



**C.A.S.A.L.I.G.H.A.**  
cooperativa sociale

# **Carta dei Servizi**

## **INDICE**

Premessa	pag. 3
Presentazione della Cooperativa	pag. 4
Principi Ispiratori, mission,	pag. 5
Dati aziendali	pag. 6
Aree di intervento	pag. 7
Organizzazione del lavoro	pag. 9
Servizi offerti in ambito domiciliare	pag. 9
Servizi offerti in ambito educativo extra domiciliare	pag. 10
Servizi offerti in ambito residenziale e semi residenziale presso strutture a gestione diretta	pag. 11
Servizi offerti in ambito residenziale e semi residenziale presso strutture in appalto	pag. 14
Criteri di accesso ai servizi e modalità	pag. 14
Gestione e formazione del personale	pag. 15
Settore sviluppo e progettazione	pag. 15
Tutela e partecipazione degli ospiti e dei loro familiari:	pag. 16
Politica della qualità	pag. 16
Gestione della Privacy	pag. 17
Indicatori	pag. 17

## **PREMESSA**

La carta dei servizi è uno strumento che consente al cittadino nonché agli enti appaltatori e fornitori, di poter acquisire tutte le informazioni utili per una scelta libera e consapevole della struttura e dei servizi ritenuti più idonei alle proprie necessità socio sanitarie. È documento che definisce anche regole e comportamenti, impegni e doveri reciproci e che, pertanto, diventa indice di qualità del servizio a tutela e garanzia di ogni cittadino / utente.

La Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA, da anni impegnata alla realizzazione di un modello organizzativo che sappia coniugare qualità delle prestazioni con una sempre più spiccata attenzione alla persona, attraverso questa carta dei servizi intende appunto contribuire al raggiungimento di tale obiettivo.

La Carta dei servizi è stata formulata al fine di consentire a tutti una visione chiara e rapida dei servizi che la cooperativa si impegna ad erogare. Il tema della carta si inserisce in campo sociale con la legge quadro n.328/00; nell'art. 13 si stabilisce infatti che i servizi pubblici e le organizzazioni del 3° settore devono predisporre la carta dei servizi.

Il presidente

Maria Teresa Cavallino

## PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La società coop. Sociale C.A.S.A.L.I.G.HA. si costituisce nel 1980 partendo dall'esperienza dei laboratori protetti. A tutt'oggi svolge progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali in regime residenziale per disabili e soggetti con problematiche di salute mentale; erogazione di servizi socio assistenziali in regime domiciliare per minori, disabili, anziani e soggetti con problematiche di salute mentale, progettazione ed erogazione di servizi educativi per minori svantaggiati presso plessi scolastici.

Casaligha svolge la sua attività con massima professionalità e continua formazione dei propri soci/dipendenti. La squadra di lavoro è costituita da diverse professionalità tutte specializzate e costantemente aggiornate nelle competenze.

L'organico della Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. Comprende lavoratori, 48 soci lavoratori e 54 dipendenti, con competenze nell'area amministrativa, organizzativa, educativa, socio sanitaria.

Le professionalità presenti comprendono nello specifico:

operatori socio sanitari - OSS, operatori della riabilitazione psicosociale, educatori, animatori con specializzazione di contesto minori e disabili, autisti con patente D e K, operatori ISEF, logopedisti, tiflogologi, musicoterapisti, pedagogisti, educatori professionali, dietisti, arti terapeuti, psicologi/psicoterapeuti, medici psichiatri e internisti, amministrativi.

Dal 1982 lavora in convenzione con l'USL di Terni e dal 1999 in ATI con altre cooperative del territorio in appalto con l'USL Umbria2.

Nel mese di Maggio 2014 la Cooperativa Sociale C.A.S.A.L.I.G.HA. ha aperto la Comunità Terapeutico-Riabilitativa "Città Giardino" a Terni investendo risorse proprie. La Comunità è certificata dalla Regione Umbria da dicembre 2014 e opera in regime di convenzione con l'USL Umbria2.

Dal 2005 CASALIGHA è attiva anche sul territorio della provincia di Rieti dove fornisce servizi di assistenza domiciliare e scolastica come soggetto accreditato al Consorzio Sociale Rieti 1.

Dal 2020 accreditata presso la Comunità Montana del Salto Cicolano.

