COOPERATIVA SOCIALE BIOS - Impresa Sociale
Piazza G. Ambrosoli 5 - 15121 Alessandria
Tel 0131.40645
segreteria@areabios.com - www.areabios.com
Iscrizione CCIAA di Alessandria: REA 170381
CF-P.IVA e iscrizione registro Imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

COMUNITÀ PER DISABILI GRAVI

L'ARCA

GRUPPO APPARTAMENTO
PER DISABILI GRAVI

ARCA 2



VIA BRODOLINI, 31/b - Alessandria
Tel. 0131347187 Fax 013124894 e-mail: arca.alessandria@areabios.com

Carta dei servizi

Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari.
Lo scopo per cui è stata redatta la Carta dei servizi è quello di fornire un agevole strumento di consultazione, ove trovare, tra le altre cose, tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Comunità. Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.
La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli, sia dei pazienti che dei parenti e degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo**.
I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli Utenti).

Presentazione della Struttura

La Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale, gestisce direttamente, impiegando i propri soci-lavoratori, ai sensi della D.G.R. n. 42/6288 del 10/02/2002, la **Comunità Socio Assistenziale per disabili gravi denominata "L'ARCA" ed il Gruppo Appartamento per Disabili Gravi motori o fisici denominato "Arca 2"**, entrambi con **accreditamento socio-sanitario** ai sensi della DGR 14 settembre 2009 n°25-12129 che hanno la sede in Alessandria, in Via Brodolini nr. 31/b

La Comunità L' ARCA e il Gruppo Appartamento per Disabili Gravi motori o fisici Arca 2, sono adiacenti ed operano in sinergia, sulla base dei progetti individualizzati dei singoli utenti: per questo motivo è stata redatta un'unica carta dei servizi che contempli al suo interno entrambe le strutture intese come attività sinergiche e coordinate tra loro.

La Comunità Socio Assistenziale per Disabili Gravi Arca è autorizzata al funzionamento con Deliberazione n° 2009/2117 ASL AL. del 22/12/2009 per 10 posti letti + 2 posti letto di pronta accoglienza e sollievo, e successiva voltura con Delibera n° 432 del 24/06/2020.
La Comunità l'Arca è stata accreditata presso l'ASL AL con provvedimento n° 2010/295 del 12/03/2010 di Accreditamento Socio Sanitario definitivo (volturata con Delibera n° 432 del 24/06/2020) e ha convenzione ASL.AL.

Il Gruppo Appartamento "Arca 2" è autorizzato al funzionamento e accreditato con delibera del direttore generale ASL AL n° 2013/271 del 22/03/2013 (volturata con Delibera n° 432 del 24/06/2020) e ha convenzionamento ASL AL.

La mission

L'obiettivo della Comunità L'Arca e del Gruppo Appartamento è quello di promuovere l'inclusione sociale per i propri Utenti, sostenendo la ricerca di un proprio modo soddisfacente di stare nel mondo e nella realtà, arricchendo la propria identità e vedendola riconosciuta.

Comunità “L’Arca”

L’elemento che contraddistingue la Comunità per disabili gravi “L’ARCA”, nella gestione delle attività, è l’organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni relative ad ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni Utente – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente e calibrata sulle singole necessità (Norma UNI 11010:2016 del 30/08/2016, Delibera Giunta Regione Piemonte n. 42/6288 del 10/02/2002, Delibera Giunta Regione Piemonte 14/09/2009 n. 25-12129)
La specificità di ogni singolo intervento, garantisce che tutti i percorsi assistenziali ed educativi siano individualizzati, con denominatore comune che si sviluppa:

1. nella stimolazione delle abilità residue e nel mantenere le abilità acquisite del soggetto disabile;
2. attraverso il continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico, socio – relazionale, in un ambiente strutturato, funzionale e atto a rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che dal gruppo.

