

La cooperativa sociale  
**ROSA BLU**

# CARTA DEI SERVIZI

Via Risorgimento, 33

I – 30174 Chirignago (VE)

041.917072

P.IVA 00818980278

cooprosablu@libero.it - postmaster@pec.larosablu.org

www.larosablu.org

CANALI SOCIAL

Facebook: La Rosa Blu Coop Sociale

Instagram: coop\_larosablu

## SOMMARIO

<b>CARTA DEI SERVIZI</b> .....	1
INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI .....	4
LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO .....	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
CHI SIAMO .....	6
VALORI E MISSIONE.....	6
PRINCIPI CHE ISPIRANO I SERVIZI OFFERTI DALLA COOP. SOC. LA ROSA BLU .....	7
LA GOVERNANCE .....	8
LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE.....	8
LAVORIAMO IN QUALITA' .....	9
L' IMPEGNO PER LA SICUREZZA.....	9
L' IMPEGNO PER LA TUTELA DEI DATI PERSONALI.....	10
IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE .....	10
I SERVIZI OFFERTI.....	11
CENTRO DIURNO ROSA BLU .....	12
IL PROGETTO.....	12
SERVIZI OFFERTI .....	12
PER CHI .....	12
LE ATTIVITA' .....	12
COME FUNZIONA .....	13
COME ACCEDERVI.....	13
IL PERSONALE.....	13
COME CONTATTARCI.....	14
COMUNITA' ALLOGGIO ROSA BLU.....	15
IL PROGETTO.....	15
SERVIZI OFFERTI .....	15
PER CHI .....	15
LE ATTIVITA' .....	15
COME ACCEDERVI.....	16
IL PERSONALE.....	16
COME CONTATTARCI.....	17
GRUPPI APPARTAMENTO: .....	18
VIA EMILIA E VIA RISORGIMENTO.....	18
IL PROGETTO.....	18
SERVIZI OFFERTI .....	18
PER CHI .....	18
LE ATTIVITA' .....	18
COME ACCEDERVI.....	19

IL PERSONALE.....	19
COME CONTATTARCI.....	19
INNOVAZIONE E PROGETTAZIONE.....	20
SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE .....	20
TIROCINI FORMATIVI.....	20
PROGETTI PER LE AUTONOMIE E L'OCCUPABILITÀ.....	20
AUTONOMIE PER CRESCERE - RETE NUOVI ORIZZONTI .....	20
DOPO DI NOI - RETE VOLO VERSO L'AUTONOMIA .....	20
AUTISMO - RETE INCLUSIONE AUTISMO.....	20
SOGGIORNI ESTIVI - CASA ALPINA .....	21
STANDARD DI QUALITÀ .....	22
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE .....	22
QUALITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE .....	23
FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	23
CONTROLLO INTERNO, COMUNICAZIONE, LAVORO DI EQUIPE .....	23
INDICATORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI.....	24
CENTRO DIURNO .....	24
COMUNITÀ ALLOGGIO.....	26
GRUPPO APPARTAMENTO .....	28
GESTIONE DEI RECLAMI.....	29
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA.....	29
ALLEGATO 1 MODULO RECLAMO.....	30

## INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale La Rosa Blu offre l'opportunità a familiari, utenti, Enti Pubblici e privati di conoscere i servizi e le prestazioni che vengono erogate. Essa è strutturata in funzione del cittadino e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso a tali servizi e prestazioni contribuendo a creare una positiva ed efficace collaborazione reciproca.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute e all'assistenza sociale. La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario dotarsi di strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

Attraverso questo strumento, la Coop. Soc. La Rosa Blu intende portare a conoscenza dei propri clienti/ utenti i mezzi attraverso i quali essi potranno avere un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità, le modalità per esprimere il loro parere in merito alla qualità dei servizi erogati e le forme attraverso le quali partecipare alla vita dei servizi.

La Carta dei Servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continue verifiche, miglioramenti e integrazioni. Ciò non solo per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento previsti dal Sistema di gestione della qualità della Cooperativa.

La Carta dei Servizi è un documento aperto ai contributi di idee ed esperienze di quanti, a diverso titolo, vogliono perseguire l'obiettivo di un effettivo miglioramento della qualità della vita delle persone in situazioni di fragilità.

## LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi è stata elaborata seguendo i principi cogenti della seguente normativa:

Riferimenti	Oggetto norma
<b>D.P.C.M. 27/01/1994</b>	“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” o “decreto Ciampi”
<b>D.P.C.M 21/12/1995</b>	“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carte dei servizi pubblici”
<b>L. 328/2000</b>	Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
<b>Direttiva del Ministero per la funzione pubblica 24/03/2004</b>	“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”
<b>L.R. Regione Veneto n.22/2002 e Dgr n. 84/2007</b>	Standard relativi ai requisiti di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Coop. Soc. La Rosa Blu si ispira ai seguenti principi fondamentali richiamati dalla normativa italiana per l'erogazione dei servizi a tutela dei cittadini:

- ❖ **principio di uguaglianza:** l'erogazione del servizio deve essere ispirata all'uguaglianza dei diritti degli utenti. Uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione (per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche) e non come adozione di un servizio omologato su tutti gli utenti. Il rispetto delle diversità di ognuno e dei particolari bisogni personali è garantito attraverso la realizzazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)
- ❖ **principio di imparzialità:** le modalità di accesso e l'erogazione del servizio devono avvenire nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. La cooperativa è tenuta a eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto
- ❖ **principio di continuità:** salvo cause di forza maggiore, l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- ❖ **principio di scelta:** Garantire al cittadino di poter scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.
- ❖ **principio di partecipazione:** L'utente, e/o i suoi familiari, è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. Ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per migliorare il suo servizio, può fornire eventuali richiami/reclami.
- ❖ **principio di efficacia ed efficienza:** l'attività dei soggetti erogatori si basa su criteri di efficacia ed efficienza nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La cooperativa lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione

## CHI SIAMO

<b>Carta di identità</b>	
<b>DENOMINAZIONE</b>	Cooperativa Sociale La Rosa Blu, onlus
<b>ANNO DI FONDAZIONE</b>	1979
<b>INDIRIZZO SEDE LEGALE</b>	Via Risorgimento 33, Chirignago Ve
<b>TELEFONO</b>	041.917072
<b>ISCRIZIONI</b>	Iscr. Reg. Pref. n. 73/M/COOP - Iscr. Albo coop A 135797 - Aderente alla Legacoop
<b>DATI FISCALI</b>	Cod. Fisc. e Partita IVA 00818980278
<b>A CHI CI RIVOLGIAMO</b>	Persone adulte con disabilità psichica e relazionale di diversa natura e gravità anche certificate secondo l'Art. 3 comma L
<b>SERVIZI OFFERTI E ACCREDITATI</b>	Comunità alloggio - Centro diurno - Gruppo appartamento
<b>CERTIFICAZIONE DI QUALITA'</b>	UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali e socio-educativi a regime diurno e residenziale a favore di persone disabili
<b>ATTIVITA'</b>	Progettazione servizi - Progettazione servizi educativi individualizzati - Erogazione servizi alla persona - Sviluppo e coordinamento servizi di rete - Collaborazione con la rete del volontariato - Monitoraggio del sistema qualità
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:cooprosablu@libero.it">cooprosablu@libero.it</a> – <a href="mailto:postmaster@pec.larosablu.org">postmaster@pec.larosablu.org</a>
<b>SITO WEB</b>	<a href="http://www.larosablu.org">www.larosablu.org</a>
<b>CANALI SOCIAL</b>	<b>Facebook: La Rosa Blu Coop Sociale</b> <b>Instagram: coop_larosablu</b>

La nostra cooperativa rappresenta un'entità territoriale all'avanguardia che fonda la propria mission sulla responsabilità e autorealizzazione di operatori e soci, i quali partecipano attivamente alla costruzione del bene comune e al benessere delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Lavoriamo in stretta collaborazione con gli Enti pubblici del territorio: eroghiamo prestazioni socio-educative-assistenziali in convenzione con l'Azienda ULSS3 Serenissima e con il Comune di Venezia.

