessuto sociale, al quale garantire la cura e l'assistenza necessarie e, soprattutto, una soddisfacente qualità della vita.

##### **1.1.1 Finalità**

Il Centro Residenziale RAF si configura come risposta appropriata ai bisogni assistenziali, residenziali, abilitativi, educativi e di socializzazione.

Il nostro principale obiettivo è quello di fornire un servizio non meramente assistenziale, ma con un'impostazione socio-educativa, ricreando il più possibile l'ambiente familiare, tutelando non solo la dignità della persona disabile, ma della famiglia stessa.

La nostra RAF è stata realizzata per dare risposta, anche se parziale, dato il ridotto numero di posti letto, alle esigenze del nostro territorio.

La Residenza Assistenziale Flessibile ha tra le proprie finalità di garantire assistenza e accudimento in un contesto protetto volto a ricreare il più possibile un ambiente familiare rassicurante e a garantire il recupero, il mantenimento e il potenziale delle capacità di vita autonoma. Il servizio ha la caratteristica di mettere al centro la persona e i suoi bisogni e di



consentire lo sviluppo armonico delle autonomie attraverso attività ricreative, occupazionali e di partecipazione alla vita sociale, in particolare nella comunità locale.

Con lo stesso intento è a disposizione il servizio di pronto intervento definito Servizio “S.O.S. RESIDENZIALE” che può ospitare fino ad un massimo di due utenti contemporaneamente.

Tale servizio si attiva in casi particolari in cui subentrino problematiche e vi sia una impossibilità ad occuparsi dei propri congiunti. Il Servizio può essere usufruito sia in Convenzione con gli Enti del Territorio sia in forma privatistica.

### **1.1.2 I destinatari**

Il servizio è destinato a disabili gravi e gravissimi di età superiore ai 18 anni.

Le strategie operative

Il Centro Residenziale adotta forme di assistenza orientate alla prevenzione, al recupero e al mantenimento delle capacità mentali (intellettive, emotive e comportamentali) e fisiche della persona disabile. L'azione di aiuto alla persona tiene in massimo conto il gradimento espresso dall'ospite, avendo lo scopo di realizzare condizioni di benessere complessivo relativamente al suo stato di salute psicofisica.

Il modello professionale esprime:

- flessibilità e adattabilità alle diverse condizioni dell'ospite e ai cambiamenti dei bisogni dello stesso nel tempo;
- continuità d'azione degli operatori, sul piano dei contenuti dell'intervento e, in particolare, delle modalità di relazione con la persona disabile, per garantire una condizione d'agio e di sicurezza, fondamentale rispetto al benessere dell'ospite;
- continuità d'azione del servizio, che è in grado di gestire al proprio interno l'intera gamma dei bisogni dell'utente.

### **1.1.3 I Servizi della Residenza**

Il Centro RAF, essendo un servizio residenziale operante 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno, offre all'ospite alloggio, assistenza alberghiera, assistenza sociale insieme ad attività ricreative e occasioni di socializzazione per il mantenimento delle autonomie e dell'autostima. Ciò si concretizza nel Progetto Individuale Personalizzato che si sviluppa in diverse aree.



## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

### *Assistenza tutelare e aiuto nelle attività di vita quotidiana:*

Comprende tutte le azioni rivolte alla cura della persona, alla tutela ed alla sicurezza complessiva degli ospiti. La cura e l'assistenza all'Ospite sono affidate a personale OSS specificamente qualificato, in stretta collaborazione con le altre figure professionali. E' previsto un piano di lavoro che prevede prestazioni e procedure condivise. Di seguito alcune attività svolte:

- Igiene personale
- Aiuto nell'alzata e messa a letto
- Aiuto nella vestizione
- Aiuto nella deambulazione e nel mantenimento dell'autonomia della persona
- Cambio protezioni igieniche (secondo il piano di gestione complessivo dell'incontinenza)
- Controllo biancheria e vestiario
- Bagno assistito
- Prevenzione e cura delle piaghe da decubito
- Supporto servizio animazione
- Aiuto nell'assunzione dei pasti e controllo della corretta alimentazione, tenendo conto di eventuali specifiche diete come da menù ASL,
- Riordino e pulizia di armadi e comodini degli ospiti, oltre all'igiene degli ausili in loro dotazione.

Tutte le informazioni inerenti l'assistenza tutelare sono trascritte dagli operatori sulla Scheda di ingresso dell'Ospite.