La gestione complessiva della struttura, quindi, tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di rendere la Struttura un luogo:

- Teso a interagire con il territorio
- Atto a possibili incontri per tutta la comunità

Gruppo appartamento “Arca 2”

Il gruppo appartamento nasce dall’esigenza di individuare alcune tipologie di risposte maggiormente personalizzate e flessibili in tema di residenzialità assistita, con un tipo di valenza in prevalenza socio-riabilitativa. Questa soluzione si rivolge a persone che necessitano soprattutto di un supporto relazionale ma con maggiore autonomia nella vita quotidiana; inoltre, si fornisce un sostegno stabile a chi difficilmente potrebbe auspicare ad una completa autonomia domiciliare (e ad un inserimento lavorativo) ma può trarre giovamento da situazioni di residenzialità più leggera, proseguendo i percorsi intrapresi nelle Comunità Alloggio, sempre con l’obiettivo di poter sperimentare la propria autonomia, favorendo la realizzazione di esperienze di crescita individuale, orientato alla crescita ed allo sviluppo personale e sociale. In questa sede, infatti, gli utenti saranno attivamente responsabili nella gestione della propria persona e dell’abitazione con l’obiettivo principale di lavorare sull’acquisizione e il consolidamento di alcune autonomie primarie di cura di sé, assunzione delle terapie farmacologiche, gestione delle relazioni, del tempo libero e dei rapporti sociali.

Domanda di ammissione

La Comunità “L’Arca” e il Gruppo Appartamento “Arca 2”, sono aperti ad Utenti portatori di una grave disabilità sensoriale, fisica e/o psichica. Si individuano come principali interlocutori la locale ASL-AL, CISSACA (Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali dei Comuni dell’Alessandrino) nonché gli altri consorzi dei servizi collocati nel territorio della provincia di Alessandria e altre province;

- **Utente in convenzione:** con le ASL e/o Servizi Sociali per il quale si segue l’iter previsto dall’Ente; le strutture recepiscono e fanno proprio il progetto di inserimento definito dalla Commissione U.M.V.D (Unità multidisciplinare per la valutazione delle Disabilità) competente per territorio.

- **Utente in convenzione con integrazione della retta da parte dei Servizi Sociali:** Qualora l'Utente in convenzione non sia in grado di provvedere al pagamento della retta a suo carico, farà richiesta ai competenti servizi per l'attivazione dell'integrazione di retta per la quale si segue l'iter previsto dall'Ente.
- **Utente privato:** il quale autonomamente o con l'aiuto di un parente/delegato/tutore compilerà una domanda di ammissione alla struttura.

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

Esclusivamente per gli Utenti privati

- Firma della domanda di ammissione
- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**

Per gli Utenti in convenzione

- Progetto U.M.V.D.
- Firma per accettazione del contratto di ospitalità
- Firma per accettazione del contratto tra Cooperativa e Cliente

Per tutti gli Utenti

- certificazione medica sullo stato di salute del ricoverato ed esenzione da malattie infettive per la vita di comunità;
- certificazione medica sullo stato di salute del ricoverato ed esenzione da malattie infettive per la vita di comunità;
- dichiarazione sottoscritta dai famigliari e/o comunque da coloro che sono obbligati *ex art. 433 C.C.* che si impegnano in caso di insolvenza del ricoverato alla corresponsione della retta o di parte di essa e che accettano tutte le norme contenute nel regolamento;
- fotocopia documento di identità;
- certificato anamnestico con riferimento a malattie e ricoveri ospedalieri; prescrizione e somministrazione farmacologica da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'Utente;
- documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- tessera sanitaria ed esenzioni *ticket* in originale;
- fotocopia della declaratoria d'invalidità;
- fotocopia del codice fiscale.
- 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**.** Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di sostegno o Delegato e, se esistente, almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno)
- certificato di residenza

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una settimana e con gli eventuali presidi in uso.
Ogni nuovo Utente viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Procedure di inserimento dell'Utente

Al momento dell'ingresso, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le

aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta (se necessario) la terapia.
Secondo quanto previsto dalla principale normativa regionale un costante monitoraggio dell'Utente è effettuato attraverso la progettazione del PEI (Piano Educativo Individualizzato), nel quale vengono messi in evidenza le condizioni psico-fisiche del soggetto in esame e gli eventuali risultati positivi raggiunti e/o i possibili scostamenti dagli obiettivi prefissati.