A tutt'oggi la cooperativa opera nei seguenti servizi:

- Assistenza Domiciliare (minori, anziani, disabili, persone con disagio mentale)
- Minori
- Minori con handicap
- Salute Mentale
- Supporto psico-pedagogico scolastico dalla scuola materna all'università

in convenzione d'appalto ASL Umbria2 gestisce su Terni, in ATI:

- Centri semiresidenziali socio-riabilitativi handicap: "**Girasole**", "**Spazio insieme**", "**Macondo**", "**Arcobaleno**", "**Agora**",
- Centro Residenziale Handicap: "**La Farfalla**"
- Centro diurno Semiresidenziale psichiatrico: "**Leonardo**"

- servizi domiciliari adulti e minori disabili o psichiatrici (tramite OSS, educatori, personale specializzato)
- servizi socio pedagogici nelle scuole d'infanzia, primaria, secondaria superiore

gestisce, dal giugno 2014, la Comunità terapeutico-riabilitativa per il trattamento dei disturbi alimentari: *Città Giardino* Terni, convenzionata con la ASL Umbria2 e accreditata presso la Regione Umbria

in accreditamento al Consorzio Sociale Rieti 1, opera nei servizi di:

- assistenza domiciliare con soggetti adulti e minori disabili (tramite OSS ed educatori)
- servizi socio pedagogici nelle scuole d'infanzia e primaria

in co-progettazione con la Comunità Montana del Salto Cicolano gestisce il progetto “*Benvenuti a casa vostra*” - intervento per disabili gravi - legge *Del dopo di noi* n°112 del 22/06/2016

La cooperativa sociale C.A.S.A.L.I.G.H.A., operando fin dal 2003 con certificati criteri di qualità, non affida ad aziende terze (outsourcing) servizi o parti di servizi di cui abbia la titolarità contrattuale. In alcune circostanze, determinate da opportunità commerciali, collaboriamo con altre cooperative analoghe all'interno di consorzi di imprese o di associazioni temporanee di impresa.

## **PRINCIPI ISPIRATORI - MISSION**

### PRINCIPI

#### **-Eguaglianza dei diritti degli utenti**

La Cooperativa si impegna a garantire parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, religioni, lingua, opinioni politiche e il divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

#### **- Imparzialità dei soggetti erogatori**

La Cooperativa si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti i propri utenti.

#### **- Continuità del servizio erogato**

La Cooperativa si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi ai propri utenti.

#### **- Partecipazione degli utenti**

La Cooperativa si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente alla prestazione del servizio attraverso la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

#### **- Efficienza ed Efficacia del servizio**

La Cooperativa persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella

gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

## MISSION

### **Nei confronti della comunità**

Ci si impegna a svolgere azioni concrete che consentano una approfondita conoscenza del territorio e dei bisogni espressi dalle persone svantaggiate per dare risposte efficaci e sollecite. Si garantisce inoltre informazione rispetto ai loro diritti.

### **Nei confronti degli utenti**

L'impegno è volto a promuovere l'integrazione e l'autonomia delle persone a valorizzarne la diversità e le attitudini personali, nonché a garantire la qualità dei servizi e l'impegno al miglioramento continuo degli stessi.

### **Nei confronti dei lavoratori**

Preso atto che i lavoratori sono la ricchezza più grande della cooperativa, ci si propone quanto segue:

- Consolidare il senso di appartenenza.
- incentivare la propositività e l'informazione.
- Formazione costante
  - Partecipazione dei soci e dei dipendenti alla vita della cooperativa.
  - Valorizzare le attitudini personali
- Garantire il riconoscimento sociale ed economico della professionalità dei lavoratori

## **DATI AZIENDALI**

La Cooperativa sociale C.A.S.A.L.I.G.HA. ha sede amministrativa in Terni - Via Gorizia 13, 05100 Terni (TR) – Telefono: 0744 221571

Per raggiungerci presso la nostra sede, sul sito WEB della cooperativa è possibile trovare il link a Google map scrivendo *coop casaligha terni*

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

Pec: [coopcasaligha@pec.it](mailto:coopcasaligha@pec.it) ; email: [info@coopsocialecasaligha.it](mailto:info@coopsocialecasaligha.it)

P.I. 00363200551

CERTIFICAZIONE ISO 9001: 2015 Lloyd's Register

Iscrizione Registro Imprese di Terni n. 11/198

Iscrizione albo società cooperative della CCIAA do Terni n. A150565

R. E. A. di Terni n. 49904

Albo Regionale delle cooperative sociali ai sensi della legge regionale 9/2005 n. 23 Sez. A

Iscrizione come fornitore della pubblica amministrazione - M.E.P.A.