Tutti i servizi vengono realizzati tenendo conto della dignità della persona, del suo grado di autonomia e delle riserve funzionali residue, senza che esigenze organizzative possano in alcun modo incidere sul rispetto della persona, né penalizzare l'erogazione delle prestazioni.

### *Sostegno psico-sociale:*



Per favorire la ridefinizione del proprio ruolo il lavoro è incentrato sullo sviluppo dell'autonomia. La maggior parte delle attività sono realizzate infatti, nei casi possibili, attraverso il coinvolgimento attivo di tutti gli utenti.

## ATTIVITÀ SANITARIA, INFERMIERISTICA E RIABILITATIVA

### *Servizio Fisioterapico*

tale servizio consiste nel provvedere a interventi specifici e mirati per la prevenzione, la cura, la riabilitazione, il mantenimento delle capacità motorie e funzionali delle persone presenti in Struttura. Il servizio si coadiuva con l'adozione di protesi o ausili, addestrando le persone all'uso e verificandone l'efficacia e la funzionalità. Le attività fisioterapiche vengono svolte da un collaboratore esterno alla Cooperativa nel locale "palestra" al primo piano della struttura.

### *Servizio medico ed infermieristico*

L'inserimento del soggetto all'interno della Residenza presuppone un lavoro di diagnosi da parte dell'UVMD e la stesura di un protocollo terapeutico individualizzato contenente indicazioni riguardanti, in particolare il tipo di trattamento farmacologico. Tale trattamento è affidato alla figura dell'infermiere professionale che opera presso la Struttura. Tale figura mantiene rapporti costanti con il Medico della struttura, monitorando lo stato di salute degli utenti e seguono il decorso di ogni evento patologico. Per ogni Utente sono raccolti i dati significativi in appositi documenti che costituiscono il "*Fascicolo sanitario*":

- Scheda di Ingresso
- Diario clinico
- Scheda terapia vidimata dal Medico della Struttura/ Medico di Medicina Generale
- Scheda medicazioni (se previste)
- Scheda rilevamento parametri
- P.e.i
- Progetto educativo individualizzato
- Referti medici

### *Prestazioni Alberghiere*

- Ristorazione: è assicurata la fornitura della colazione, del pranzo, della merenda e della cena. Eventuali diete particolari sono fornite solo su prescrizione;



- Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione dell'ospite;
- Servizio di pulizie e lavanderia: vengono assicurati l'igiene ambientale e il cambio della biancheria piana e del tovagliato secondo un calendario settimanale e mensile predefinito; viene inoltre fornito il servizio di lavanderia interna per l'abbigliamento dell'ospite.

### *Servizio di trasporto*

E' garantito il servizio di trasporto per accompagnamenti a visite mediche e per uscite nel territorio, con mezzi abilitati al trasporto disabili.

### *Attività Socio-Educative*

In questa macro-area si prevede la realizzazione di attività legate all'autonomia personale, all'avvicinamento della persona alla vita quotidiana all'esterno, al reinserimento sociale dell'utente inserito in Comunità e al mantenimento e allo sviluppo delle autonomie residue.

Per ogni singolo ospite è realizzato un Piano Residenziale Assistenziale Individualizzato (P.R.A.I.) e un Piano Educativo Individuale (P.E.I) finalizzato a soddisfare i bisogni e gli interessi degli ospiti, comprensivo del programma riabilitativo e delle attività di animazione ed occupazionali.

I Servizi offerti sono:

- Presa in carico del Soggetto attraverso un Piano Residenziale Assistenziale Individualizzato (P.R.A.I.) e un Piano Educativo Individuale (P.E.I);
- Inserimento dell'Utente in attività di gruppo ed individuali che assecondino il più possibile le sue naturali predisposizioni o che possano stimolarlo ed incuriosirlo;
- Progetto Riabilitativo motorio (fisioterapista);
- Cura dell'alimentazione;
- Programmazione giornaliera di laboratori educativi con lo scopo di mantenere la manualità fino-motoria dell'utente;
- Organizzazione di gite/soggiorni;

All' Equipe di professionisti che prende in carico l'Utente è richiesto di essere flessibile, in grado di sviluppare sempre nuove strategie e valori, ed in costante autovalutazione,



capace di collaborare con un'ampia rete di servizi esterni alla Struttura per meglio rispondere ai bisogni delle persone.