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli Utenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la struttura e l'Utente può essere a tempo determinato o a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.
Il rapporto inizia con l'accettazione e la sottoscrizione del regolamento contenente la data di ingresso.
La dimissione dalla struttura può avvenire:

- per disdetta scritta da parte dell'Utente privato, indirizzata al coordinatore dei servizi, con un preavviso di 30 giorni. Il mancato rispetto di questa norma dà diritto alla Struttura di rivalersi della somma trattenuta come fondo spese extra. Nel caso di disdetta dell'Utente o da parte del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno o del Delegato, si avvia la procedura all'espletamento delle necessarie pratiche
- per gli Utenti in convenzione, nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'Utente, la dimissione viene concordata con la Struttura e successivamente comunicato all'A.S.L. di competenza
- per decesso dell'Utente

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione del MMG con indicazione della terapia farmacologica attuale
- Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)
- Scheda di dimissioni con Elenco effetti personali

Gestione e tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni Utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della Struttura "Comunità Socio-assistenziale L'Arca" o gruppo appartamento "Arca 2". Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedentemente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.
La Struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli Utenti all'interno del M.O.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale, sita in Piazza Ambrosoli, 5 – Alessandria – e che può essere consultato, previa richiesta dell'Utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno.
Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

Dove siamo



La Comunità L'Arca e il Gruppo Appartamento Arca 2 sono situati in Via Brodolini 31/b Alessandria. La Struttura che li ospita è collocata nel quartiere *Cristo* in prossimità di Piazza Otto Marzo, comodo a tutti i servizi, tra cui la navetta dell'autobus (ATM -navetta nr.2) una farmacia sita in Corso Acqui nr 36 (non molto distante della struttura); distretto dell'ASL AL sito AL Cristo; la scuola formative–prelavorative CNOS sita in Corso Acqui n. 396

L'ASL di competenza è l'ASL AL con sede in Alessandria, Via Venezia 6.

Il Consorzio di riferimento è il CISSACA di Alessandria con sede in Via Galimberti 2/a.

Tipologia strutturale

Esternamente la struttura si presenta architettonicamente gradevole e al piano terra dispone di un'area verde che si affaccia su Piazza Otto Marzo; inoltre l'area verde di cui trattasi è il punto di sbocco delle vie di fuga, precisamente tre uscite di emergenza. La cura dell'area verde è gestita da un manutentore esterno.
Tutta la struttura è stata realizzata secondo la stretta osservanza delle normative vigenti in materia di sicurezza sia con riferimento all'utenza che agli operatori.
Inoltre, nel rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs 81/08 è redatto il Documento di Valutazione dei Rischi nonché il piano per la Gestione delle Emergenze.
La Comunità disabili ARCA e il Gruppo Appartamento Arca 2 sono dotati di presidi antincendio e di primo soccorso secondo quanto richiesto dal D. Lgs. 81/08.
All'interno delle strutture per facilitare il collegamento tra i piani è stata installata una piattaforma elevatrice, accessibile alle carrozzelle con portata massima di 300 kg.
Non esistono né all'interno né all'esterno delle strutture barriere architettoniche che impediscono o limitano in qualche modo l'accesso e/o uscita a portatori di handicap fisico.
Ad ulteriore riscontro, si sottolinea nuovamente che le uscite di sicurezza consentono di accedere all'esterno della struttura (area verde) tramite rampe accessibili da ausili, quali le carrozzelle. La struttura è completamente arredata con mobili ed attrezzature di buona qualità e rispondenti alle caratteristiche di sicurezza relative alla normativa vigente.

Tipologia delle camere residenziali

All'interno della Comunità l'Arca sono presenti 6 camere doppie, mentre nel Gruppo Appartamento ci sono 2 camere doppie e 1 singola. Ogni camera singola è dotata di bagno privato. Nelle camere doppie è sempre presente il bagno dedicato alla stanza.
Le camere sono arredate con:
-letto a tre sezioni (manuale / elettrico) dotato di spondine di sicurezza*, comodino con cassetto,* campanello per la chiamata del personale, *armadio a due ante (per ogni Utente) tavolo/scrittoio, poltrona*, predisposizione per antenna TV inoltre vi è la possibilità di personalizzare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, etc.). previo accordi con la Direzione.

Gli staff dirigenziali e operativi
L'organizzazione della Comunità l'Arca e del Gruppo Appartamento è così rappresentata:

Ente Gestore	Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale
Legale Rappresentante	Dott.ssa Chiapuzzo Marì
Coordinatore di Struttura	Biamino Luca
Medico Responsabile	Dott. Gilardone Marco

La Direzione della Struttura coordina e supervisiona il personale.

