



Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Revisione 3 del 18 gennaio 2024

PERLA SOC. COOP. SOC. ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Casa Seicomesei

Residenzialità Disabili Adulti

p. Perla Soc. Coop. Soc. Onlus
Il Presidente
Renato Papini

PERLA SOC. COOP. SOC. ONLUS
Sede Legale: Via Forte Trionfale, 5 00135 Roma
Sede Operativa: Via Amatrice, 19 00199 Roma
P. IVA/C.F. 09218051002



Perla Onlus

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

INDICE

Premessa	pag. 2
1. La Cooperativa Perla	pag. 2
1.1 La Vision e la Mission della Cooperativa	pag. 3
1.2 Politica per la qualità	pag. 3
1.3 Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei Servizi	pag. 4
2. Criteri deontologici della équipe professionale della Cooperativa	pag. 6
3. Organigramma	pag. 7
4. Strategie/obiettivi strategici dell'offerta dei Servizi	pag. 8
5. Progetto Residenzialità: Casa Famiglia "Seicomesei". Presentazione del servizio erogato	pag. 9
5.1 Criteri per l'accesso	pag. 10
5.1.1 A chi è rivolto il servizio	pag. 10
5.1.2 Modalità di ammissione e inserimento nelle strutture residenziali in regime di convenzione con Roma Capitale	pag. 10
5.1.3 Conservazione del posto in caso di assenza e modalità di dimissioni	pag. 11
5.2 Prestazioni	pag. 13
5.2.1 Prestazioni educative e socio-assistenziali	pag. 13
5.2.2 Prestazioni sanitarie	pag. 13
5.2.3 Progetto Educativo Individuale	pag. 14
5.3 Modalità di intervento	pag. 15
5.3.1 Finalità e obiettivi	pag. 16
5.3.2 Caratteristiche della struttura	pag. 17
5.3.3 Organizzazione delle attività nel rispetto dei Progetti Educativi e con riferimento alle presenze delle varie figure professionali	pag. 18
5.3.4 Modalità di partecipazione dell'ospite alla organizzazione della vita comunitari	pag. 20
5.3.5 Benessere degli ospiti	pag. 21
5.3.6 Indicazioni dei servizi e delle opportunità presenti nella comunità locale e territoriale	pag. 22
5.3.7 Regolamenti interni	pag. 22
5.4 Personale della struttura	pag. 22
5.5 Importi rette (tariffe)	pag. 23
6. Valutazione del servizio offerto e gestione del reclamo	pag. 24
Allegati:	
1. Questionario di valutazione del grado di soddisfazione delle famiglie/AdS/Tutore	pag. 28
2. Questionario di valutazione del grado di soddisfazione dei destinatari dei Servizi	pag. 34
3. Questionario per i dipendenti	pag. 36
4. Modulo di reclamo/segnalazione	pag. 38



Perla Onlus

1

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Premessa

La Carta dei Servizi della Casa Famiglia Seicomesei, gestita dalla Cooperativa Perla Onlus, è il principale strumento per far conoscere i progetti che realizziamo e per informare sulle risorse e le attività a disposizione oltre che sulle modalità di accesso e di intervento.

La finalità della Carta dei Servizi è inoltre quella di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

È dunque, uno strumento dinamico, da sottoporre a verifica e revisionare periodicamente secondo le esigenze.

La sua stesura deve costituire per la Cooperativa anche un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi da erogare.

L'elaborazione della Carta dei Servizi inoltre può essere vista come mezzo da utilizzarsi in un percorso educativo rivolto alle persone fragili ed ai familiari in genere e da considerarsi come concreto documento di legittimazione dei loro diritti ed opportunità di partecipazione attiva alla vita delle Comunità.

La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso le sedi operative e gli uffici amministrativi della Cooperativa.

1. La Cooperativa Perla

La Cooperativa Perla Onlus nasce nel 2007 dalla felice sinergia tra il mondo delle Associazioni, le Imprese Sociali, operatori del settore, figure professionali ed i genitori di una persona disabile.

Ciascuno di questi soggetti fondatori è ben rappresentato nella Cooperativa secondo i propri apporti e saperi caratteristici: l'esperienza e la professionalità, lo slancio, la passione e la cultura della gratuità, l'affetto, la tenerezza e l'attenzione alla "persona singola"

Perla ha fondato sinora il proprio intervento su un progetto mirato a dare risposta a un reale bisogno del territorio in merito al problema del "Dopo di Noi", attraverso la realizzazione e la gestione, in Convenzione con Roma Capitale, della Casa Famiglia per persone disabili adulte "Seicomesei".