Il team interdisciplinare prende in carico globalmente l'Ospite attraverso un approccio centrato sui problemi e bisogni della persona, si propone di determinare i trattamenti educativi e riabilitativi più appropriati valutando le funzioni residue e quelle recuperabili, ed identificare le problematiche su cui intervenire con eventuali ordini di priorità. Il Progetto di presa in carico deve tener conto delle specifiche caratteristiche degli Ospiti: situazioni familiari e ambientali, oltre ai bisogni e alle loro preferenze individuali.

## **2 L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO**

### **2.1 La struttura**

Negli anni '90, la Congregazione della Missione di San Vincenzo de' Paoli, con sede in Torino, proprietaria del fabbricato sito in Mondovì Via Porta di Vasco n. 24 e denominato "*La Vignola*", a seguito del ridotto numero di confratelli affrontò il problema dell'utilizzo della struttura decidendo di destinarla ad un'opera che fosse in sintonia con lo spirito vincenziano. Nel 1996 stipulò pertanto un contratto di comodato con l'ANFFAS di Mondovì per la cessione di una parte del fabbricato in cui la stessa Associazione intendeva organizzare un "Centro di Accoglienza permanente" per persone disabili che non possono più contare sul sostegno della famiglia. Il 1° marzo del 2004, l'ANFFAS Onlus di Mondovì inaugurò ufficialmente la struttura denominata "*La Vignola*", (realizzata con impegno volontario dei propri Soci e il determinante sostegno finanziario della Fondazione CRC, oltre chè di gruppi ed enti), e comprendente:

- al piano terreno e primo piano, un Centro Diurno Socio Terapeutico tipo A e B autorizzato al funzionamento il 10 dicembre 2003 per 20 posti;
- al secondo piano, un nucleo residenziale di tipo A e B autorizzato al funzionamento il 26 febbraio 2008 come Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) per 10 posti letto più 2 di pronta accoglienza, con annesso un locale foresteria per 2 posti letto.

L'Anffas ha affidato la gestione del servizio RAF e del Centro diurno dal 2004 al giugno del 2023 alla Società Cooperativa Onlus "Il Melograno" che a partire dal mese di Luglio del 2023 ha effettuato il passaggio di autorizzazione al funzionamento.



## 2.2 Ubicazione e descrizione spazi

Il Centro Residenziale (RAF) è ubicato in via Vasco n. 24, nel territorio del Comune di Mondovì.

Il Centro La Vignola garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

La struttura dispone dei seguenti spazi attrezzati, distribuiti su tre piani, comunicanti internamente tramite scale e ascensore:

- Piano terreno: l'ufficio coordinamento, l'ambulatorio con relativa Infermeria, il soggiorno accoglienza, uno spogliatoio per il personale educativo, Laboratorio di Telaio, Laboratorio di Ceramica, locale deposito dei materiali utilizzati per i laboratori, due servizi igienici attrezzati per disabili, Locale deposito, Cucina, Sala da pranzo, Servizio igienico per il personale e spogliatoio per personale della cucina.
- Primo Piano: Palestra/Salone, Laboratorio artistico, Biblioteca, Laboratorio Computer, due Servizi igienici attrezzati per disabili, Terrazzo e balconi.
- Secondo Piano: Zona Sala da pranzo, Zona Relax con tv, Bagno protetto, Cucina di piano, Terrazzo e balconi, Corridoio, Camere ospiti, Magazzino.
- Gli spazi esterni sono strutturati con un cortile interno, un porticato e, nella zona posteriore, un' area verde alberata e con panche.

## 2.3 Funzionamento e capacità ricettiva

La R.A.F. è un'unità d'offerta residenziale appartenente al Sistema Socio Sanitario ASL CN1 e del Consorzio per i Servizi Socio Assistenziali del Monregalese (C.S.S.M.) a titolarità della Cooperativa sociale onlus "Il Melograno". La Struttura ha sede in via Vasco 24 a Mondovì (CN). Avendo certificato il possesso di standard strutturali e gestionali e delle caratteristiche organizzative essa è autorizzata al funzionamento dal 26/02/2008 con deliberazione n° 341/08 ed ha iniziato il suo graduale funzionamento dal 13 ottobre 2008. La struttura è destinata ad accogliere n° 10 soggetti disabili, tipologia A e B più n°2 di pronta accoglienza e n° 2 di foresteria.

La gestione del servizio è in capo alla Cooperativa Sociale Onlus Il Melograno.