## VALORI E MISSIONE

Nati nel 1979, noi cooperativa sociale La Rosa Blu, in un'ottica di attenzione e di apertura al nuovo, ci definiamo una "realtà aziendale a carattere sociale", che trova risponidenza con l'iscrizione nel registro regionale delle Cooperative di tipo A per le attività residenziali (comunità alloggio e gruppi appartamento) e semiresidenziali (centro diurno) rivolte alle persone con disabilità.

Fedeli alle nostre origini ed ai nostri ideali, siamo un'entità territoriale all'avanguardia che fonda la propria Mission sulla responsabilità e autorealizzazione di operatori e soci, i quali partecipano attivamente alla costruzione del bene comune e al benessere degli utenti e delle loro famiglie.

L'obiettivo fondamentale è quello di sperimentare e concretizzare iniziative e progetti individuali mirati allo sviluppo delle potenzialità degli utenti assistiti nel campo dei servizi alla persona.

Consapevoli dell'importanza della cooperazione, operiamo cercando di favorire lo sviluppo di collaborazione e confronto, promuovendo attività di rete (Istituzioni, Terzo Settore, Comune, Ulss, Associazioni, mondo del lavoro), valorizzando la partecipazione e rispondendo ai bisogni emergenti del territorio.

Il confronto e gli scambi di esperienze sono strumenti che garantiscono la nostra vitalità e presenza nel tessuto sociale, elementi necessari per il raggiungimento del diritto di cittadinanza delle persone in condizioni di svantaggio sociale.

## **PRINCIPI CHE ISPIRANO I SERVIZI OFFERTI DALLA COOP. SOC. LA ROSA BLU**

Il presente documento testimonia ed orienta le volontà e l'impegno nel lavoro socio- assistenziale-educativo, formativo e di cura della Cooperativa,

### **Soddisfazione degli utenti e qualità del lavoro e del servizio.**

- Ai fruitori del servizio viene garantito l'inserimento in un percorso individuale (PEI) che trova collocazione nel progetto generale di struttura. Non si tratta quindi, di offrire momenti di intrattenimento, ma coinvolgimento in attività che valorizzino interessi e potenzialità al fine di incrementare abilità e competenze che di fatto creano maggiori autonomie e riducono le condizioni di esclusione.

### **Informazione, partecipazione, efficacia efficienza e continuità.**

- Le **informazioni** sulle attività e sui cambiamenti vengono trasmesse negli incontri periodici con gli utenti e le loro famiglie, in forma individuale o collettiva. E' previsto il coinvolgimento dei referenti degli Enti Pubblici in un'ottica di **partecipazione** e collaborazione.
- L'**efficacia** dei progetti educativi-assistenziali è il prodotto di un lavoro di co-progettazione di equipe interna qualificata e di soggetti pubblici del territorio.
- L'**efficienza** dell'organizzazione è perseguita mediante l'attivazione dei controlli sui servizi e verifiche sulla conduzione dei progetti, introducendo semplici procedure mirate a garantire l'utilizzo ottimale delle risorse umane, strumentali ed economiche.
- La **continuità** dell'attività dei servizi è ininterrotta, fatto salvo per i periodi di chiusura previsti dal calendario del servizio semiresidenziale.

### **Personalizzazione, confort, accessibilità e lavoro di rete.**

- La stesura dei **Progetti Educativi Individuali** stabilisce gli obiettivi educativi volti al mantenimento e allo sviluppo di autonomie e delle abilità personali.
- Il **confort** è ricercato definendo uno spazio esclusivo per ogni attività, rispondente ai requisiti delle normative dell'igiene e della sicurezza.
- L'**accessibilità** ai servizi offerta è garantita durante tutto l'anno anche attraverso un **lavoro di rete** che vede coinvolti i Servizi Pubblici, le Associazioni, gli Enti formativi, le Organizzazioni sindacali e le Aziende private.

## LA GOVERNANCE

Come tutte le società cooperative, anche il nostro Statuto prevede specifici organi sociali, ovvero:

- l'Assemblea dei soci
- il Presidente;
- il Consiglio di Amministrazione
- il Collegio Sindacale

### **Essere Cooperativa**

*Alla base di questo modello, vi è la forte convinzione che debbano essere in primis i nostri soci a determinare lo sviluppo dell'impresa; La Rosa Blu ha infatti voluto impostare il proprio progetto sociale e di impresa secondo criteri democratici di autogestione, nei quali risulta centrale la figura del socio.*

## LE NOSTRE RISORSE: LE PERSONE

Gli operatori della Coop. Soc. La Rosa Blu basano il loro agire quotidiano sul valore della Centralità della Persona e, attraverso un approccio globale che considera l'individuo, la famiglia e la comunità come sistema integrato, si pongono l'obiettivo principale di raggiungere il massimo benessere psico-fisico dell'utente per mezzo di azioni educative mirate.

Disponibilità, flessibilità, creatività, capacità di dialogo e di ascolto, passione per il lavoro ed entusiasmo caratterizzano il loro agire quotidiano.

Oggi la Coop Soc. La Rosa Blu può contare su un team di lavoro multidisciplinare: oltre alle figure tecniche e amministrative, operano coordinatori di servizi, Educatori, Operatori Socio Sanitari, Personale ausiliario, Volontari.

I nostri operatori rivestono un ruolo fondamentale in quanto sono direttamente e totalmente collegati all'erogazione dei servizi all'utenza e pertanto sono il nostro vero driver per la qualità del servizio: per questo è necessario che tutti possiedano requisiti di competenza sulla base di un'adeguata formazione, addestramento, abilità ed esperienza.

Gli operatori sono in possesso di adeguati titoli di studio quali laurea in psicologia, in scienze dell'educazione, diploma di educatore professionale, qualifiche di OSS oltre che di competenza professionale ed esperienza specifica nel settore educativo e assistenziale. Annualmente il personale segue dei percorsi formativi in base agli obiettivi e alle esigenze individuate dallo staff tecnico: l'aggiornamento continuo, la specializzazione e la formazione permanente sono punti fermi nei quali la Cooperativa crede profondamente e per questo da sempre investe in termini di tempo ed energie oltre che economicamente.

La Cooperativa si avvale anche della preziosa collaborazione

- Psicoterapeuta per la supervisione dell'equipe
- Infermiere per il blisteraggio delle terapie e interventi di prima necessità
- Medico di medicina generale per gli ospiti della comunità



La collaborazione dei volontari, con il loro apporto di gratuità e di vicinanza, supporta e talvolta rende possibile alcune attività oltre a contribuire a rendere il clima all'interno dei servizi della Cooperativa caldo e accogliente.