A contribuire alla nascita di Perla sono stati diversi attori: una cooperativa con pregressa esperienza nel settore della residenzialità per persone disabili, la quale ha trasferito il suo know-how alla nascente cooperativa; un'associazione di volontariato costituita da volontari, ed operatori psico-socio-educativi, che opera con fini di tutela e sostegno dei diritti delle persone con disabilità e delle loro famiglie. L'associazione ha apportato il proprio bagaglio di esperienza e di concreto supporto alle attività della costituenda casa famiglia; il comune di Roma, con il quale è stata stipulata una convenzione per l'erogazione del servizio.

2

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

La Cooperativa si impegna poi sul territorio del II Municipio del Comune di Roma promuovendo iniziative assistenziali integrate a favore di persone fragili, anziani e persone disabili.

Nel corso di questi anni ha sviluppato indagini di contesto atte ad individuarne i bisogni, proponendosi nel contempo con la sperimentazione di iniziative intergenerazionali, cui hanno fornito il proprio contributo figure professionali nell'ambito socio sanitario.

1.1. La Vision e la Mission

La Cooperativa svolge la propria attività mettendo sempre al centro del proprio agire rispettivamente la Vision e la Mission.

Vision: arrivare a considerare l'incontro con la disabilità come opportunità di crescita per le famiglie, gli operatori e la cittadinanza, rendendo tutti, a partire dal disabile stesso, co-protagonisti di un sereno cammino di sviluppo e di relazione.

Mission: sostenere le persone disabili nel loro percorso di vita, tutelandoli ed assistendoli attraverso interventi modulati ed adeguati in relazione all'evolversi delle loro condizioni, sempre con il massimo rispetto delle loro esigenze e delle loro aspettative considerando il territorio e la rete familiare ed amicale come risorse da cui attingere. Promuovere e divulgare il patrimonio ed i valori di cui anche le persone fragili, ed i disabili tra loro, possano essere portatori in una società che ha difficoltà nel riconoscere la ricchezza della diversità culturale, etnica o di altra natura che sia.

1.2 Politica per la qualità

La Cooperativa Perla ritiene importante mettere in primo piano il rispetto per la dignità della persona nella sua globalità, in ogni ambito e settore: dalla famiglia, alla scuola, al lavoro, alla sanità, al sociale.

Per questo mette a disposizione risorse per lo sviluppo della persona, promuove la riabilitazione e il reinserimento di soggetti con handicap, sensibilizzando il pensiero dei propri interlocutori, affinché possano attuarsi politiche rivolte alla persona.

Mira a creare le migliori condizioni economiche e professionali dei propri lavoratori, avvalendosi delle risorse economiche, tecniche, umane e di sicurezza.

Mira a mantenere efficienti le proprie strutture in modo tale da assicurare la migliore fruibilità da parte degli ospiti e dei propri collaboratori.

Tende a monitorare costantemente i propri servizi in modo tale da soddisfare le aspettative degli utenti e dei lavoratori.



Perla Onlus

3

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Attua quindi un sistema di autocontrollo del sistema di gestione per la qualità, al fine di far emergere eventuali aspetti non conformi.

Individua e gestisce i rischi e le opportunità dei processi, per perseguire il più possibile i relativi obiettivi.

Individua e gestisce la relazione con le Parti Interessate, in modo tale da armonizzare il più possibile il rapporto reciproco e gestire al meglio l'efficacia e l'efficienza dei processi.

Il monitoraggio del sistema di gestione per la qualità è legato ad alcuni indicatori, rilevabili costantemente. Il continuo monitoraggio di questi elementi punta al miglioramento progressivo dei servizi erogati o all'eventuale revisione degli obiettivi e delle procedure.

Il grado di conseguimento degli obiettivi per la qualità è verificato nel corso del riesame periodico (annuale) del sistema di gestione per la qualità.