Il Coordinatore del Servizio e il Medico Responsabile:
Organizzano la gestione generale della Comunità e del Gruppo Appartamento, ciascuno per le proprie competenze professionali, seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Si occupano della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto con gli Operatori, gli Utenti e i familiari. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PEI. Le presenze in Struttura sono indicate in bacheca.

Infermieri:
Sono presenti 6 ore tutti i giorni con questo orario 8.00-12.30; 18.00-19.30 ed effettuano tutti gli interventi di competenza.
Educatori: Svolgono attività ludiche, di stimolazione cognitiva e di socializzazione strutturate in modo da coinvolgere la maggior parte degli Utenti.
OSS e personale addetto all'assistenza:
Il personale OSS è presente 24 ore su 24 presso le strutture. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli Utenti in maniera umana e personale;
- L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Personale ausiliario:
Svolge mansioni di pulizia degli ambienti.

Dotazioni minime di organico

É assicurato il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale per la tipologia della Struttura, come previsto dalla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n. 42/6288 del 10/02/2002 e dalla DGR 14 settembre 2009 n. 25-12129.
I turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse ad ogni piano della Struttura.

Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori secondo la qualifica, come da Protocollo sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D. L.vo 81/2008 (artt. 40 e 41).

La Comunità fornisce i servizi previsti dalla Delibera della Regione Piemonte 42/6288 del 10/02/2002 e dalla DGR 14 settembre 2009 n°25-12129 e altri eventuali servizi aggiuntivi extra-tariffario; l'accesso a personale privato inviato a qualsiasi titolo, deve essere concordato con la Direzione della Struttura.

Prestazioni garantite all'interno delle strutture

Agli Utenti viene garantita l'assistenza ai sensi della Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 42/6288 del 10/02/2002 e dalla DGR 14 settembre 2009 n°25-1212945-4248 e precisamente:

Assistenza medica:
L'Utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale delle cui prestazioni intende avvalersi. La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.

Assistenza infermieristica:
Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa.

Prestazioni sanitarie:

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i medici di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
- Assistenza psicologica

Assistenza educativa:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti specifici
- Accompagnamento con automezzo della COOP AS.PER per gite e attività socializzanti
- attività ludico-creative
- laboratori
- musicoterapia
- terapia occupazionale
- arte terapia
- attuazione di specifici Progetti educativi individualizzati
- mantenimento dei rapporti con il nucleo familiare di origine
- integrazione con il tessuto sociale

Attività di psicomotricità inclusiva ed avanzata: stimolazione vitale e basale
La stimolazione basale è un Metodo Pedagogico creato in Germania negli anni '70 dal pedagogista/psicologo A. Frohlich e si sviluppa come intervento di accompagnamento e di sostegno per le persone con disabilità e grave disabilità: attraverso la proposta di stimoli sensoriali vestibolari, tattili, somatici e vibratori con l'utilizzo di strumentazione varia e specifica la persona viene accompagnata a scoprire sè stessa ed il proprio corpo.
E' uno strumento pedagogico da intendersi come modalità di promozione dello sviluppo della persona.
I ragazzi con forte disabilità motoria e cognitiva traggono da questa esperienza "relazionale-sensoriale-motoria" un modo unico di prendere contatto con parti del loro corpo che sarebbero impossibili da stimolare in altra maniera. L'esperienza che ha in sè la forza e le opportunità di entrare in contatto con un'altra persona e di sentire una ad una, parti del proprio corpo stimolate e "considerate" all'interno di una relazione e in questo modo individuate. Il professionista si interfaccia come il tramite per acquisire/implementare consapevolezza delle parti del proprio corpo all'Utente in trattamento rasserenandolo.

Assistenza tutelare alla persona:
Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

Prestazioni assistenziali:

- Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- Aiuto per l'igiene intima l'igiene personale mattutina
- Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- Aiuto per vestirsi e svestirsi
- Aiuto per l'assunzione dei cibi
- Aiuto per la deambulazione
- Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione

Altre attività sanitarie:
L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

Servizio di psicologia

- La psicologa, presente in struttura, si occupa di evidenziare, valutare e trattare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli Utenti, e al personale presente in Comunità. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.