## LAVORIAMO IN QUALITÀ

*La Rosa Blu è certificata **UNI EN ISO 9001:2015** per la progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali e socio-educativi a regime diurno e residenziale a favore di persone disabili*

Dal 2002, data della nostra prima certificazione di qualità, i nostri sistemi di gestione ci spingono costantemente verso la ricerca di migliori soluzioni per soddisfare le esigenze degli utenti, dei Committenti, del nostro personale, dei Soci.

Le nostre strutture sono dotate di regolare Autorizzazione all'Esercizio rilasciata dagli Enti di riferimento. Inoltre siamo soggetti a verifiche periodiche per la conferma dell'Accreditamento istituzionale ai sensi della L.R.22/2002 e della DGR 84/07 per i servizi di Comunità Alloggio e Centro Diurno.

Il nostro impegno verso la trasparenza è testimoniato dal bilancio sociale che redigiamo ogni anno fin dal 2008.

## L'IMPEGNO PER LA SICUREZZA

La tutela dei soci, lavoratori e utenti è uno dei valori prioritari per la nostra Cooperativa, che si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa e dei regolamenti esistenti, al fine di mitigare i rischi professionali. Nulla viene tralasciato per garantire la sicurezza degli ambienti e degli impianti, la salubrità e il condizionamento termico degli ambienti, la prevenzione degli incendi, la sicurezza dei dati personali:

- è stato redatto il Manuale della Sicurezza in riferimento al D.Lgs 81/08 e successive integrazioni e modifiche, che viene periodicamente aggiornato e monitorato. Sono stati nominati secondo normativa l'RSPP e il Medico Competente esterni, nominato l'RLS interno e individuate le squadre di emergenza per ciascuna struttura. Tutto il personale è soggetto a formazione continua sui temi della sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- è stato redatto il Manuale per l'autocontrollo nella manipolazione degli alimenti in riferimento al D.Lgs 155/96, HACCP, che viene periodicamente aggiornato e monitorato in virtù dell'assolvimento e della misurazione dell'efficacia delle prescrizioni,
- le norme di primo soccorso sono conosciute ed all'occorrenza attuate, le norme comportamentali in caso d'incendio o di altre situazioni di pericolo sono oggetto di iniziative di aggiornamento professionale e rese note tramite piani di evacuazione. Tutte le attività di cui sopra sono soddisfatte e migliorate tramite continui programmi di formazione e di

addestramento. Tutto il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti.

## **L' IMPEGNO PER LA TUTELA DEI DATI PERSONALI**

La Coop. Soc. La Rosa Blu ha adottato ed aggiorna, in riferimento alle disposizioni di legge GDPR 679/16, il Registro del Trattamento dei Dati per la gestione dei dati personali. In tale documento sono espresse le modalità di trattamento dei dati con responsabilità ed impegni rese note, all'interno della Cooperativa, tramite programmi di formazione e affidamento di incarichi per il trattamento e, all'esterno, tramite informativa scritta presente sul regolamento.

Ad ogni utente viene richiesto il "Consenso Informato" al fine dell'espletamento dei servizi socio-sanitari e del conseguente trattamento dei dati sensibili.

## **IL NOSTRO IMPEGNO PER L'AMBIENTE**

Sensibili alle tematiche ambientali e al risparmio energetico attraverso l'utilizzo di fonti ecosostenibili, dal 2022 la nostra comunità alloggio è dotata di un impianto di riscaldamento con solare termico e impianto fotovoltaico in grado di provvedere quasi completamente al fabbisogno energetico della struttura. Inoltre ci approvvigioniamo di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili.

## I SERVIZI OFFERTI

SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE		
<b>DENOMINAZIONE</b>	CENTRO DIURNO ROSA BLU	
<b>ANNO DI FONDAZIONE</b>	1979	
<b>INDIRIZZO</b>	Via Duino 18, Mestre, Ve	
<b>TELEFONO E FAX</b>	041.5440596	
<b>POSTI CONVENZIONATI</b>	30	
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:centrodiurnorosablu@libero.it">centrodiurnorosablu@libero.it</a>	
SERVIZIO RESIDENZIALE		
<b>DENOMINAZIONE</b>	COMUNITA' ALLOGGIO ROSA BLU	
<b>ANNO DI FONDAZIONE</b>	2005	
<b>INDIRIZZO SEDE</b>	Via Risorgimento 33, Chirignago Ve	
<b>TELEFONO</b>	041.910339	
<b>POSTI CONVENZIONATI</b>	10 + 1 sollievo	
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:comunitarosablu@libero.it">comunitarosablu@libero.it</a>	
SERVIZIO RESIDENZIALE		
<b>DENOMINAZIONE</b>	GRUPPO APPARTAMENTO ROSA BLU	
<b>ANNO DI FONDAZIONE</b>	2000	
<b>INDIRIZZO</b>	Via Risorgimento 33, Chirignago Ve	Via Emilia 13, Mestre, Ve
<b>POSTI DISPONIBILI</b>	App. 1: 2 posti - App. 2: 4 posti	3 posti
<b>TELEFONO</b>	041.910339	
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:comunitarosablu@libero.it">comunitarosablu@libero.it</a>	

## CENTRO DIURNO ROSA BLU

### IL PROGETTO

Il Centro Diurno è una struttura territoriale che accoglie gli ospiti per gran parte della giornata, offrendo attività a carattere educativo, formativo, occupazionale e ricreativo. Ha funzione riabilitativa, educativa e di integrazione sociale, con elaborazione e sviluppo di progetti individualizzati.

Attraverso gli stimoli, la comunicazione e l'instaurazione di una relazione basata sull'empatia si tende a favorire:

- mantenimento e sviluppo dell'autonomia personale
- capacità espressive, cognitive e di comunicazione
- relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente
- apprendimento di tecniche per le attività manuali e creative

### SERVIZI OFFERTI

- Progettazione programmi individualizzati
- Progettazione annuale attività educative
- Servizio mensa
- Servizio trasporto
- Collegamento con i servizi del territorio: ludoteca, mercatini, servizi di pubblica utilità
- Elaborazione e realizzazione progetti trasversali sia con enti pubblici che associazioni del territorio

### PER CHI

L'attività diurna svolta in questa struttura è principalmente rivolta a persone adulte con disabilità intellettivo-relazionale, certificate in base all'art.3 comma 3, della L. 104. La capacità recettiva del servizio è di 30 persone.

### LE ATTIVITA'

Durante l'arco dell'anno si realizzano diverse attività educative, tutte volte a favorire l'integrazione e la valorizzazione delle risorse degli ospiti in un'ottica di complementarità con il territorio. Il principale collante per la realizzazione di ciò è la relazione vista sia come libero scambio di opinioni, sia come strumento per la realizzazione di **progetti complessi ad alto impatto sociale**. Vengono proposti i seguenti percorsi educativi:

- **Attività educative indirizzate verso la maggiore autonomia possibile:** igiene personale, autonomia e sostegno nell'alimentazione e nell'abbigliamento, corretto comportamento a tavola, laboratorio estetico, cura di sé.
- **Attività educative di socializzazione:** mirano a promuovere momenti di socializzazione non solo all'interno del CD, ma anche e soprattutto all'esterno in collaborazione, quando possibile, con altre realtà locali di tipo aggregativo, sportivo, culturale; tali attività possono includere anche semplici passeggiate, visite a mercati, supermercati, negozi, esercizi commerciali e gite.
- **Attività educative con valenza terapeutica,** condotte da personale specializzato: musicoterapia, psicomotricità, attività di laboratorio teatrale, pet therapy.