## **2.4 Ristorazione e Pulizia**

La RAF garantisce il servizio mensa interno per permettere un preciso controllo della qualità degli alimenti offerti agli ospiti. I menù, con caratteristiche stagionali, sono autorizzati dall'ASL competente.

Il momento del pasto è un momento delicato ed importante, che viene curato nei dettagli per garantire un servizio di qualità al fine di rispettare le esigenze alimentari e relazionali di ogni ospite, dei suoi bisogni e desideri. Il menù è particolarmente curato e vario, si articola su 4 settimane e viene elaborato semestralmente, per l'estate e per l'inverno, nel pieno rispetto delle indicazioni e delle procedure stabilite dalla A.S.L. e dalla normativa vigente in materia.

A garanzia del rispetto delle esigenze individuali e di salute è possibile preparare diete speciali e specifiche, comprovate da apposito certificato medico, nonché ricorrere a cibo sminuzzato o frullati dove gli ospiti presentino difficoltà di masticazione o di deglutizione. Il pranzo è anche un importante momento educativo, pertanto gli operatori sono sempre presenti per supervisionare o aiutare laddove necessario gli ospiti nell'assunzione del cibo. Attraverso la convivialità del momento del pranzo, viene valorizzata la capacità di stare insieme con allegria, festeggiando particolari ricorrenze con piatti tipici.

Le operazioni di pulizia e di sanificazione ambientale avvengono secondo un piano dettagliato.

La lavanderia, interna, provvede al lavaggio della biancheria personale, sgravando la famiglia da un'incombenza, ma si richiede per la corretta gestione degli indumenti di provvedere, prima della consegna degli indumenti alla numerazione degli stessi, per permetterne il riconoscimento da parte del personale della Struttura.

## **3 ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL FUNZIONAMENTO**

### **3.1 Ammissione e Accoglienza dell'ospite alla R.A.F.**

L'accoglienza presso la Residenza Assistenziale Flessibile "*La Vignola*", avviene attraverso richiesta al Consorzio Socio Assistenziale per il Monregalese (C.S.S.M.) e all'ASL CN 1 che, tramite la Commissione Multidimensionale per la Valutazione della Disabilità (UMVD), rilascia il nullaosta per l'inserimento nella struttura.

Ogni nuovo inserimento è caratterizzato dall'attivazione del Progetto Accoglienza, che si concretizza in un percorso di osservazione socio-assistenziale ed educativa, svolta dall'operatore referente del caso della RAF.



Il progetto accoglienza è caratterizzato da un protocollo d'intesa che viene stipulato e sottoscritto dalla famiglia dove si definiscono tempi e modalità del servizio.

La natura privata della Struttura permette l'inserimento di soggetti anche in regime privatistico.

### **3.1.1 Dimissioni dell'ospite**

La permanenza dell'ospite presso la RAF "La Vignola" è subordinata al mantenimento di condizioni di compatibilità tra i bisogni della persona, il progetto individualizzato e le caratteristiche organizzative, strutturali e funzionali della Struttura.

La RAF ha il dovere di garantire non solo il benessere del singolo ospite, ma anche la tutela della sicurezza, dell'incolumità e della qualità di vita dell'intera comunità residenziale, comprendente gli altri ospiti, il personale e gli ambienti della Struttura.

Le dimissioni possono avvenire:

- su richiesta dell'ospite, della famiglia o del tutore/amministratore di sostegno;
- su disposizione degli Enti competenti;
- su decisione motivata della Struttura.

La Struttura può procedere a dimissione motivata qualora si verificano condizioni che rendano non più sostenibile, appropriata o sicura la permanenza dell'ospite, quali:

- incompatibilità significativa e persistente con il contesto residenziale;
- comportamenti che compromettano in modo grave o reiterato la sicurezza fisica o psicologica degli altri ospiti o del personale;
- situazioni di rischio per l'incolumità della persona stessa o di terzi;
- aggravamento del quadro sanitario non compatibile con il livello assistenziale garantito;
- reiterata inosservanza delle regole di convivenza e delle misure di sicurezza;
- rifiuto delle soluzioni alternative proposte a seguito di valutazione multidisciplinare;
- venir meno delle condizioni amministrative o contrattuali.

Ogni dimissione è gestita con attenzione alla tutela della persona ed è formalizzata tramite documentazione scritta nel rispetto della normativa vigente.