Al fine di perseguire i suddetti obiettivi il Consiglio di Amministrazione delega:

- Al Responsabile Qualità (RQ), la responsabilità e l'autorità di predisporre un sistema di gestione atto a perseguire gli obiettivi strategici definiti nella presente politica, promuovendo opportune azioni di miglioramento, per redigere le procedure aziendali, eseguire gli audit interni, relazionare al Consiglio di Amministrazione annualmente sull'andamento della qualità, verificare la corretta attuazione di tutti i rimanenti strumenti del sistema di autocontrollo (incluse le proposte per il miglioramento).
- Ai Responsabili del servizio la responsabilità e l'autorità dell'applicazione del sistema di gestione per la qualità per quanto di competenza, con l'impegno ad ottemperare agli obiettivi strategici applicabili all'area di propria pertinenza.

Tutta l'organizzazione è tenuta a predisporre programmi e resoconti annuali della qualità, finalizzati a perseguire gli obiettivi strategici della presente Politica per la Qualità.

A tal fine il CdA s'impegna a mettere a disposizione le risorse necessarie, nell'ambito delle disponibilità di bilancio, e si assume l'autorità e la responsabilità di avanzare proposte annuali in merito alla necessità di ulteriori risorse.

1.3 Principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei Servizi

Uguaglianza

L'erogazione del servizio guarda al "principio di uguaglianza delle persone", che si fonda sull'art. 3 della Costituzione, secondo il quale "Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali".



Perla Onlus

4

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Imparzialità e continuità

I servizi sono forniti secondo criteri di obiettività, giustizia, trasparenza ed imparzialità garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni.

Efficienza ed efficacia

L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio.

Riservatezza

L'ospite ha diritto al rispetto della propria dignità e intimità, ad essere trattato con cortesia, rispetto ed umanità, con particolare attenzione alla sua privacy. Gli operatori devono instaurare una relazione con l'ospite tale da consentire di metterlo in condizione di esprimere e soddisfare i propri bisogni nella massima riservatezza e garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita.

Partecipazione ed informazione

La partecipazione alle prestazioni del servizio viene garantita attraverso una corretta informazione e attraverso la possibilità di esprimere il proprio gradimento o di poter presentare osservazioni, reclami o proposte di miglioramento.

Centralità della persona

La Cooperativa mette al centro della sua missione la persona garantendo:

- l'autodeterminazione consapevole e responsabile;
- la promozione di corretti stili di vita adeguati al mantenimento delle autonomie personali e al miglioramento della qualità della vita dell'ospite;
- l'organizzazione dei diversi interventi e una modalità di coordinamento degli stessi costruita sulla base dei bisogni reali degli ospiti;
- l'ascolto e la ricerca della partecipazione, sia attraverso la relazione diretta con la persona che attraverso la voce dei testimoni privilegiati (famiglia, operatori di altri servizi ed altri ancora);
- l'informazione relativa ai servizi offerti, agli eventi e alle attività che deve essere chiara, completa e facilmente accessibile;
- il rispetto della riservatezza della persona destinataria dei nostri interventi.

Promozione del benessere, della salute e della qualità di vita



Perla Onlus

5

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

La Cooperativa adotta strategie multisettoriali ed azioni integrate con altri organismi pubblici o privati (ASL, Comune, Municipio, Centro diurno, Associazioni, Famiglie), allo scopo di garantire un'adeguata qualità della vita e la promozione delle autonomie.

Promozione della qualità

La Cooperativa s'impegna, in un costante processo di miglioramento dei servizi e una costante spinta verso l'innovazione, al miglioramento della qualità, alla revisione e integrazione delle azioni assistenziali, alla formazione continua dei suoi operatori e al miglioramento dello scambio informativo.

Integrazione socio-sanitaria

La Cooperativa -per quanto di sua competenza- al fine di garantire la presa in carico, la continuità assistenziale, l'integrazione delle prestazioni erogate, in una visione globale della persona che necessita di una risposta multidimensionale, si impegna a stimolare l'integrazione di tutti i soggetti e delle azioni –sanitarie quanto sociali- che agiscono nell'interesse della persona fragile.

Tutela della territorialità

La Cooperativa pone, per quanto possibile e di sua competenza, al centro della propria azione il territorio di appartenenza del cittadino ospite, al fine di tutelarne le autonomie acquisite, le conoscenze e le abitudini, l'insieme delle relazioni che costituiscono la quotidianità. L'azione della Cooperativa, attraverso il coordinamento, si pone l'obiettivo di contrastare il fenomeno migratorio a cui è soggetta la persona disabile nell'intero arco della vita: questa, infatti, è purtroppo soggetta a lunghi trasferimenti quotidiani solo per poter fruire delle necessarie prestazioni riabilitative. Fenomeno migratorio che è causa di gravi disagi sia per i nostri ospiti che per le loro famiglie. Contrastare lo sradicamento dal proprio territorio relazionale e affettivo ha il valore di tutelare le autonomie e l'identità dei nostri ospiti.