- **Attività educative con significato prevalentemente occupazionale:** mediante queste attività gli utenti possono sperimentare, accrescere o raffinare le loro capacità manuali e percettive e vivere situazioni di maggior impegno e responsabilità. In particolare ci si riferisce alle varie attività di laboratorio creativo e laboratorio artigianale.
- **Attività educative miranti in maniera specifica al mantenimento del livello culturale acquisito:** ci si riferisce a quelle attività svolte in aula, in piccolo gruppo o individualmente, con l'obiettivo di sviluppare e/o mantenere i concetti di base, lo sviluppo di alcune abilità funzionali all'autonomia quali la conoscenza dell'orologio, l'uso del denaro, la lettura funzionale; la rielaborazione delle esperienze ecc.
- **Attività di tipo motorio:** hanno l'obiettivo di mantenere "efficiente" il corpo fisico, di rallentare e prevenire l'instaurarsi di posture scorrette con conseguenti dolori articolari, di contrastare la tendenza alla stasi e all'inerzia tipica di alcuni ospiti; incidono inoltre positivamente sulla coordinazione, sullo schema corporeo sul benessere generale.

Oltre a queste attività strutturate sono molto significative tutte le **situazioni destrutturate** come l'accoglienza del mattino, la merenda, il riposo, il pranzo, l'igiene post-pranzo e altri momenti all'apparenza strettamente assistenziali, ma che riempiti di attenzione, ascolto e vicinanza diventano veri e propri momenti educativi.

#### COME FUNZIONA

Il Centro Diurno è aperto all'utenza per 35 ore settimanali per 227 giorni all'anno, come stabilisce la DGR n° 740/15. All'inizio di ogni anno solare la cooperativa fissa un calendario che stabilisce i giorni d'apertura, i giorni di chiusura durante il periodo estivo, le festività, la settimana di programmazione annuale ed eventuali giornate di chiusura per la formazione e l'aggiornamento del personale. Copia di tale calendario viene inviata ai Comuni, all'Azienda sanitaria locale e alle famiglie degli utenti del servizio. L'orario di apertura settimanale del servizio è il seguente: dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 15.30, il venerdì dalle 8.30 alle 13.30.

#### COME ACCEDERVI

Per accedere al servizio la famiglia interessata deve contattare i Servizi Sociali del Comune di Venezia, Area disabili o l'Unità Operativa Disabili dell'azienda sanitaria Ulss 3 Serenissima.

L'ammissione della persona è autorizzata dalla Unità di Valutazione Multi Dimensionale (U.V.M.D) dell'Ulss, previa valutazione della compatibilità del progetto individuale con quello del servizio.

#### IL PERSONALE

La gestione e l'organizzazione delle attività quotidiane è affidata ad un'equipe di lavoro così composta:

- **Coordinatore:** è responsabile del progetto generale del servizio in collaborazione con gli operatori. E' responsabile di inserimenti e dimissioni, si rapporta con i referenti dei casi con gli enti pubblici, e mantiene i rapporti con le famiglie.
- **Educatori:** operano in equipe con gli operatori al fine di realizzare i progetti educativi individualizzati, programmano e realizzano le attività educative con la collaborazione degli operatori.

- **Operatori socio sanitario:** hanno il compito di intervenire in modo educativo-assistenziale verso il singolo ed il gruppo di utenti allo scopo di favorire il miglioramento e/o mantenimento della loro autonomia personale.
- **Responsabile qualità:** figura incaricata al fine di garantire la conformità del servizio offerto.

Sono garantite inoltre riunioni periodiche di coordinamento, di monitoraggio e programmazione con la Direzione e attività di supervisione. Tutto il personale addetto alla funzione educativo-assistenziale è in possesso della qualifica professionale conseguita con gli appositi corsi, riconosciuti dallo Stato o dalla Regione.

## COME CONTATTARCI

CENTRO DIURNO ROSA BLU	
<b>INDIRIZZO</b>	Via Duino 18, Gazzera, Ve
<b>TELEFONO E FAX</b>	041.5440596
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:centrodiurnorosablu@libero.it">centrodiurnorosablu@libero.it</a>

## COMUNITA' ALLOGGIO ROSA BLU

### IL PROGETTO

La comunità-alloggio è una struttura educativo assistenziale con il compito di sostituire, anche temporaneamente, il nucleo familiare qualora questo sia impossibilitato o incapace di assolvere al proprio compito.

Si propone come un ambiente caldo ed accogliente in cui la persona disabile ha la possibilità di poter crescere in autonomia, mantenendo o sviluppando abilità relazionali, sostenuto nel prendersi cura di sé e dei propri bisogni, nel coltivare interessi e piccoli hobby. E' una casa in cui la gestione degli spazi, dei tempi e dell'organizzazione sono riservati e stabiliti con e per le persone che ci vivono, al fine di rendere la persona disabile il vero protagonista del proprio progetto di comunità. E' possibile progettare interventi specifici, con tempi programmati, al termine dei quali procedere o al rientro in famiglia o al proseguo del percorso di autonomia all'interno dei gruppi appartamento.

### SERVIZI OFFERTI

- Ambiente confortevole e rispondente alle più recenti normative in materia di sicurezza
- Progettazione di percorsi individualizzati
- Progettazione annuale attività educative
- Presenza di un medico di base referente con la possibilità di attivare un servizio di assistenza programmata
- Presenza di infermiere per blisterazione farmaci e piccoli interventi sanitari
- Costante e puntuale collaborazione con i medici specialisti
- Servizio di accompagnamento e trasporto
- Possibilità di utilizzare pc per chi lo desidera e ne ha le competenze
- Possibilità di assecondare progetti di vita più autonomi con passaggio ai gruppi appartamento
- Dotazione di tutti gli ausili tecnici necessari
- Collaborazione con la rete di volontariato della zona

### PER CHI

La comunità-alloggio accoglie persone adulte con disabilità intellettivo-relazionali anche gravi, certificate in base all'art.3 comma 3, della L. 104, prive di un adeguato supporto familiare.

La comunità ha una capacità recettiva di 10 posti + 1 posto di sollievo / ricovero temporaneo.

### LE ATTIVITA'

Partendo dal presupposto che la comunità-alloggio dovrà essere la casa delle persone che ci vivono, le attività hanno il carattere della quotidianità, del prendersi cura di sé e dei propri spazi, della gestione delle piccole cose e del rispetto della condivisione, cercando in tal modo di creare un ambiente il più possibile familiare. Gli obiettivi e le attività proposte si prefiggono:

- **La soddisfazione dei bisogni affettivi sulla base di un modello di vita familiare.**
  - La famiglia è il nucleo attorno al quale ruotano valori come l'appartenenza, la condivisione, l'amicizia, l'ascolto e il rispetto.
  - L'importanza di valorizzare momenti quali la colazione, il pranzo, la merenda e la cena hanno lo scopo di favorire, mediare e promuovere il dialogo, la relazione e lo stare bene insieme.