## **AREE DI INTERVENTO**

### **AREA ANZIANI**

I criteri ispiratori che caratterizzano i servizi a favore degli anziani si basano sui seguenti principi fondamentali:

- centralità dell'anziano e del suo diritto alla cittadinanza, valorizzazione della rete comunitaria e familiare attraverso un approccio reticolare che coinvolge i diversi attori della rete assistenziale e la presa in carico della persona nella sua globalità;
- Prevalenza della qualità relazionale nel rapporto operatore/anziano sulle esigenze organizzative dell'affidatario di servizi, limitando al massimo la variabilità della figura dell'operatore;
- personalizzazione dell'intervento in relazione alla complessità dei bisogni ad esso riferibili così come scaturiscono dal programma assistenziale individualizzato;
- variabilità, per quantità e tipologia, delle prestazioni richieste e richiedibili dalla stazione appaltante sulla base dei piani assistenziali, riabilitativi individuali e di gruppo ;
- condivisione di modalità operative ed obiettivi da parte di tutti i componenti dell'equipe dell'area anziani

### **AREA DISABILITA' ADULTA**

il servizio intende mettere in atto un modello integrato di società in cui i percorsi educativi, riabilitativi e di sostegno messi in atto si interfacciano continuamente con un processo di riabilitazione e sviluppo dell'autonomia della persona. Si cerca inoltre di agire sul contesto familiare e sociale per favorire crescita, integrazione e riabilitazione.

### **AREA SALUTE MENTALE**

La cooperativa collabora alle attività del DSM costituendone risorsa operativa e garantendo il proprio specifico apporto. La modalità di lavoro mantiene la centralità dell'individuo ed il suo diritto alla salute e alla cittadinanza quali aspetti fondanti dell'intervento in salute mentale.

I principi operativi vengono in ogni caso condivisi con i servizi di riferimento attraverso piani terapeutici personalizzati.

Nei limiti del possibile si cerca comunque di coinvolgere il contesto familiare nella condivisione di un contratto terapeutico riabilitativo

La cura del clima emotivo, la formazione e la supervisione degli operatori garantiscono la professionalità e la continuità del lavoro; la costruzione di una rete di collaborazione ed

integrazione di tutte le realtà territoriali favorisce un reale processo di recupero e reintegrazione sociale.

## **AREA EDUCATIVA E FAMILIARE**

In questo ambito si mettono in atto, per i minori, funzioni di supporto educativo, psicologico e di prevenzione del disagio.

Si effettuano interventi finalizzati a:

- acquisizione di abilità personali e sociali
- favorire la costruzione di un rapporto positivo con i genitori e con il mondo degli adulti,
- mediazione nelle relazioni interpersonali con i coetanei
- promozione e sostegno alla partecipazione ad attività culturali, formative, sportive e ricreative,
- attività di sostegno alla funzione educativa genitoriale.
- Sostegno all'interno del contesto scolastico

Il servizio di assistenza domiciliare per minori consiste, inoltre, nell'erogazione di prestazioni volte a mantenere e sostenere il minore nel proprio ambito familiare qualora sussistano situazioni di temporanea difficoltà e disagio, sia per la prevenzione dal rischio di allontanamento sia per favorire il rientro in famiglia di minori già istituzionalizzati.

Gli interventi si realizzano attraverso l'azione coordinata dei servizi sociali competenti che ne curano la presa in carico ed i servizi del territorio sulla base di un piano personalizzato educativo – assistenziale.

Le prestazioni, possono essere effettuate, compatibilmente all'età, in ambito scolastico, domiciliare, e sociale

## **AREA DISTURBI COMPORTAMENTO ALIMENTARE**

La cooperativa gestisce la struttura residenziale e semi residenziale Città Giardino dedicata a:

- persone con diagnosi di anoressia e bulimia, che non si trovino dal punto di vista clinico in una delle condizioni di acuzie e/o complicanze tali da richiedere un ricovero ospedaliero, e per le quali non risulti sufficiente un trattamento terapeutico ambulatoriale; è rivolto anche a pazienti in fase di dimissione protetta dalla degenza ospedaliera, per le quali la gravità della condizione clinica richieda un programma riabilitativo in ambiente protetto;
- persone con Disturbo da Alimentazione Incontrollata (DAI);
- Per tutti coloro che soffrano di disturbi parziali non altrimenti specificati (EDNOS)

Le finalità del servizio sono il miglioramento delle condizioni psico-fisiche e la modifica del comportamento alimentare.



## **ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO**

Gli operatori sono formati e selezionati in funzione della specificità di ciascun servizio e del ruolo professionale previsto.

L'organizzazione dei servizi consente di evitare la dispersione degli operatori su tutto il territorio limitando il più possibile i tempi di percorrenza, assicurando al meglio la continuità dell'intervento assistenziale. Infatti, si ritiene prioritario individuare, se possibile, personale residente nel distretto di riferimento che conosca la peculiarità del territorio e le caratteristiche della popolazione residente.

La verifica ed il monitoraggio interno degli interventi sono garantiti dal Referente di Area ed hanno l'obiettivo di controllare efficacia, efficienza e coerenza: delle prestazioni rispetto agli obiettivi, delle attività programmate, della gestione delle risorse umane, della soddisfazione dell'utente e della committenza, della gestione economica rispetto al piano finanziario.