### **3.2 Visite alla struttura e Riferimenti**

E' possibile prendere visione della struttura previo appuntamento, telefonando al Centro al numero. 0174.552026 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00

Le visite familiari sono previste nei Week End e nelle festività con il seguente orario: 09.30 – 11.30 e 16.00 – 18.30. Per visite straordinarie è necessario prendere contatti direttamente con la struttura.

### **3.3 Personale e qualifica**

Il personale impegnato, in ottemperanza a quanto previsto dalla D.G.R. 22 dicembre 1997 n. 230-23699 "Standard organizzativo-gestionale dei servizi a favore delle persone disabili", è in numero e qualifica rispondente a quanto previsto dalla normativa vigente. La Cooperativa mette in campo un maggior numero di personale educativo per permettere una maggior attenzione alle singole necessità degli utenti presi in carico dal Servizio.

All'interno del Centro opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio assistenziale, sanitaria, riabilitativa ed educativa per gli ospiti del centro. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, per il raggiungimento degli obiettivi che l'équipe stessa ha individuato nella stesura del Piano Residenziale Assistenziale Individualizzato (P.R.A.I.) e del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) di ogni utente. Il Responsabile é il coordinatore, individuato da Il Melograno, quale responsabile dell'organizzazione dei servizi.

L' équipe multidisciplinare che opera presso la RAF è composta da:

- Responsabile di struttura
- Responsabile medico/ medico del nucleo
- Referente educativo e Referente OSS
- Educatori professionali
  
- Operatori socio sanitari
- Infermieri
- Fisioterapisti



### **3.4 Programmazione annuale**

Ogni anno con l'avvio dell'anno formativo, l'équipe degli operatori insieme al coordinatore di struttura predispose il Progetto Annuale del Servizio, lo strumento di riferimento nel corso dell'anno per la definizione dei programmi nelle diverse direzioni di lavoro (famiglie, territorio, priorità progettuali, nuove proposte di attività, collaborazioni o approfondimenti da esplorare, ecc.) e per lo svolgimento della vita quotidiana del Centro. Nel corso delle giornate di programmazione generale vengono precisati le proposte di attività del Centro da riprogettare anno dopo anno in funzione degli esiti delle verifiche.

### **3.5 Programmazione settimanale**

La Programmazione settimanale svolge due compiti: è lo spazio dove gli operatori, insieme al referente traducono in organizzazione quotidiana le direttrici generali di lavoro del Progetto di Servizio. Nel contempo, è il luogo dove gli operatori di ogni gruppo di riferimento approfondiscono l'analisi della progettazione educativa individualizzata declinando tempi, azioni e iniziative, valutando settimana dopo settimana l'andamento dei P.R.A.I. e dei P.E.I..

### **3.6 Strumenti operativi utilizzati: Fascicolo socio sanitario assistenziale**

La Programmazione settimanale del Centro diurno svolge due compiti: è lo spazio dove gli operatori, ogni martedì dalle 13.30 alle 14.30, traducono in organizzazione quotidiana le direttrici generali di lavoro del Progetto di Servizio; nel contempo, è il luogo dove gli operatori di ogni gruppo di riferimento approfondiscono l'analisi della progettazione educativa individualizzata declinando tempi, azioni e iniziative, valutando settimana dopo settimana l'andamento dei P.E.I. e l'organizzazione delle uscite sul territorio per permettere la partecipazione di tutti gli utenti presi in carico alle uscite socializzanti.

Il personale educativo dedica, inoltre, una giornata intera ogni 3 mesi insieme alla Coordinatrice della Struttura per verificare l'andamento di ogni utente rispetto ai laboratori a cui partecipa e agli obiettivi stabiliti nel progetto educativo, per permettere un corretto aggiornamento ed un eventuale mutamento degli obiettivi laddove ritenuto necessario.

### **3.7 Strumenti operativi utilizzati: Fascicolo socio sanitario assistenziale**

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione è quello del percorso individuale. Questa scelta trova nel Fascicolo Sanitario e Assistenziale lo strumento principale di traduzione operativa.

Il Fascicolo ha la funzione di:



- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia (è sottinteso, ovviamente, che le “informazioni familiari” sono quelle rilevanti ai fini della progettazione educativa individualizzata);
- definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali circoscrizionali e altri servizi attivi sul territorio.