- la ricerca per chi ne ha le risorse di un ruolo attivo allo scopo di motivare la partecipazione ad una dimensione autentica e reale di un vivere partecipe.
- **La soddisfazione dei bisogni primari di vitto, alloggio, cura degli aspetti igienici e sanitari.**
  - Igiene quotidiana.
  - Cura dell'aspetto sanitario attraverso controlli medici specialistici periodici.
  - Cura dell'aspetto estetico (parrucchiere\barbiere, acquisto di capi di abbigliamento personali).
  - Cura degli ambienti collettivi e personalizzazione degli spazi individuali.
  - Alimentazione individualizzata nei casi in cui siano previste diete speciali.
- **La creazione di un clima di inter-relazioni** che offra stimoli ludico-ricreativi diretti sia alla socializzazione e all'integrazione con la comunità locale, che alla maturazione individuale
  - Attività programmate mirate in base agli interessi e alle capacità del singolo.
  - Varie attività sportive quali ad esempio palestra, calcetto, bocce.
- **Attività educative con valenza terapeutica**, condotte da personale specializzato: psicomotricità, attività motoria, pet therapy, fisioterapia.
  
- **Il mantenimento delle capacità precedentemente** acquisite dagli ospiti favorendo al contempo lo sviluppo di potenzialità ed autonomie sia a livello personale, sociale che domestico
- **La promozione e organizzazione di attività** che valorizzano e favoriscono le relazioni gruppali tra gli ospiti e la loro maturazione personale:
  - Attività di gruppo.
  - Uscite giornaliere, pranzi, gite, partecipazione ad eventi ricreativi.
  - Soggiorni estivi al mare e montagna.
- **La valorizzazione dei legami famigliari esistenti** e la collaborazione con i parenti residui degli ospiti:
  - Vengono curati i rapporti con i famigliari degli ospiti e favoriti gli incontri al fine di arricchire i legami affettivi.
  - Favoriti, quando possibile, i rientri in famiglia.
  - Vengono organizzati eventi rivolti anche ai familiari.

## COME ACCEDERVI

Per accedere al servizio la famiglia interessata deve contattare i Servizi Sociali del Comune di Venezia, area disabili o l'Unità Operativa Disabili dell'azienda Ulss 3 Serenissima.

L'ammissione della persona è autorizzata dalla Unità di Valutazione Multi Dimensionale (U.V.M.D) dell'Ulss, previa valutazione della compatibilità del progetto individuale con quello del servizio.

La comunità-alloggio offre il suo servizio 365 giorni all'anno per 24 ore.

## IL PERSONALE

La gestione e l'organizzazione delle attività quotidiane è affidata ad una équipe di lavoro così composta:

- **Coordinatore** di servizio con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e valutazione dei singoli progetti individuali, di collaborazione tra i servizi educativi, sociali, sanitari, le famiglie e di integrazione con il territorio.
- **Educatore** con compiti di organizzazione e programmazione delle attività educative e di animazione.
- **Operatori addetti all'assistenza** in grado di garantire l'erogazione dei servizi assistenziali diretti alla persona.
- **Responsabile qualità**: figura incaricata a garantire la conformità del servizio offerto.



Sono garantite inoltre riunioni periodiche di coordinamento, di monitoraggio e programmazione con la Direzione e attività di supervisione.

Tutto il personale addetto alla funzione educativo-assistenziale è in possesso della qualifica professionale conseguita con gli appositi corsi, riconosciuti dallo Stato o dalla Regione.

## COME CONTATTARCI

COMUNITA' ALLOGGIO ROSA BLU	
<b>INDIRIZZO SEDE</b>	Via Risorgimento 33, Chirignago Ve
<b>TELEFONO</b>	041.910339
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:comunitarosablu@libero.it">comunitarosablu@libero.it</a>

## GRUPPI APPARTAMENTO:

### VIA EMILIA E VIA RISORGIMENTO

#### IL PROGETTO

Il progetto nasce per rispondere al bisogno manifestato da alcuni giovani con disabilità intellettiva e con buoni livelli di autosufficienza di intraprendere un percorso rivolto all'autonomia personale. Il gruppo appartamento può essere considerato una valida opportunità per sperimentare un progetto di vita autonoma in cui particolare rilievo viene dato a: cura di sé, gestione della quotidianità, mantenimento del posto di lavoro, sostentamento economico, integrazione nel tessuto sociale e cura delle relazioni. Il servizio, che prevede tre appartamenti a Mestre, è in grado di ospitare fino a 9 persone (tre in Via Emilia, sei in Via Risorgimento).

Le figure di riferimento della struttura collaborano frequentemente con il comune (Assistenti sociali e S.I.L) o con altre figure professionali (ADS) che fungono da raccordo tra la cooperativa ed il sistema sociale e lavorativo nel quale l'utente è inserito, nel rispetto del progetto educativo individuale.

#### SERVIZI OFFERTI

- Progetto educativo individualizzato.
- Presenza di un educatore.
- Accompagnamento nel mondo del lavoro.
- Promozione dell'integrazione sociale attraverso l'uso delle risorse del territorio (palestre, piscina, associazioni di integrazione).

#### PER CHI

Tale progetto è indirizzato a 9 persone con disabilità lieve inserite in tre strutture da, rispettivamente, n. 2, 3 e 4 posti che presentano le seguenti caratteristiche:

- Persone con deficit intellettivo medio-lieve.
- Che hanno raggiunto la maggior età.
- Non interdetti.
- Non necessariamente certificati in base art. 3 comma 3 L. 104 .
- Che svolgono attività lavorativa - occupazionale o inseriti in percorsi di inserimento lavorativo.
- Che hanno un buon livello di autonomia personale, sociale e relazionale.

#### LE ATTIVITA'

Partendo dal presupposto che il Gruppo Appartamento è un progetto rivolto all'autonomia, la pianificazione delle attività è per lo più personalizzata e rivolta al sostegno e all'orientamento della gestione del quotidiano. Il personale presente in struttura è composto da un coordinatore e un educatore. L'educatore segue entrambi gli appartamenti, elabora i Piani educativi individualizzati degli ospiti ed organizza tutte le attività interne ed esterne.

Gli ospiti della struttura G.A. possono avere un reddito derivato da un lavoro protetto.

Molto del lavoro educativo viene dedicato al monitoraggio della situazione lavorativa dell'utente, elemento fondamentale per il progetto Gruppo Appartamento.

Le attività interne, gestite dall'educatore, hanno come scopo il mantenimento/sviluppo delle autonomie di ogni singolo utente: esse sono sia individuali (in base a quanto vi è riportato nel PEI di ogni utente) sia di gruppo (ad esempio la preparazione quotidiana dei pranzi e delle cene; le spese settimanali; le attività di pulizia e riordino dell'appartamento; etc.).

Tutte le attività svolte, vista la tipologia e la funzionalità di ognuna di esse, hanno una progettualità che si articola lungo l'arco dell'anno.

Rimane costante il rapporto con le famiglie degli ospiti, se presenti: l'educatore ed il coordinatore hanno lo scopo di fungere da collante tra la struttura e l'ambiente esterno, sempre in un'ottica di rinforzo dell'autonomia dell'utente.

### COME ACCEDERVI

Il gruppo appartamento è aperto 365 giorni all'anno.

Per accedervi la persona interessata o la famiglia deve contattare i Servizi Sociali del Comune di Venezia, area disabili.