Sostegno psicologico alle famiglie:
Il Servizio di Psicologia all'interno della Comunità prevede l'accoglienza della famiglia con un colloquio psicologico all'ingresso volto ad approfondire la storia di vita dell'Utente e contenere le eventuali difficoltà emotive legate alla scelta di inserimento del proprio caro.
A seguire, su richiesta dei famigliari, è possibile la strutturazione di un percorso di supporto con incontri individuali dedicati.

Sostegno psicologico agli Utenti:
Per ogni Utente è prevista all'ingresso, e in seguito periodicamente, una valutazione psicodiagnostica volta ad indagare gli aspetti cognitivi, emotivi e comportamentali. Al termine della valutazione, ove necessario, viene proposto un percorso psicologico e/o psicoterapeutico.

Sostegno psicologico agli operatori:
Lo stress lavoro-correlato è particolarmente presente nelle professioni di aiuto e può portare a sviluppare demotivazione, inaridimento emotivo, frustrazione, peggioramento della performance lavorativa e delle relazioni interpersonali all'interno del contesto professionale. Il lavoro d'équipe è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi terapeutici e per una buona qualità del lavoro, ma per favorire questo è necessario avere efficaci modalità di comunicazione e risorse per gestire adeguatamente eventuali conflitti cosicché possa instaurarsi un clima lavorativo orientato al compito. In un'ottica di prevenzione dello stress lavoro correlato e del *burnout* le strutture offrono spazi di accoglienza e riflessione per i propri dipendenti.
Per il personale della Comunità Arca e del gruppo appartamento Arca 2 vengono svolti incontri individuali di supervisione. I contenuti degli incontri vengono concordati in base alle esigenze della persona e sono soggetti a segreto professionale, come da Codice Deontologico.

Si organizzano inoltre eventi di formazione del personale dipendente. L'obiettivo è:

- insegnare strategie, sia a livello cognitivo che emotivo e comportamentale, per migliorare il benessere nella vita personale e professionale dei dipendenti e aumentarne l'efficacia lavorativa con ripercussioni benefiche sulla qualità della vita degli Utenti
- promuovere le abilità di *coping* o fronteggiamento delle situazioni difficili
- promuovere la comunicazione tra colleghi e con i pazienti in modo efficace

In successivi incontri mensili di supervisione di gruppo vengono discusse eventuali problematiche emerse durante il lavoro.

Servizio di ristorazione:
I pasti confezionati presso la Cucina della Casa di Riposo 'N. Basile' sita in Alessandria vengono ricevuti in conformità con le regole relative al manuale HACCP di distribuzione e veicolazione dei pasti.
L'erogazione dei pasti e delle bevande e di diete particolari secondo avvengono secondo il menù validato dall'ASL, seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal Medico Responsabile. I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in Menù estivo e Menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due alternative. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e previa precedente richiesta e disponibilità della cucina della Struttura Basile, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale, in occasione di particolari ricorrenze personali. I pasti non consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso se non diversamente programmate.
Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica, e in camera in caso di provata necessità.
É previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- **Colazione:** dalle ore 08.30 alle ore 09.15
- **Pranzo:** dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- **Merenda:** dalle ore 16.00 alle ore 16.30
- **Cena:** dalle ore 18.00 alle ore 19.00
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità

Il vitto è distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'Utente sia indisposto.
Viene prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti.
Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.
In occasione delle feste è previsto un menù speciale.
Al fine di promuovere il senso di appartenenza al territorio, nonché di rispettare il carattere festivo della domenica, i menù domenicali sono così organizzati:

- La seconda domenica del mese viene proposto un menù tipico regionale, diverso da quello piemontese, al fine di proporre agli Utenti piatti tipici della nostra tradizione nazionale. Si specifica che, non potendo creare un menu tipico per ogni regione italiana, i menù regionali proposti sono stati suddivisi tra **nord Italia** (veneto, valdostano e ligure), **centro Italia** (toscano e laziale) e **sud Italia** (campano e siciliano)
- Vengono festeggiati i compleanni degli Utenti nati in quel mese

Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie. I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

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 Comunità
Arca e nel Gruppo Appartamento Arca 2 comprendono inoltre:

- **Il vitto** scelto dall'Utente 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

Altre prestazioni comprese nella quota sanitaria
L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica, fornitura di protesi e presidi tecnici, sono garantite dall'ASL.