Il Fascicolo è diviso in diverse sezioni:

- Anamnesi;
- Documentazione Sanitaria;
- Documentazione Sociale;
- Diario e comunicazioni con la famiglia;
- Progetto Residenziale Assistenziale Individualizzato e il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) sono i nodi strategici intorno al quale ruotano le scelte organizzative e metodologiche del Centro, oltre che il punto di partenza della scelta delle attività sia di quelle individuali che di quelle di gruppo.

Sono predisposti dagli operatori utilizzando una prima fase di osservazione nella quale vengono identificati i bisogni e le capacità funzionali residue. Dopo questa analisi, nel P.E.I. vengono individuati le finalità e gli obiettivi da perseguire nelle diverse aree di attività (autonomia, motricità, logico-cognitiva, socio-relazionale, comunicazione e affettività), insieme alla definizione delle strategie educative, alla scelta degli strumenti e dei metodi da adottare. Il P.E.I. prevede, infine, anche i criteri minimi sulla base dei quali dichiarare raggiunti gli obiettivi.

Il Progetto ha una durata annuale e rappresenta il riferimento costante per la lettura dei comportamenti delle persone e la delineazione delle prospettive.

Dopo la redazione viene presentato alla famiglia per la sua condivisione e la sottoscrizione, costituendo in questo modo il documento di riferimento comune per le valutazioni sui programmi e sui risultati degli interventi.

Le attività proposte nella RAF. si articolano nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità tenendo quindi ben presenti i Progetti Educativi Individualizzati.

Strutturando annualmente le Attività, il Centro garantisce agli ospiti:



- Attività assistenziali e di cura della persona
- Attività socio-sanitarie ad elevato grado di integrazione
- Attività riabilitative
- Attività socio-riabilitative
- Laboratori educativi
- Attività ludico-ricreative

### **3.8 Giornata tipo**

L'apertura del servizio per gli ospiti è su 365 giorni annui.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

ore 6.00 – 9.00 Sveglia, igiene e colazione

ore 9.00 – 9.30 Accoglienza nel Centro Diurno e appello

ore 9.45 – 11.30 Attività come da programmazione settimanale

ore 11.30 – 12.00 Igiene personale e preparazione al pranzo

ore 12.00 – 13.00 Pranzo

ore 13.00 – 14.30 Igiene personale e attività di rilassamento

ore 14.30 – 16.00 Attività come da programmazione settimanale

ore 16.00 – 16.30 Rientro nella RAF e merenda

ore 16.30 – 17.30 Attività individualizzate o di gruppo

ore 17.30 – 18.30 Attività di svago e Igiene personale

ore 18.30 – 19.30 Preparazione alla cena

ore 19.30 – 21.30 Relax

ore 21.30 – 22.30 Preparazione alla notte



### **3.9 Progetto di accoglienza**

#### **Centro Residenziale “La Vignola”**

##### **PROGETTO ACCOGLIENZA**

Il Progetto Accoglienza è uno strumento educativo operativo dove vengono definite le modalità di inserimento e di presa in carico dell'utente alla RAF

##### **OBIETTIVI**

- Accompagnare le famiglie all'inserimento del proprio congiunto
- Presentare alle famiglie sia il centro che l'organizzazione dello stesso
- Porre le basi per un rapporto di fiducia, di scambio e di stima reciproca (sia della famiglia che dell'utente) con gli operatori presenti al RAF
- Facilitare e favorire l'accoglienza dei nuovi inseriti da parte del gruppo esistente
- Accompagnare i nuovi utenti alla conoscenza e all'utilizzo della struttura e dei suoi spazi
- Facilitare l'acquisizione dello schema temporale ed organizzativo del funzionamento del centro
- Permettere la conoscenza del nuovo utente attraverso un'osservazione mirata ed intenzionale alla valutazione di idoneità al Centro RAF

Il Progetto Accoglienza è suddiviso nelle seguenti fasi:

##### **I FASE: CONOSCENZA UTENTE**

- Conoscenza e Analisi situazione dell'utente in équipe
- Individuazione educatore di riferimento
- Definizione modalità di presenza dell'utente (tempi/attività/metodologia/ecc.)
- Visita struttura da parte della famiglia e dell'utente e illustrazione funzionamento RAF
- Condivisione del progetto di accoglienza con la famiglia e sottoscrizione da parte della stessa



## **II FASE: ACCOGLIENZA UTENTE**

- Ingresso nel Servizio
- Osservazione dell'utente
- Compilazione Scheda di Osservazione educativa
- Stesura Relazione educativa da parte del referente educativo individuato dall'equipe
- Restituzione all'ente inviante (CSSM/ASL)
- Restituzione alla famiglia dell'andamento dell'inserimento