## **SERVIZI OFFERTI IN AMBITO DOMICILIARE**

### **Servizi di assistenza domiciliare di base alla persona**

L'Assistente Familiare interviene a supporto di una o più delle seguenti ADL (Activity Daily Living): mobilità domestica, igiene personale, toilette, vestizione, alimentazione, preparazione pasti, assunzione farmaci, faccende domestiche, riposo notturno, attività extra domiciliare. Le suddette prestazioni vengono erogate in base ad un criterio di valutazione dei bisogni definito dall'assistente sociale di riferimento

### **Servizi socio sanitari**

Supporto all'Assistenza Familiare diretta e supporto all'aiuto domestico alberghiero alla persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale; servizi semplici di supporto diagnostico e terapeutico; servizi finalizzati al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; servizi di supporto al personale sanitario e sociale nell'assistenza al beneficiario; supporto alla gestione dell'utente nel suo ambito di vita

### **Servizi educativi di base**

Il servizio offre una risposta assistenziale ai bisogni delle persone con disabilità, anche minori, al fine di favorirne l'autonomia, l'indipendenza, l'inclusione sociale, la prevenzione del disagio e del rischio di emarginazione, offrendo altresì sostegno e sollievo alle loro famiglie nel compito di accudimento

## **Servizi educativi professionali**

Supporto domiciliare per la realizzazione di progetti educativi per lo sviluppo di abilità sociali e di vita (cura proprio corpo, salute, ambiente di vita), per favorire la soluzione di problemi che l'utente incontra nell'attività scolastica, ludica, di relazione, di aggregazione; per far acquisire capacità di autovalutazione del proprio percorso evolutivo, per incrementare l'autostima.

L'educatore, nel caso di minori, supporta l'utente a domicilio nel fare compiti, nelle attività ludiche, nelle attività sportive. I servizi di sostegno alle funzioni genitoriali promuovono iniziative rivolte a sostenere le famiglie, offrendo ai genitori opportunità di ascolto, di scambio e di confronto, che favoriscano l'esercizio delle funzioni genitoriali, in condizioni di tranquillità, benessere e consapevolezza

## **Servizi di supporto formazione e informazione in favore dei familiari e care giver**

Si tratta di servizi di formazione operativa, a domicilio, in favore dei familiari care giver per la miglior gestione delle ADL

## **SERVIZI OFFERTI IN AMBITO EDUCATIVO EXTRA DOMICILIARE**

### **Servizi di supporto psicologico ai familiari care giver**

Il Servizio è finalizzato a fornire supporto e sostegno a persone in nuclei familiari fragili. Si attua attraverso:

- Interventi di prevenzione e sostegno;
- interventi volti alla comprensione e risoluzione delle situazioni in cui le condizioni personali e la relazione con gli altri possono costituire fonte di disagio e di difficoltà;
- interventi volti alla crescita personale e al benessere psicofisico

### **Servizi di assistenza all'educazione e alla comunicazione**

Assistenza scolastica per studenti in condizione di disabilità.

Servizi di assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità per favorire l'autonomia e la comunicazione, così come indentificati dall'articolo 13, comma 3 della Legge 104/1992.

L'intervento potrà essere fornito sia all'interno che all'esterno della scuola e anche al di fuori dell'orario scolastico, in linea con il PEI messo a punto dall'equipe di riferimento.

Le attività dovranno essere funzionali al raggiungimento degli obiettivi definiti dal PEI e scelte in base ai principi di rispetto dei prerequisiti dell'utente; dei suoi livelli di motivazione e di interesse; congruenza con le risorse presenti nel contesto di vita; utilità per la vita quotidiana del minore e dei suoi familiari; coerenza e sinergia con le attività didattiche svolte a scuola; collaborazione con il personale docente e non docente.

Le attività connesse all'intervento sopra descritto, possono essere: prestazioni socio-educative a scuola (accompagnamento in visite didattiche, assistenza alla mensa), a domicilio, anche di semplice sollievo ad esso (intrattenimento in assenza del caregiver) o nel territorio.

### **Servizi di logopedia per beneficiari progetto HCP 2017**

Servizio di educazione e rieducazione dei disturbi della comunicazione e del linguaggio nelle diverse fasce d'età: evolutiva, adulta e senile.