- **Farmaci:** la Struttura rendiconterà mensilmente all'Utente, al Tutore o all'Amministratore di Sostegno il costo sostenuto per la somministrazione dei farmaci non esenti – fascia C – e non forniti direttamente dal SSR tramite fattura intestata direttamente all'Utente
- **Pannoloni:** rientrano tra i presidi forniti dall'SSR nella quantità giornaliera indicata. Qualora la quota fornita dall'SSR dovesse essere superata, o nel caso in cui venissero richiesti prodotti aggiuntivi (quali strisce, marche differenti ecc.) tale servizio dev'essere integrato dal parente/tutore/amministratore dell'Utente o sarà considerato come extra retta
- **Trasporti:** i trasferimenti in ambulanza per l'effettuazione di prestazioni diagnostiche e specialistiche, qualora non erogabili direttamente dalla Struttura, sono garantiti dall'ASL per gli Utenti in convenzione con integrazione tariffaria da parte dell'Ente Gestore dei servizi socio-assistenziali. Coloro che non fruiscono di detta integrazione tariffaria provvedono in proprio al pagamento del costo del trasferimento. Qualora non si riuscisse a pagare direttamente il servizio di ambulanze è necessario depositare in anticipo la quota necessaria
- **L' assistenza al pasto** con garanzia dell'imboccamento all'Utente che non è in grado di provvedere autonomamente

Retta di Soggiorno e Rimborsi
La Retta Alberghiera deve essere versata dall'Utente o chi per esso tramite Bonifico Bancario entro il 05 del mese in corso su indicazioni fornite al momento della stipula del Contratto.
I valori tariffari sono soggetti a rivalutazione in base agli incrementi contrattuali e/o aggiornamenti annuali ISTAT e saranno rideterminati dal Tavolo congiunto Regione – Territorio, previo confronto con le O.S.S. di categoria per gli aspetti contrattuali. Ogni variazione dell'importo della tariffa complessiva dovrà essere preventivamente approvato dall'ASL e dall'Ente gestore delle funzioni socio-assistenziali di riferimento dell'Utente e verrà comunicato al medesimo dalla Struttura stessa.
Entro lo stesso termine l'Utente è tenuto al pagamento delle spese extra retta da Lui precedentemente effettuate, il cui elenco e le relative tariffe sono allegate alla ricevuta.
In caso di morosità, dopo il 5° giorno del mese, verrà inviata una comunicazione all'Utente. Se la morosità persiste, la Direzione attiverà i provvedimenti del caso.

Assenze e mancata fruizione dei Servizi
Per gli Utenti privati e quelli in convenzione la retta alberghiera viene decurtata della giornata alimentare in caso di assenze programmate.
In caso di decesso la Struttura provvederà a custodire gli effetti della persona deceduta in un locale deposito.

Altre attività alberghiere e/o 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 nei Livelli Essenziali di Assistenza (L.E.A), nel rispetto della disciplina regionale (Delibera della Giunta Regione Piemonte n. 45-4248 del 2012). Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

Indicazione delle prestazioni/attività aggiuntive ed ulteriori rispetto ai L.E.A
A titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'Utente e non incluse nel PEI o prescritte dal medico curante saranno a carico dell'Utente

Assistenza personale aggiuntiva: richiesta e concordata con i familiari secondo i costi del C.C.N.L. delle Coop. Sociali

Organizzazione della giornata, informazioni generali

L'organizzazione della giornata ha orari prestabiliti per lo svolgimento delle singole attività. Tali orari vengono definiti sulla base delle reali necessità degli Utenti.
Gli Utenti della Struttura vengono alzati in orario non antecedente alle ore 07.00 e la sera vengono preparati per la notte in orario non antecedente alle 19.45, salvo diverse indicazioni o richiesta dell'interessato. Nel pomeriggio gli Utenti che lo desiderano, o che ne hanno necessità, riposano. Il programma delle attività collettive (animazione, terapia occupazionale ecc.) si trova esposto nelle aree comuni.