## **III FASE: INSERIMENTO UTENTE**

- Pianificazione intervento:
- Stesura progetto residenziale assistenziale ed educativo individualizzato (Prai/ Pei)
- Monitoraggio intervento

## **METODOLOGIA**

Nel periodo di accoglienza l'educatore di riferimento attuerà un intervento che faciliterà all'utente la conoscenza del servizio e del suo funzionamento. Avrà ruolo di mediatore tra il nuovo utente e gli utenti e gli operatori presenti alla RAF. Metterà in atto strategie educative volte ad avere una conoscenza approfondita del nuovo utente rispetto le quattro aree (autonomia, comunicazione, pensiero logico-cognitivo, autonomia relazionale) previste nella scheda di osservazione educativa e di rilevazione della limitazione dell'attività. Per raggiungere tale obiettivo strutturerà con l'utente momenti di lavoro sia in gruppo che individuali. Lascerà spazi di autonomia (da definire in riferimento al livello di disabilità al fine di conoscere il reale livello di apprendimento di compiti e delle fasi di lavoro (tarate anch'esse in base alla gravità della disabilità). Stimolerà l'utente alla relazione e alla comunicazione al fine di instaurare un rapporto di fiducia e per avere rimando di come viene vissuto e interiorizzato l'inserimento.

### **3.10 Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali**

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'utente che vengono erogati nella Residenza

comprendono:



- Il pasto sulla base del menù approvato dall'ASL
- Lavanderia: include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- Pulizia e sanificazione della camera e degli ambienti comuni
- Prestazioni socio assistenziali
- Prestazioni educative
- Prestazioni sanitarie
- Prestazioni riabilitative base
- Attività di animazione e occupazionali

### **3.11 Attività di servizio alla persona non incluse**

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli utenti inseriti aggiuntive ed ulteriori

rispetto a quelle previste. Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente,

senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

A titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

Parrucchiere: le prestazioni sono a disposizione dell'Ospite

Lavanderia esterna: trattamento dei capi delicati non lavabili in lavatrice

Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente saranno a carico dell'utente

Fisioterapia aggiuntiva

Organizzazione di gite estive al mare e/o in montagna



### **3.12 Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza**

L'erogazione del processo all'interno della Struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti

dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocolli, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi.

Il Centro RAF "La Vignola" si impegna a:

- Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati
- Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito
- Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo
- Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività
- Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti
- Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate.

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale

già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti.

Grande attenzione è riposta nell'analisi della soddisfazione di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della Struttura, ci riferiamo pertanto all'utente finale, agli operatori e agli enti territoriali.

Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.

Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre

conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo.

Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni dell'utente o dei familiari, rappresentano infatti una forma di Customer Satisfaction nei servizi residenziali per

disabili.



Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire

all'ospite che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

Tali progetti prevedono:

- l'identificazione di un problema (intesa come occasione di miglioramento)
- la determinazione delle cause principali
- la definizione di criteri e indicatori di buona qualità
- la verifica di un eventuale scostamento tra i valori attesi e quelli osservati e l'identificazione
- delle cause di tale scostamento
- la progettazione e l'effettuazione dell'intervento migliorativo
- la comunicazione dei risultati a tutti gli interessati

#### **4 DOCUMENTAZIONE PER L'AMMISSIONE**

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- Certificato di residenza;
- Documento di Identità valido (fotocopia);
- Fotocopia eventuale Verbale di invalidità;
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale);
- Certificato esenzione ticket (originale);
- Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. (che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti);
- Progetto UMVD in caso di inserimento in regime di convenzione;
- Prescrizione e somministrazione farmacologia da parte del Medico di Medicina Generale o dal medico della struttura sanitaria di provenienza dell'utente;
- Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente;



**Il Melograno**  
Società Cooperativa Sociale

N.B: Se l'utente è soggetto a provvedimento di TUTELA è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità oltre alla fotocopia dell'eventuale tutela / amministrazione di sostegno.

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una

settimana e con gli eventuali presidi / ausili in uso.

## **5 PRIVACY**

Nell'ambito dei Servizi esplicitati nella presente Carta dei Servizi, il Titolare del trattamento dei dati personali è individuato nella Società Cooperativa Sociale Onlus "Il Melograno", con sede in 12100 Cuneo (CN), Via Saluzzo n. 36, Tel. e Fax 0171/697955, e-mail [info@ilmeloganocuneo.it](mailto:info@ilmeloganocuneo.it).