### **Sostegno alla genitorialità**

Intervento psicologico di accompagnamento per gli adulti che, per motivi diversi (cambiamenti fisiologici legati alle varie fasi del ciclo di vita dei figli, eventi critici, separazione, problematiche personali o dei figli ecc...) vivono delle difficoltà nel loro ruolo genitoriale. I percorsi di sostegno genitoriale mirano a comprendere e migliorare la relazione con i figli, gli stili educativi e comunicativi in famiglia per favorire una crescita migliore dei figli stessi. I percorsi psicologici di sostegno alla genitorialità si prefiggono di supportare i genitori nel loro ruolo, di promuovere la consapevolezza dell'importanza di tale compito e di accrescere e rafforzare le competenze educative dei genitori stessi

### **Servizi educativi per adulti**

Il servizio Educativo per Adulti si propone la finalità di garantire e favorire l'inclusione sociale di persone in condizione di difficoltà economica, lavorativa, socio sanitaria. Inoltre tende a facilitare gli adulti in difficoltà nell'assunzione di un ruolo attivo nella gestione del proprio progetto di vita. Tale supporto può svilupparsi nelle seguenti aree:

- interventi di prevenzione alla perdita della casa.
- Accompagnamento ai diritti sociali e di cittadinanza attraverso: accompagnamento al riconoscimento dell'invalidità civile, pratiche per il permesso di soggiorno, accompagnamento nell'iter burocratico per accedere al sussidio o pratiche legali in generale.
- In stretta connessione si prevede l'intervento di rete: accompagnamento volto ad affrontare problematiche di socializzazione, di utilizzo delle risorse presenti sul territorio, ridefinizione della presa in carico con Distretto sanitario, ricerca di risorse lavorative.
- Interventi di supporto emotivo--relazionale.

### **SERVIZI OFFERTI IN AMBITO RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE PRESSO STRUTTURE A GESTIONE DIRETTA**

#### **(Comunità terapeutica per i disturbi del comportamento alimentare – Città giardino)**

Le finalità del servizio, sono il miglioramento delle condizioni psico-fisiche e la modifica del comportamento alimentare. Tali obiettivi sono perseguiti attraverso un percorso terapeutico-riabilitativo basato su:

- intervento medico-nutrizionale (monitoraggio clinico, training familiarizzazione con il cibo, gruppi psiconutrizionali, ecc.),

- sostegno psicologico (psicoterapia individuale, di gruppo e familiare)
- interventi a mediazione corporea (attività motorie, laboratori teatrali e arteterapeutici, ecc).

L'équipe clinica multidisciplinare è costituita da medico nutrizionista, psicoterapeuti, psicologi, dietisti, educatori

Direzione Sanitaria: Dott.ssa Maria Rita Serva  
 Responsabile struttura: Dott.ssa Maria Rita Serva  
 Coordinatore Clinico: Dott.ssa Lorella Panarese  
 Coordinatore Amministrativo: Agnese Isidori  
 Coordinatore Gestionale: Alessandro Meloni

### **Principi Organizzativi**

La sofferenza soggettiva espressa nel disagio del corpo, come è nei DCA, richiede un trattamento complesso attraverso un intervento multidimensionale, multidisciplinare e uliprofessionale integrato che mette in campo la collaborazione di specialisti diversi, in linea con quanto indicato dalla comunità scientifica di settore attraverso un'ampia letteratura e le linee guida regionali, nazionali e internazionali.

Le attività che si svolgono durante la settimana e nell'arco della giornata, sono organizzate in modo da aderire ad un'ottica allargata per cui ogni elemento, momento, processo, contesto presenti all'interno della comunità terapeutica è considerato parte della cura, funzionalmente collegato cioè ad un "pensiero clinico" di fondo. A tutto ciò si aggiunge l'importanza attribuita alla cura del clima emotivo che infonda un senso di sicurezza, accoglienza e familiarità.

### **Metodologia**

In funzione della varietà di situazioni cliniche e fasi diverse del ciclo di vita dell'utenza che afferrisce al centro vengono utilizzati due modelli teorici, anche in maniera integrata, che sono:

- Il modello Sistemico relazionale la cui teoria è alla base del modello "Family-based treatment" (elaborato al Maudsley Hospital di Londra da Dare e Eisler circa 25 anni fa), adottato all'interno del Centro Terapeutico Riabilitativo "Città Giardino", come trattamento elettivo per pazienti con diagnosi di anoressia e bulimia, in età compresa tra i 15 e i 25 anni, che vivono ancora in famiglia.
- Il modello Psicodinamico i cui fondamenti si basano sul presupposto che l'inconscio rivesta un ruolo fondamentale nel determinare il comportamento della persona ed il suo benessere psichico.

### **Attività**

- Assessment diagnostico
- Psicoterapia familiare
- Psicoterapia individuale
- Psicoterapia di gruppo
- Riabilitazione nutrizionale
- Pasti assistiti
- Monitoraggio medico, bioimpedenziometria

- Terapia nutrizionale con il coinvolgimento della famiglia
- Gruppi psico-educazionale
- Laboratorio di consapevolezza corporea
- Attività ludiche di gruppo
- Nordic Walking
- Laboratorio delle Emozioni
- Laboratorio delle Fiabe

## **Psicoterapia**

**Psicoterapia individuale:** il paziente ha a disposizione incontri settimanali o bisettimanali con lo psicoterapeuta di riferimento con il quale, a partire dalla ricostruzione della storia di vita si perviene all'analisi delle motivazioni profonde che sottendono molti comportamenti e modalità distruttive manifestate attraverso il sintomo.