2. Criteri deontologici della équipe professionale della Cooperativa

- Impostare l'adeguata relazione di aiuto, adottando comportamenti in sintonia con i bisogni psicologici e relazionali della persona, compreso il sostegno affettivo ed emotivo;
- sostenere il mantenimento ed il recupero dei rapporti parentali e amicali;
- dimostrare attitudine all'ascolto, al confronto e alla collaborazione;
- essere tempestivi nell'individuare situazioni a rischio e prontezza di intervento;



Perla Onlus

6

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

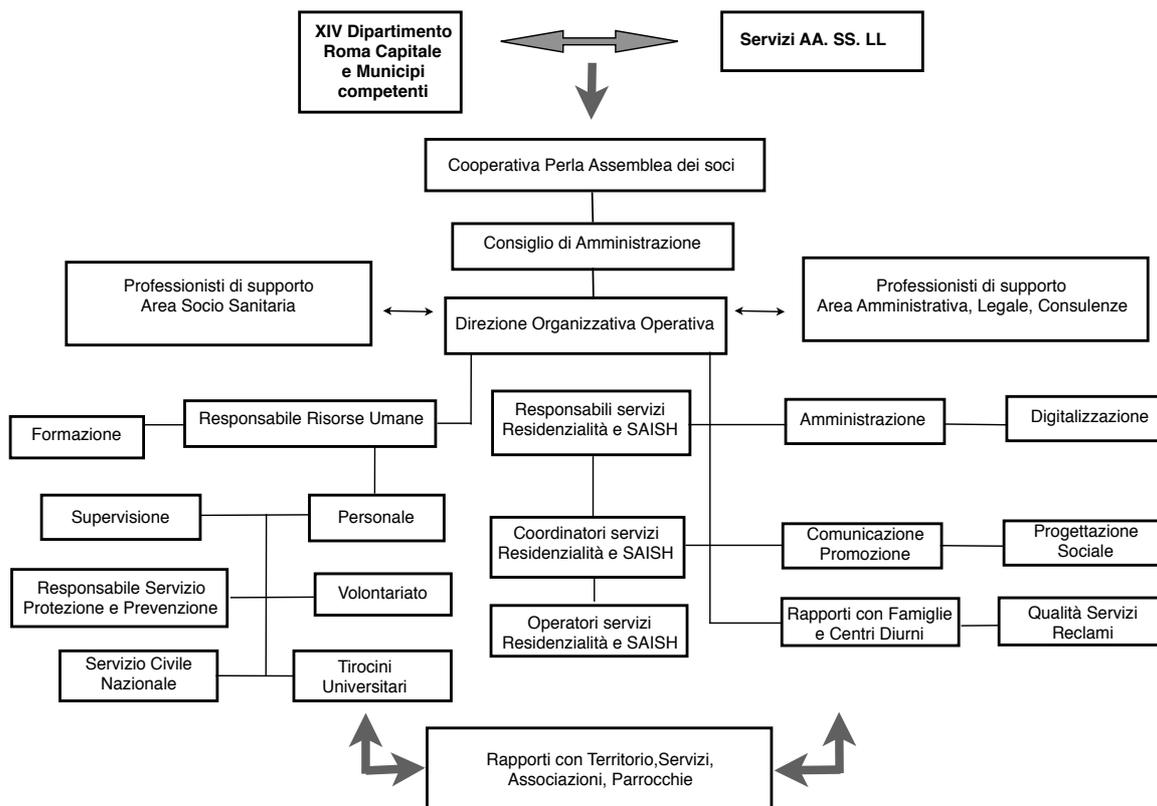




Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

- tessere relazioni orientate alla collaborazione con i propri colleghi;
- tessere relazioni professionali e sociali positive con ogni interlocutore;
- dimostrare interesse attivo per le esigenze, i bisogni e le aspettative degli ospiti;
- dimostrare attitudine all'auto-valutazione;
- dimostrare attitudine a manifestare nella quotidianità del lavoro le fondamentali dimensioni della cultura organizzativa;
- dimostrare attitudine al rispetto della confidenzialità delle informazioni;
- avere attenzione alla gestione delle norme (vincoli ed opportunità) che regolano il proprio ruolo;
- aver cura di osservare le norme di sicurezza;
- aver cura di rispettare le norme di igiene personale e dell'ambiente;
- aver cura di svolgere le operazioni di propria pertinenza con responsabilità e completezza;
- avere attenzione all'ordine, alla qualità e all'accuratezza.