L'ammissione della persona è subordinata alla valutazione della compatibilità del progetto individuale con quello del servizio.

### IL PERSONALE

La gestione del Gruppo Appartamento è affidata ad una équipe di lavoro così composta:

- **Coordinatore** di servizio con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro dell'educatore, di monitoraggio e valutazione dei singoli progetti individuali, di collaborazione tra i servizi educativi, sociali, sanitari, le famiglie e di integrazione con il territorio.
- **Educatore** con compiti di organizzazione e programmazione delle attività educative, di sostegno nella gestione della quotidianità (cura di sé, cura della casa etc).
- **Operatori addetti all'assistenza** – quando necessario - in grado di garantire l'erogazione dei servizi assistenziali diretti alla persona.
- **Responsabile qualità**: figura incaricata a garantire la conformità del servizio offerto.

Sono garantite inoltre riunioni periodiche di coordinamento, di monitoraggio e programmazione con la Direzione e attività di supervisione. Tutto il personale addetto alla funzione educativo-assistenziale è in possesso della qualifica professionale conseguita con gli appositi corsi, riconosciuti dallo Stato o dalla Regione.

### COME CONTATTARCI

GRUPPO APPARTAMENTO ROSA BLU	
<b>INDIRIZZO</b>	Via Risorgimento 33, Chirignago Ve
<b>INDIRIZZO</b>	Via Emilia 13, Mestre, Ve
<b>TELEFONO</b>	041.910339
<b>EMAIL</b>	<a href="mailto:comunitarosablu@libero.it">comunitarosablu@libero.it</a>

## INNOVAZIONE E PROGETTAZIONE

### SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Nell'ottica di dare sempre nuove risposte ai bisogni emergenti, nel 2022 abbiamo attivato dei servizi di assistenza domiciliare.

Il servizio prevede l'erogazione di prestazioni specifiche volte a sollevare le famiglie e a garantire alla persona assistita la maggior autonomia possibile presso il proprio domicilio. Il personale impiegato viene attentamente selezionato e formato dalla cooperativa stessa.

### TIROCINI FORMATIVI

Nell'ottica del lavoro di rete con le altre realtà del territorio, sono stati attivati progetti finalizzati al tirocinio formativo, rivolti a persone disabili in età lavorativa con sufficiente autonomia personale e relazionale relativamente al contesto socio-lavorativo.

La Rosa Blu è convenzionata con Enti di Formazione Accreditati e Istituti Superiori del territorio per lo svolgimento di tirocini formativi:

- ❖ Tirocini curriculari per Operatori socio sanitari.
- ❖ Tirocini curriculari per Educatori (scienze dell'educazione e pedagogia).
- ❖ PCTO (Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento) per studenti delle scuole superiori del territorio.
- ❖ PCTO per studenti con disabilità delle scuole superiori del territorio.

## PROGETTI PER LE AUTONOMIE E L'OCCUPABILITÀ

### AUTONOMIE PER CRESCERE - RETE NUOVI ORIZZONTI

La rete Nuovi Orizzonti nasce a seguito della DGRV 1375 del 16/09/2020 per l'accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità delle persone con disabilità.

Il progetto si propone di supportare e consolidare l'acquisizione di autonomie utili nella gestione di vita quotidiana in un ambiente protetto.

La persona viene inoltre accompagnata al riconoscimento del valore del denaro utile alla gestione delle piccole spese da poter effettuare nei servizi commerciali della zona.

Nei corsi dei mesi vengono inoltre sondate le inclinazioni personali e le attitudini al fine di valutare un possibile percorso occupazionale e/o lavorativo.

L'attività, guidata da un educatore, si svolge presso il nostro appartamento di Via Risorgimento.

### DOPO DI NOI - RETE VOLO VERSO L'AUTONOMIA

Aderiamo alla rete "Progetto Volo – Verso L'Autonomia", costituita tra vari soggetti del territorio attivi nei servizi alle persone con disabilità, per la realizzazione di progetti relativi alla Legge 112/2016 "DOPO DI NOI"; il progetto prevede con possibilità di attivare percorsi diurni o residenziali per le autonomie e l'occupabilità delle persone con disabilità.

### AUTISMO - RETE INCLUSIONE AUTISMO

Nell'ambito della DGR 778 Bando per l'erogazione di contributi per la realizzazione di interventi dedicati alle persone con disturbi dello spettro autistico in attuazione alle D.G.R.V 778/2023 abbiamo aderito alla rete "Inclusione autismo".

## **SOGGIORNI ESTIVI - CASA ALPINA**

La nostra Cooperativa possiede una casa vacanze in località Caoria, nel cuore verde della Val Vanoi, in Trentino per realizzare i soggiorni estivi sia per i propri utenti che per soggetti terzi.

Nei mesi estivi organizziamo alcune settimane di vacanza per gli utenti dei nostri servizi residenziali e semiresidenziali, con la presenza di nostro personale.

Il soggiorno estivo è una opportunità importante, permette di vivere un'esperienza fuori dal contesto familiare, di sperimentare nuove autonomie e di godere di un vero e proprio momento di vacanza.

La Casa ha una capacità ricettiva è di 9-10 posti letto ed è completamente accessibile anche per persone con ridotta capacità motoria.

E' disponibile agli Istituti, Associazioni o Enti per progetti a scopo sociale o terapeutico.

## STANDARD DI QUALITÀ

### VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La Coop. Soc. La Rosa Blu ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2015, rilasciato da SGS, Organismo di Certificazione che opera con ACCREDIA (ente italiano di accreditamento, unico organismo nazionale autorizzato dallo Stato a svolgere attività di accreditamento), per i servizi residenziali e semi-residenziali gestiti attraverso l'attuazione e lo sviluppo di un Sistema di Gestione per la Qualità rispondente alla normativa internazionale.

Gli standards di qualità vengono definiti per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia e verificati.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo che consente di apportare in tempi brevi (e ri-verificare) gli eventuali correttivi, sia in termini quantitativi che qualitativi.

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi la cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati sui propri bilanci sociali. In base agli esiti emersi, vengono analizzate individuate le eventuali azioni di miglioramento.

Gli strumenti e le modalità adottate dalla cooperativa per favorire la partecipazione e per valutare il livello di soddisfazione degli ospiti, delle famiglie, dell'ente pubblico sono:

- somministrazione di un questionario di soddisfazione delle FAMIGLIE, secondo modalità che tutelano l'anonimato.
- somministrazione di un questionario di soddisfazione dell'ENTE PUBBLICO secondo modalità che tutelano l'anonimato del compilatore
- somministrazione di un questionario di soddisfazione degli UTENTI coadiuvati per chi in difficoltà dall'educatore del servizio.
- scheda rilevazione RECLAMI (modalità indicate sulla scheda stessa qui allegata).

## QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
<b>Titolo di studio</b>	Gli operatori possiedono il titolo per svolgere la funzione	Vengono rispettati gli standard regionali
<b>Esperienza di lavoro precedente</b>	Gli operatori hanno esperienze precedenti nel settore dei servizi alla persona	Esperienza aggiuntiva dimostrata
<b>Formazione e aggiornamento</b>	Gli operatori partecipano a iniziative di formazione obbligatoria ed aggiuntiva	Presenza piano di formazione annuale
<b>Formazione pregressa</b>	Gli operatori hanno effettuato formazione pregressa nell'area socio-educativa	Formazione aggiuntiva dimostrata

## CONTROLLO INTERNO, COMUNICAZIONE, LAVORO DI EQUIPE

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
<b>Eq. Coord operatori</b>	Si svolgono riunioni tra gli operatori con lo scopo di programmare e verificare gli elementi educativi e le attività	settimanale
<b>Equipe Coordinamento</b>	Vengono organizzate riunioni tra Coordinatore Servizio ed educatori al fine di programmare le attività del servizio	Almeno 1 volta al mese (C.D.) e 1 a settimana (C.A. e G.A.)
<b>Equipe Monitoraggio</b>	Vengono organizzate riunioni tra Resp. Qualità e Coordinatore Servizio al fine di monitorare la gestione e le attività del servizio	quindicinale
<b>Equipe Controlli</b>	Vengono organizzate riunioni tra i singoli Coord. Servizi ed il Resp. Qualità per la verifica della gestione dell'attività del servizio	trimestrale
<b>Equipe di Struttura</b>	Vengono organizzate riunioni tra i coordinatori di servizi, resp. Qualità, Direzione per la verifica della coerenza delle politiche assunte dalla cooperativa, dell'andamento servizi e del personale	mensile
<b>Supervisione</b>	Vengono realizzati incontri di supervisione esterna per il sostegno delle dinamiche di gruppo e la valutazione casi (ad eccezione dei Gruppi Appartamento)	mensile

## INDICATORI DI QUALITA' DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO

Dimensioni di qualità	Indicatori	Standard
<b>Calendario</b>	Il calendario delle aperture è definito annualmente e corrisponde ai parametri regionali	Calendario di 227 gg. e condiviso con l'Ente Pubblico
<b>Orario apertura</b>	Rispetto degli orari di apertura e possibilità di orari flessibili in base alle esigenze delle famiglie	SI Dal Lun. al Giov. 8.30 -16.00 Ven. 8.30 -13.30
<b>Modalità ammissione</b>	Informazioni e trasparenza sulle modalità di ammissione alle famiglie e ai servizi inviati	Esistenza di criteri di ammissione, di fig. professionali e di procedure d'ingresso formalizzate
<b>Dimensionamento gruppi</b>	Lavoro per piccoli gruppi su attività specifiche	SI
<b>Rapporto operatori / utenti</b>	Presenza di equipe multidisciplinare nel rispetto dei parametri regionali (livelli LEA)	SI
<b>Mensa</b>	E' garantito il servizio ristorazione con fornitori qualificati, menu validati dall'Azienda Ulss, possibilità di menu personalizzati in base a diete specifiche	100% dei pasti forniti per ogni giorno di presenza, Validazione Ulss, N. personalizzazioni su n. diete speciali
<b>Trasporto</b>	E' garantito il servizio di trasporto e accompagnamento, diretto o con terzi soggetti qualificati	Tutti gli ospiti che ne fanno richiesta possono usufruire del servizio di trasporto A/R a carico della cooperativa
<b>Modalità di inserimento</b>	L'inserimento nel servizio è concordato con la famiglia e i Servizi ed è previsto un periodo di osservazione	Periodo di inserimento definito caso per caso
<b>Comunicazione e trasparenza con le famiglie</b>	Il coordinatore del servizio è a disposizione delle famiglie per qualsiasi esigenza e per fissare colloqui	Colloqui periodici con le famiglie, comunicazioni dirette, colloqui individuali, comunicazioni scritte, comunicazioni telefoniche
<b>Pulizia</b>	Gli ambienti e le attrezzature sono quotidianamente sottoposti a pulizia	Esistenza di procedura pulizie e monitoraggio
<b>Progetto Generale di Struttura e programmazione attività educative</b>	Esiste un progetto di Struttura e una programmazione annuale delle attività educative	Esistenza Progetto di Struttura  Esistenza programma delle attività annuali, presentato alle famiglie e ai Servizi e verificato annualmente
<b>Progetti Educativi Individuali (PEI)</b>	Viene predisposto un progetto educativo individualizzato che definisce gli obiettivi educativi e le attività necessarie al loro raggiungimento per ogni utente. Il PEI è condiviso con la famiglia e il Servizio inviante	Predisposizione PEI entro 3 mesi dall'inserimento e aggiornamento periodico (al bisogno e almeno annualmente)



<b>Verifica e valutazione</b>	Vengono organizzati momenti di verifica e valutazione con la famiglia e i servizi interessati Aulss, Comuni	Vengono effettuati incontri programmati per la presentazione dei progetti e verifiche periodiche
<b>Struttura sede di tirocini</b>	Il Servizio collabora con Scuole, Università e Centri di formazione ed è disponibile per ricevere tirocinanti.	Presenza di convenzioni siglate

## COMUNITA' ALLOGGIO

<b>Dimensioni di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Calendario</b>	Apertura 365 gg	SI
<b>Orario apertura</b>	24 / 24	Si
<b>Modalità ammissione</b>	Informazioni e trasparenza sulle modalità di ammissione alle famiglie e ai servizi inviati	Esistenza di criteri di ammissione, di fig. professionali e di procedure d'ingresso formalizzate
<b>Rapporto operatori / utenti</b>	Presenza di equipe multidisciplinare nel rispetto dei parametri regionali (livelli LEA)	Si
<b>Posto di sollievo / pronta accoglienza</b>	E' presente un posto per la pronta accoglienza, in aggiunta ai 10 posti previsti da normativa	SI
<b>Mensa</b>	E' garantito il servizio ristorazione con fornitori qualificati, menu validati dall'Azienda Ulss, possibilità di menu personalizzati in base a diete specifiche	100% dei pasti forniti per ogni giorno di presenza, Validazione Ulss, N. personalizzazioni su n. diete speciali
<b>Trasporto</b>	E' garantito l'utilizzo di mezzi attrezzati di proprietà per il trasporto	Presenza di mezzi di trasporto attrezzati disabilità
<b>Modalità di inserimento</b>	L'inserimento nel servizio è concordato con la famiglia e i Servizi ed è previsto un periodo di osservazione	Periodo di inserimento definito caso per caso
<b>Comunicazione e trasparenza con le famiglie</b>	Il coordinatore del servizio è a disposizione delle famiglie per qualsiasi esigenza e per fissare colloqui	Colloqui periodici con le famiglie, comunicazioni dirette, colloqui individuali, comunicazioni scritte, comunicazioni telefoniche
<b>Farmaci</b>	Controllo costante sull'avvenuta assunzione delle terapie farmacologiche prescritte (Blisterazione a cura di personale infermieristico esterno)	Convenzione con infermiere Firme controllo avvenuta assunzione
<b>Controlli sanitari</b>	Presenza in carico degli aspetti sanitari (visite medicina generale e specialistiche).	Regolarità delle Visite effettuate
<b>Pulizie</b>	Gli ambienti e le attrezzature sono quotidianamente sottoposti a pulizia	Esistenza di procedura pulizie e monitoraggio
<b>Progetto Generale di Struttura e programmazione attività educative</b>	Esiste un progetto di Struttura e una programmazione annuale delle attività educative	Esistenza Progetto di Struttura Esistenza programma delle attività annuali, presentato alle famiglie e ai Servizi e verificato periodicamente