**Psicoterapia di gruppo:** la psicoterapia di gruppo offre al paziente l'opportunità di un confronto intimo dove la condivisione emotiva diviene il cuore della terapia.

Il paziente ha la possibilità di partecipare ad incontri settimanali gruppalmente della durata di un'ora e mezzo. Ad oggi sono stati attivati due spazi di gruppo affinché il paziente possa essere inserito in quello ritenuto più idoneo in riferimento alla fase del proprio ciclo di vita. La composizione dei gruppi è eterogenea per via della compresenza di quadri restrittivi, bulimici e da alimentazione incontrollata. I gruppi sono condotti da due psicoterapeuti i quali moderano gli interventi facilitando e risignificando la comunicazione.

**Psicoterapia familiare:** in questo tipo di terapia la persona viene accolta nella sua interezza come parte del tutto (il sistema) e cioè del suo contesto familiare e sociale, poiché ogni persona è espressione e frutto dell'ambiente in cui vive e cresce, ne viene condizionato e lo condiziona a sua volta. Il paziente ed i suoi familiari in quest'ottica hanno la possibilità di esplorare il significato del comportamento disfunzionale in relazione al sistema-famiglia ed al significato che questo assume nel contesto e a come influenza le relazioni tra i membri.

Gli incontri di terapia familiare vengono effettuati quando se ne ravvisa la necessità con cadenza quindicinale, condotti da uno psicoterapeuta sistemico-relazionale.

**Spazio ascolto per i familiari** nei quali è possibile, da parte della famiglia, poter condividere con l'equipe terapeutica l'andamento del percorso del paziente e del suo progetto psicoterapeutico individualizzato ed eventuali modifiche.

## **Visita nutrizionale**

Nel nostro centro utilizziamo strumenti all'avanguardia e tecnici qualificati per l'Analisi di Impedenza Bioelettrica (BIA). La BIA permette la determinazione della massa magra (FFM) e acqua corporea totale (TBW) in soggetti senza significative alterazioni di liquidi ed elettroliti. Questo metodo è diventato popolare per la sua facilità di uso, portabilità del dispositivo e il suo costo relativamente basso rispetto ad alcuni degli altri metodi di analisi della composizione corporea. La BIA determina l'impedenza elettrica o di opposizione al flusso di una corrente elettrica

attraverso i tessuti del corpo, che può poi essere utilizzato per calcolare una stima di acqua corporea totale (TBW). La TBW può essere utilizzato per stimare senza grassi la massa corporea e, per differenza con il peso corporeo, il grasso corporeo. L'esame è totalmente indoloro

### **Ambulatorio DCA, consulenze psicologiche e dietistiche**

A partire dal 1° settembre 2019 è stato attivato presso la Comunità per i DCA "Città Giardino" il servizio ambulatoriale privato (aperto a tutta la cittadinanza) attraverso il quale si può accedere a visite specialistiche medico nutrizionali, dietistiche e psicoterapiche

### **SERVIZI EROGATI IN AMBITO RESIDENZIALE E SEMI RESIDENZIALE PRESSO STRUTTURE IN APPALTO**

La cooperativa opera in appalto in varie strutture a carattere residenziale e semi residenziale, che ospitano anziani, disabili, minori, utenti psichiatrici.

In questo ambito le prestazioni, che seguono il progetto concordato con i servizi committenti, vengono erogate da operatori con specifica formazione.

Servizi forniti nell'ambito delle strutture:

- gestione e cura della persona rispetto ai suoi bisogni di base
- interventi di intrattenimento e animazione durante le ore di tempo libero
- intervento di educazione e formazione in alcune ore della giornata attraverso laboratori, attività organizzate, formazione al lavoro,
- assegnazione di compiti di responsabilità per l'organizzazione della vita comunitaria dal livello più semplice a livelli di maggiore impegno e autonomia
- responsabilizzazione del ruolo individuale di ogni utente rispetto al gruppo di appartenenza
- accudimento della propria persona e del luogo di residenza
- sviluppo delle capacità relazionali degli utenti
- promozione di attività di inclusione sociale nel territorio di riferimento
- laboratori creativi di arti terapie, musico terapia, ginnastiche dolci
- laboratori tecnici di ceramica, falegnameria, abilità manuali
- partecipazione ad attività ludiche e sportive
- uscite culturali e di piacere sul territorio
- soggiorni estivi di varia durata