Organizzazione orari ed attività della giornata

A titolo esemplificativo, e salvo diverse esigenze di ogni singolo Utente, possiamo dire che le attività giornaliere all'interno della struttura sono così organizzate:

- Assistenza sanitaria e socio assistenziale/educativa erogata nel corso di tutte le 24 ore;
- Dalle 07.00 iniziano le attività assistenziali e di cura per gli Utenti;
- 08.30 – 09.15 colazione;
- 09.15 – 12.00 attività occupazionali ed educative e di relazione e cura (esterne/interne);
- 12.00 pranzo
- 13.00- 15.00 pausa relax o riposo pomeridiano
- 15.00 -18.00 attività assistenziali ludico/ricreative e attività motorie con l'utilizzo di palestra e merenda verso le ore 16.00 (interne/esterne)
- 18.00 cena
- 19.30 gli Utenti vengono aiutati nella preparazione del riposo notturno

Attività occupazionali e ludico/ricreative proposte all'interno/esterno della Comunità e del Gruppo Appartamento:

- attività scolastiche/formative (esterne): la valutazione dell'inserimento all'interno di tali percorsi è a cura dell'equipe della comunità, che ne avanza proposta agli Enti competenti. Rimane all'Ente competente la valutazione dell'inserimento effettivo nell'ambito dei propri percorsi formativi;

- attività comunicazione aumentativa;
- attività grafiche e manipolative;
- attività di motricità;
- attività di decoupage;
- attività musicali;
- attività di laboratorio strutturate all'interno della Comunità e gestite dagli educatori professionali;
- uscite esterne sul territorio: passeggiate, gite sul territorio.

Emergenza Covid-19

La Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e tutti coloro che hanno relazioni commerciali e professionali con la Struttura, ha provveduto fin da subito alla valutazione del rischio derivante da esposizione al virus SARS COV-2, sono stati inoltre predisposti documenti specifici a supporto della migliore gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. E' stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

Tutela e verifica dei diritti degli Utenti

La Direzione della residenza e il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona in particolare.
Presso le strutture si garantiscono:

- **Il Diritto alla vita**: ogni Utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- **Il Diritto di cura e assistenza**: ogni Utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà
- **Il Diritto di prevenzione:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri
- **Il Diritto di parola e di ascolto**: gli Utenti della Comunità e del Gruppo Appartamento sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- **Il Diritto di informazione**: ogni Utente (o parente, se l'Utente non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- **Il Diritto di partecipazione**: ogni Utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona con disabilità e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami
- **Il Diritto di espressione**: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- **Il Diritto alla critica**: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- **Il Diritto al rispetto ed al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
- **Il Diritto di riservatezza**: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione

- **La qualità della vita:** obiettivi delle strutture sono, oltre alla cura e all'assistenza della persona, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazione per una determinata persona.

Si tratta del **PEI** (**P**iano **E**ducativo **I**ndividuale) che **sancisce il passaggio** da un servizio per prestazioni a quello per progetti e quindi **da un'assistenza uguale per tutti a quella individualizzata**.
All'interno della Comunità per disabili "L'ARCA", la redazione del PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALE (PEI) rappresenta lo strumento di lavoro, grazie al quale si monitora la costante e progressiva conoscenza dell'Utente e dei suoi bisogni dal punto di vista sanitario, sociale, psicologico e spirituale; nel PEI si analizzano i bisogni della Persona con disabilità e si progettano attività socio assistenziali e sanitarie con verifiche periodiche a medio o lungo termine.

Il PROGRAMMA EDUCATIVO INDIVIDUALE rappresenta una modalità di lavoro che valorizza l'equipe come indispensabile strumento di integrazione delle singole professionalità attivate per la cura e l'assistenza dell'Utente.
Gli obiettivi che si pone sono seguenti:
Il mantenimento dell'autonomia residua della Persona con disabilità
Il benessere e la qualità della vita in struttura
I rapporti relazionali con gli altri residenti, con gli operatori e con familiari.
Il primo PEI viene redatto entro il primo mese dall' inserimento, in attuazione al progetto definitivo dall'UMVD.
Il PEI è aggiornato regolarmente ogni sei mesi, sia per la parte che riguarda la valutazione multidimensionale, che per la progettazione degli interventi; questo permette di rivalutare la situazione di ogni Utente almeno due volte all'anno.