<b>Progetti Educativi Individuali (PEI)</b>	Viene predisposto un progetto educativo individualizzato che definisce gli obiettivi educativi e le attività necessarie al loro raggiungimento per ogni utente. Il PEI è condiviso con la famiglia e il Servizio inviante	Predisposizione PEI entro 3 mesi dall'inserimento e aggiornamento periodico (al bisogno e almeno annualmente)
<b>Verifica e valutazione</b>	Vengono organizzati momenti di verifica e valutazione con la famiglia e i servizi interessati Aulss, Comuni	Vengono effettuati incontri programmati per la presentazione dei progetti e verifiche periodiche
<b>Struttura sede di tirocini</b>	Il Servizio collabora con Scuole, Università e Centri di formazione ed è disponibile per ricevere tirocinanti.	Presenza di convenzioni siglate

## GRUPPO APPARTAMENTO

<b>Dimensioni di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>
<b>Calendario</b>	Apertura 365 gg	SI
<b>Orario apertura</b>	24 / 24 ore	Si
<b>Modalità ammissione</b>	Informazioni e trasparenza sulle modalità di ammissione alle famiglie e ai servizi invianti	Esistenza di criteri di ammissione, di fig. professionali e di procedure d'ingresso formalizzate
<b>Dimensionamento gruppi</b>	Gruppi dimensionati in base alle capienze degli appartamenti	3 posti letto 2 posti letto 4 posti letto
<b>Presenza operatori</b>	Presenza educatore nelle ore diurne	Si
<b>Modalità di inserimento</b>	L'inserimento nel servizio è concordato con la famiglia e i Servizi ed è previsto un periodo di osservazione	Periodo di inserimento definito caso per caso
<b>Comunicazione e trasparenza con le famiglie</b>	Il coordinatore del servizio è a disposizione delle famiglie per qualsiasi esigenza e per fissare colloqui	Colloqui periodici con le famiglie, comunicazioni dirette, colloqui individuali, comunicazioni scritte, comunicazioni telefoniche
<b>Farmaci</b>	Controllo sull'avvenuta assunzione, che avviene autonomamente	si
<b>Controlli sanitari</b>	Presa in carico degli aspetti sanitari (visite medicina generale e specialistiche).	Regolarità delle Visite effettuate
<b>Progetto Generale di Struttura e programmazione attività educative</b>	Esiste un progetto di Struttura	Esistenza Progetto di Struttura
<b>Progetti Educativi Individuali (PEI)</b>	Viene predisposto un progetto educativo individualizzato che definisce gli obiettivi educativi e le attività necessarie al loro raggiungimento per ogni utente. Il PEI è condiviso con la famiglia e il Servizio inviante	Predisposizione PEI entro 3 mesi dall'inserimento e aggiornamento periodico (al bisogno e almeno annualmente)
<b>Verifica e valutazione</b>	Vengono organizzati momenti di verifica e valutazione con la famiglia e i servizi interessati Aulss, Comuni	Vengono effettuati incontri programmati per la presentazione dei progetti e verifiche periodiche

## GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa risponde circa la verifica della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella Carta dei Servizi e si impegna a:

- gestire in modo accessibile, semplice e rapido la procedura di **reclamo**;
- a chiarire le norme applicabili e illustrare le modalità seguite nello svolgimento dei servizi, secondo le rispettive determinazioni.

I cittadini fruitori e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami contro gli atti, i comportamenti, le situazioni che negano o limitano, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al Responsabile di riferimento ed inviata o consegnata alla segreteria della sede legale di Via Risorgimento,
- segnalazione telefonica o via fax,
- compilazione ed invio del modulo allegato alla Carta dei Servizi e scaricabile dal sito della cooperativa.

## PUBBLICAZIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito di Cooperativa La Rosa Blu [www.cooprosablu.org](http://www.cooprosablu.org).

È possibile richiedere una copia via mail scrivendo a: [cooprosablu@libero.it](mailto:cooprosablu@libero.it)

ALLEGATO1:


# La Rosa Blu

Servizio :

- Comunità  
 Centro Diurno  
 Gruppo Appartamento

Scheda Segnalazione Reclamo – M.REC. 1

## Scheda segnalazione / reclamo

 **Riportare qui di seguito la motivazione della sua insoddisfazione – reclamo oppure eventuali suggerimenti e/o proposte per migliorare la qualità del servizio fornito.**

Data, ..... / ..... / .....

Firma

(nome e cognome leggibile del compilatore, qualora si ritenga opportuno il questionario può essere lasciato anonimo)

Il presente foglio può essere consegnato:

Personalmente al Responsabile del servizio - Coordinatore

Tramite posta spedita all'indirizzo: La Rosa Blu, Via Risorgimento n. 33 – 30174 Località Chirignago Venezia (VE)

Via E-mail all'indirizzo: «[cooprosablu@libero.it](mailto:cooprosablu@libero.it)»

### Compilazione necessaria in caso di reclamo

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_

Recapiti (tel./e-mail) \_\_\_\_\_

### ADDENDUM ALL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY

In riferimento a quanto disposto dal GDPR UE 679/2016, e dal Decreto Legislativo n. 101/2018 di armonizzazione con il Decreto Legislativo n. 196/03 «Codice privacy», nel caso in cui nella compilazione di codesto modulo Lei inserisse dei dati personali è indispensabile che sia ulteriormente informato come segue.

- + I dati da Lei forniti verranno trattati esclusivamente per: verificare le circostanze di quanto segnalato, fornirLe tempestiva risposta, elaborare relazioni periodiche sulle segnalazioni raccolte (per le quali non appaiono i nominativi delle persone autrici delle segnalazioni), al fine di migliorare la qualità del servizio.
- + Per il trattamento dei dati verranno utilizzati supporti cartacei, informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate e con la specifica adozione di una logica finalizzata a consentire l'accesso e l'utilizzo ai soli operatori autorizzati.
- + Fornire i dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto di fornirli o la mancata espressa autorizzazione al trattamento per le finalità indicate, non ci consentirà di dare una risposta alle Sue segnalazioni.
- + In qualsiasi momento potrà, ai sensi della normativa indicata, esercitare i Suoi diritti: avere la conferma dell'esistenza dei dati che La riguardano (o che riguardano colui/colore di cui Lei ha la rappresentanza legale), di ottenerne la consultazione, di richiederne copia e di ottenerne la loro comunicazione in maniera intellegibile. Di conoscere i soggetti che trattano i Suoi dati e la tracciabilità del trattamento. Di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi al trattamento, inoltre, può richiedere l'integrazione, l'aggiornamento, la trasformazione in forma anonima o la cancellazione dei dati. Può inoltre richiedere l'oscuramento del dato, revocabile nel tempo, che avviene con modalità tecniche tali da garantire che i soggetti abilitati alla consultazione non possano né visualizzare il dato/evento clinico né venire automaticamente, neppure temporaneamente, a conoscenza del fatto che Lei ha effettuato tale scelta. Lei ha anche diritto di presentare reclamo all'Autorità di controllo (il Garante Privacy).
- + Per esercitare tali diritti è prevista richiesta formale al DPO o al Responsabile Servizi mediante la sottoscrizione di uno specifico modulo che Le verrà fornito dal personale amministrativo.
- + Il Titolare del Trattamento dei Suoi dati è Cooperativa Sociale LA ROSA BLU.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_