### **CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI**

Per informazione sull'accesso ai diversi servizi offerti si possono contattare gli uffici della cooperativa: tel. 0744 221571, mail [info@coopsocialecasaligha.it](mailto:info@coopsocialecasaligha.it)

Per quanto riguarda l'accesso ai servizi legati ai disturbi del comportamento alimentare e all'ambulatorio ad esso attinente, si può contattare direttamente la struttura DCA Città Giardino tel. 0744 1983024, mail [info@dcacittagiardino.it](mailto:info@dcacittagiardino.it)

## **GESTIONE DEL PERSONALE E FORMAZIONE**

Affinché sia assicurato che le attività, ad ogni livello, siano svolte dalle persone adatte e opportunamente qualificate, la cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. ha sviluppato apposite procedure per la formazione permanente del personale.

I percorsi professionali e formativi di ogni dipendente sono documentati come da curriculum depositato presso i nostri uffici.

La gestione del personale è a carico del relativo Responsabile il quale può delegare ai diversi referenti delle aree gestionali, specifiche attività operative: definizione dei turni, organizzazione delle ferie, affidamento di mansioni.

Per quanto riguarda la formazione, il Responsabile risorse umane, sempre in accordo con il Consiglio di Amministrazione, garantisce la continuità dei percorsi formativi specifici per ogni settore in osservanza delle procedure del piano generale del servizio, interviene nei casi di modifica dei profili professionali e degli inserimenti delle figure di responsabilità.

### **competenza e addestramento del personale**

Successivamente alla selezione ed assunzione del personale, la Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. predispone un sistema di addestramento e di avviamento alla mansione.

il Responsabile della formazione inserisce il lavoratore all'interno di percorsi formativi riconosciuti. Tutto il personale è reso consapevole della rilevanza degli interventi di formazione ed è sempre sollecitato a parteciparvi.

Per andare incontro alle esigenze di miglioramento e adeguamento delle competenze più specifiche richieste dai servizi, la cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA programma per i propri dipendenti, sia una formazione d'aula che corsi di aggiornamento a contenuto tecnico specifico, di breve durata, Inoltre, sul servizio è effettuato un addestramento alla mansione continuo, sia al momento dell'assunzione, che per cambio mansione o per migliorare la competenza operativa

La Cooperativa C.A.S.A.L.I.G.HA. in questo modo assicura che all'interno dei servizi venga impiegato personale competente, aggiornato e adatto al compito che deve svolgere.

Le evidenze dell'aggiornamento e della formazione sono conservate dal Responsabile della formazione e registrate nei verbali degli interventi formativi e dal Responsabile delle Risorse Umane, nelle cartelle del personale.

L'efficacia degli interventi formativi è rilevata, a distanza adeguata di tempo, dal Responsabile della formazione attraverso un questionario che tende ad evidenziare l'efficacia dei Docenti e l'impatto che la formazione ha all'interno dei servizi.

Ogni nuovo intervento formativo tiene necessariamente conto delle esperienze precedenti e dei risultati ottenuti

## **SETTORE SVILUPPO E PROGETTAZIONE**

In coerenza con i suoi valori e la sua mission, C.a.s.a.l.i.g.ha. ha sviluppato il settore progettazione diventato sempre più significativo dopo l'emanazione della L. 328/00. Territorialità e sussidiarietà sono i beni del lavoro progettuale curato in cooperativa da un gruppo multidisciplinare composto da psicologi, educatori professionali, amministrativi in stretto raccordo con la Direzione. La progettazione si articola su ampia scala e comprende la micro-progettazione interna ai servizi stabili, la progettazione per gare d'appalto e per lo sviluppo di nuovi servizi. Più recentemente

C.a.s.a.l.i.g.h.a. ha avviato esperienze di co-progettazione con gli enti pubblici come da legge attualmente in vigore.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E DEI LORO FAMILIARI**

Clients della cooperativa C.A.S.A.L.I.G.H.A. sono:

Il cliente-committente, l'utente e il familiare (singolo o in forma associativa)

La valutazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti segue diverse metodologie a seconda del tipo di cliente. Gli strumenti utilizzabili sono: Reclami, Non Conformità rilevate, Verbali delle riunioni di verifica, Questionari di soddisfazione.

Le segnalazioni di reclamo o qualsiasi tipo di richiesta, utilizzate poi per ottenere piani di miglioramento del servizio erogato, possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- 1 telefonicamente presso il Responsabile di settore
- 2 inviando una lettera indirizzata al Responsabile dei Servizi e della Qualità
- 3 compilando il modulo "Segnalazioni e reclami", disponibile presso la segreteria della Cooperativa.

La programmazione degli strumenti di misura della soddisfazione dei clienti è decisa dall'Alta Direzione sulla base di definiti obiettivi di misurazione.