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato in Direzione.
Il Coordinatore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Comunità e nel Gruppo Appartamento

La Cooperativa Sociale BIOS – I.S. è certificata sul Sistema di Gestione Integrato Qualità/Sicurezza a fronte delle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistema di gestione qualità
- UNI ISO 45001:2018 - Sistema di gestione sicurezza

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura

Le visite agli utenti sono garantite durante l'intero arco della giornata, da lunedì alla domenica, dalle ore 9 alle ore 18, salvo diversa autorizzazione della Direzione delle Strutture e compatibilmente con eventuali limitazioni rese necessarie per situazioni di emergenza sanitaria Nazionale.
Possono essere svolte sia all'interno della struttura, in luoghi dedicati per poter garantire la maggior privacy possibile, sia all'esterno e in alcune occasioni può esserci la presenza di un operatore per situazioni particolari. Per ottimizzare l'organizzazione e lo svolgimento delle visite, viene richiesto un mimino di preavviso telefonico.

L'acceso alle camere è vincolato alla presenza dell'Operatore e limitato alla presa visione di indumenti e/o oggetti personali dell'utente.
Colloqui con il Coordinatore, il Medico responsabile di Struttura, la Psicologa vanno concordati previo appuntamento.

Natura giuridica della Struttura e Documenti di riferimento

L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

La Comunità L'Arca e il Gruppo Appartamento Arca 2 sono gestiti dalla Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 – Alessandria.
C.F. e P. I.V.A. 01561690064 - Telefono: 0131/40645.
e-mail: sicurezza@aregiglio.com; segreteria@areagiglio.com.
La Struttura ha sede in Alessandria, in Via Brodolini, 31/b. Telefono 0131/347187
email: arca.alessandria@areabios.com

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della Comunità e del Gruppo Appartamento è costantemente aggiornato ed è stato formato ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella Struttura (incendi, terremoti, ecc.).
All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza coordinata dal Coordinatore.
Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, le strutture hanno in dotazione una serie di impianti e attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo.
Per ragioni di sicurezza è vietato agli Utenti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura

Protocolli sanitari

- Protocollo gestione strumenti di protezione
- Protocollo igiene personale degli ospiti
- Protocollo prevenzione lesioni da pressione (LDP). Mobilizzazione
- Protocollo di accoglienza utente in struttura. Gestione delle proprietà dell'utente
- Protocollo gestione lesioni da pressione
- Protocollo per la comunicazione e gestione degli eventi avversi e degli eventi sentinella
- Protocollo igiene mani operatore
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici, alimenti destinati a fini speciali
- Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali. Mobilizzazione.
- Protocollo per la gestione dell'alimentazione
- Protocollo per una corretta idratazione

- Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario
- Protocollo gestione emergenze organizzative
- Protocollo gestione emergenze tecnologiche
- Protocollo per la prevenzione delle infezioni delle vie urinarie
- Protocollo per la composizione della salma
- Protocollo Emergenze Sanitarie
- Protocollo Ossigenoterapia
- Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- Protocollo sulla gestione della tracheotomia e aspirazione bronchiale
- Protocollo gestione della nutrizione enterale e parenterale
- Protocollo gestione carrello delle Emergenze
- Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili
- Protocollo per le dimissioni da Comunità
- Protocollo gestione accessi venosi e linee di infusioni
- Protocollo raccolta, conservazione e trasporto campioni biologici
- Protocollo utilizzo dispositivi di protezione individuale
- Protocollo per la prevenzione e gestione dell'allontanamento imprevisto dell'ospite

Modalità di incontro con Utenti e familiari

Entro un mese dall'ingresso di un nuovo Utente presso la nostra struttura viene fissato un incontro tra tutta l'equipe di lavoro, i familiari e l'Utente. In questa sede, oltre ad una presentazione formale dell'equipe di lavoro si farà il punto sul primo periodo trascorso presso la nostra residenza, verrà presentato il progetto stilato, si parlerà del livello di partecipazione alle attività proposte e verranno esposti gli obiettivi prefissati. I familiari e gli Utenti racconteranno come hanno vissuto questo primo periodo, se le loro aspettative sono state rispettate o se ci sono aspetti da migliorare. E' l'inizio di una profonda collaborazione tra l'equipe, i familiari e l'Utente, principio fondamentale delle nostre strutture. Gli incontri verranno poi calendarizzati in base alle necessità degli ospiti e dei loro familiari.

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta ed emessa nel mese di Marzo 2020 dalla Presidenza della Cooperativa Sociale BIOS – Impresa Sociale in collaborazione con la Direzione delle strutture, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Alessandria, Ottobre 2026

Coop. Soc. BIOS – I.S.
Il Presidente del C.d.A
Dott.ssa Chiapuzzo Marì