Il trattamento dei dati personali sarà operato in conformità alle disposizioni vigenti di cui al G.D.P.R., D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., nonché altra disposizione concretamente applicabile in materia.

Nello specifico, i trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della riservatezza e dei diritti dei beneficiari. Il trattamento, in stretta e necessaria correlazione agli obblighi, ai compiti ed alle finalità indicate, potrà riguardare dati personali comuni e/o categorie particolari, idonei, ad esempio, a rivelare lo stato di salute. I dati personali sono di norma forniti direttamente dall'interessato, ovvero acquisiti altrove (ad esempio, Enti invianti).

Il trattamento dei dati personali (comuni e/o particolari) ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività della nostra Struttura.

Il trattamento dei dati sarà effettuato attraverso sistemi informatici, oltre che con l'utilizzo di materiale cartaceo, per mezzo di strumenti elettronici o comunque automatizzati, nel rispetto della normativa vigente in particolare in materia di riservatezza e sicurezza e in conformità ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e tutela dei diritti della persona. Il trattamento sarà effettuato da parte di soggetti designati al trattamento e dai responsabili, autorizzati con accordo contrattuale.

I dati raccolti per finalità contabili, civilistiche e fiscali non verranno conservati oltre il termine di 10 anni. I dati relativi alla salute saranno conservati per il periodo relativo all'adempimento della prestazione sanitaria e secondo quanto stabilito dal prontuario di selezione per gli archivi delle aziende sanitarie locali e delle aziende ospedaliere.



**Il Melograno**  
Società Cooperativa Sociale

Il conferimento di alcuni dati è necessario alla esecuzione del contratto, e per l'adempimento degli obblighi di legge; il rifiuto di fornire tali dati comporterà l'impossibilità da parte della Struttura di erogare le prestazioni sanitarie richieste e di adempiere agli obblighi contabili e fiscali. Il trattamento di categorie particolari di dati personali è consentito ai sensi dell'art. 9, par. 2 lett. h) ed art. 2 del Dlgs 196/03. Circa il conferimento della immagine per fini comunicativi e promozionali, il conferimento dei dati è soggetto a consenso esplicito che verrà richiesto con idonea informativa e non pregiudica l'erogazione del servizio.

I dati saranno conservati su server ubicati all'interno dell'UE; in caso di trasferimento di dati extra-UE, la Cooperativa assicura che il trasferimento avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili.

I dati personali dei beneficiari non saranno oggetto di diffusione. I dati personali potranno essere comunicati ai soggetti esterni che hanno necessità di accedere ai dati per finalità ausiliarie al rapporto che intercorre tra Lei e la Cooperativa, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti ausiliari loro affidati, ad esempio: Enti invianti, soggetti, enti o autorità a cui sia obbligatorio comunicarli in forza di disposizioni di legge, di regolamenti o di ordini delle autorità.

Il beneficiario potrà esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. G.D.P.R.

Ai sensi degli artt. 13 e 14 G.D.P.R. una informativa breve è affissa presso la bacheca della Struttura, mentre l'informativa integrale è disponibile presso i nostri Uffici, nonché sul sito web della Cooperativa.



**Il Melograno**  
Società Cooperativa Sociale

## **6 ALLEGATI**

### **6.1 Dove siamo**

*Il Centro La Vignola è facilmente raggiungibile in autostrada percorrendo la Torino Savona, uscita Mondovì e seguendo le indicazioni di Mondovì Piazza.*

*Salendo si troverà l'indicazione stradale di via Vasco, occorre svoltare a sinistra e proseguire fino a ritrovare a circa 200 m, davanti a sé un cancello con l'insegna Centro "La Vignola".*

### **6.2 Contatti**

Telefono Ufficio amministrativo: 0171/697955

Telefono Centro "La Vignola": 0174/552026 – 347/2863348

Mail: [direzione@ilmeloganocuneo.it](mailto:direzione@ilmeloganocuneo.it)

[centerlavignola@ilmeloganocuneo.it](mailto:centerlavignola@ilmeloganocuneo.it)

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

sito web Cooperativa "Il Melograno" : <https://www.ilmeloganocuneo.it/>

La presente Carta dei Servizi sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche, inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

La Presidente

Lucia Cecilia Viada