Aree di monitoraggio: continuità e assistenza, organizzazione del servizio, relazionale, professionalità risorse impiegate, qualità della comunicazione.

## **POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Direzione per indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti ha definito il documento "POLITICA DELLA QUALITÀ" ed assicura che sia comunicata e compresa all'interno della Cooperativa attraverso le seguenti azioni:

- riunione annuale con tutto il personale per illustrare la Politica della Qualità
- esposizione della Politica della qualità in punti visibili dell'azienda.

La P.Q. viene riesaminata ogni anno, in occasione del Riesame al fine di verificarne l'adeguatezza.

La cooperativa al fine di mantenere e far crescere il Sistema Gestione Qualità, si pone i seguenti obiettivi strategici:

- ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, rispetto ai requisiti contrattuali e della qualità dei servizi erogati; andando così a fornire al cliente un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo puntuale e flessibile;
- sviluppare la propria capacità di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e loro coinvolgimento;
- far sì che soci e dipendenti della cooperativa, si sentano, in relazione alle proprie mansioni, coinvolti in prima persona nella realizzazione della Politica;



- osservare gli obblighi di conformità e rispettare le norme di riferimento, riguardo alla qualità del servizio erogato;

Per raggiungere i suddetti obiettivi, la Direzione segue i criteri attuativi come descritti da manuale interno validato da agenzia accreditata

## **GESTIONE DELLA PRIVACY**

La cooperativa C.a.s.a.l.i.g.ha. in ottemperanza con il nuovo Regolamento Europeo GDPR n. 679/2016 garantisce adeguata gestione del trattamento dei dati sensibili.

Il Titolare adotta le opportune misure di sicurezza volte ad impedire l'accesso, la divulgazione, la modifica o la distruzione non autorizzate dei Dati Personali.

Il trattamento viene effettuato mediante strumenti informatici e/o telematici, con modalità organizzative e con logiche strettamente correlate alle finalità indicate. Oltre al Titolare, in alcuni casi, potrebbero avere accesso ai Dati altri soggetti coinvolti nell'organizzazione di questa Applicazione (personale amministrativo, commerciale, marketing, legali, amministratori di sistema) ovvero soggetti esterni (come fornitori di servizi tecnici terzi, corrieri postali, hosting provider, società informatiche, agenzie di comunicazione) nominati anche, se necessario, Responsabili del Trattamento da parte del Titolare. L'elenco aggiornato dei Responsabili potrà sempre essere richiesto al Titolare del Trattamento. Gli Utenti possono esercitare determinati diritti con riferimento ai Dati trattati dal Titolare.

In particolare, l'Utente ha il diritto di:

- revocare il consenso in ogni momento. L'Utente può revocare il consenso al trattamento dei propri Dati Personali precedentemente espresso.
- opporsi al trattamento dei propri Dati. L'Utente può opporsi al trattamento dei propri Dati quando esso avviene su una base giuridica diversa dal consenso. Ulteriori dettagli sul diritto di opposizione sono indicati nella sezione sottostante.
- accedere ai propri Dati. L'Utente ha diritto ad ottenere informazioni sui Dati trattati dal Titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei Dati trattati.
- verificare e chiedere la rettificazione. L'Utente può verificare la correttezza dei propri Dati e richiederne l'aggiornamento o la correzione.
- ottenere la limitazione del trattamento. Quando ricorrono determinate condizioni, l'Utente può richiedere la limitazione del trattamento dei propri Dati. In tal caso il Titolare non tratterà i Dati per alcun altro scopo se non la loro conservazione.
- ottenere la cancellazione o rimozione dei propri Dati Personali. Quando ricorrono determinate condizioni, l'Utente può richiedere la cancellazione dei propri Dati da parte del Titolare.
- ricevere i propri Dati o farli trasferire ad altro titolare. L'Utente ha diritto di ricevere i propri Dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, ove tecnicamente fattibile, di ottenerne il trasferimento senza ostacoli ad un altro titolare. Questa disposizione è applicabile quando i Dati sono trattati con strumenti automatizzati ed il

trattamento è basato sul consenso dell'Utente, su un contratto di cui l'Utente è parte o su misure contrattuali ad esso connesse.

- proporre reclamo. L'Utente può proporre un reclamo all'autorità di controllo della protezione dei dati personali competente o agire in sede giudiziale.

INDICATORI QUALITATIVI	
Continuità del servizio	N° non conformità pervenute
Formazione del personale	N° di persone formate ogni anni
Completezza ed accessibilità informazioni da parte del cliente	Rispondere entro 1 gg.
Rapidità dell'intervento in caso di disservizio	N° servizi non coperti
Rilevazione livello qualitativo prestazione	Risultati somministrazione Questionario qualità percepita dal cliente