3. Organigramma



7

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

L'équipe degli operatori della Cooperativa è adeguata ai Servizi che è chiamata a svolgere, possedendo i titoli, l'esperienza e le competenze necessarie, ed è costituita, in base alle normative vigenti, da Operatori Socio Sanitari, da un Educatore Professionale, un Responsabile e un Coordinatore del servizio Residenza, un Assistente Sociale, un Responsabile e un Coordinatore per il servizio SAISH/DOPO DI NOI ed altre figure professionali ed amministrative. Gli operatori sono sostenuti da percorsi di formazione costanti, aventi per oggetto temi di carattere sociosanitario ed educativo, presso Centri Universitari e specifici Istituti di Formazione. I Responsabili svolgono un lavoro di rete con tutti i Servizi presenti sul territorio al fine di garantire la migliore qualità dei servizi in cui la Cooperativa è impegnata.

Rappresentanti della Cooperativa partecipano costantemente ad incontri e convegni organizzati da Enti ed Organismi Pubblici e privati sul tema del welfare e della prevenzione ed assistenza alle persone fragili.

4. Strategie/obiettivi strategici dell'offerta dei Servizi

La Cooperativa il Perla Onlus si pone come obiettivi strategici di:

1. adoperarsi in ogni modo per favorire, attraverso l'erogazione di servizi di qualità, l'inclusione sociale della persona disabile stimolando nel contempo la partecipazione della sua famiglia in questo percorso;
2. avvicinare sempre di più i cittadini alla comprensione del complesso mondo della disabilità attraverso interventi che favoriscano la conoscenza di una realtà a volte temuta, spesso ignorata, di cui non è compreso il valore;
3. favorire il lavoro di rete e la condivisione di buone prassi per fare tesoro dell'esperienza e della conoscenza comune nello svolgimento delle attività in favore delle persone disabili e delle loro famiglie;
4. operare affinché si creino le condizioni per cui, insieme alla tutela del benessere della persona disabile, la famiglia venga sostenuta, riservandole un ruolo attivo, in un percorso "durante noi" e nel caso di avvicinamento al "dopo di noi".

La Cooperativa si impegna a conseguire gli obiettivi sopra descritti attraverso l'erogazione del Servizio di Residenza per Persone Disabili Adulte presso la Casa Famiglia "Seicomesei", sita in via Amatrice 19 in Roma, in un lavoro di rete che coinvolge altre realtà territoriali pubbliche e private.



Perla Onlus

8

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

5. Progetto Residenzialità: Casa Famiglia “Seicomesei”. **Presentazione del servizio erogato**

La Casa Famiglia “Seicomesei” è un servizio residenziale di formazione alla vita per disabili, basato sul modello di “casa”, orientato a sperimentare e sviluppare autonomie abitative e relazionali. La finalità della struttura è quella di fornire modelli comportamentali tali da permettere la gestione di una propria abitazione e allo stesso tempo essere di supporto alle famiglie che intendono accompagnare i figli nella sperimentazione dell'autonomia.

L'obiettivo primario è dunque quello dell'acquisizione delle autonomie necessarie per la conduzione di una vita quanto più possibile autosufficiente, nel pieno rispetto delle capacità di ciascuno.

Il progetto intende inoltre implementare la formazione, l'accompagnamento ed il sostegno alle famiglie, gestendo efficacemente e concretamente i timori e le difficoltà legate all'avvenire dei propri figli, in previsione di un futuro nel quale le figure familiari di riferimento non saranno più presenti.

S'intende dare particolare rilievo all'implementazione di una Rete di Sensibilizzazione estesa a tutta la cittadinanza, atta a promuovere relazioni di reciproco sostegno e arricchimento fra i disabili residenti ed il vicinato.

In ultima analisi intendiamo interfacciarci proficuamente con l'Amministrazione ed i Servizi locali per sostenere politiche sul territorio particolarmente attente e sensibili al tema della disabilità.

L'obiettivo è quello di offrire, attraverso un progetto di vita personalizzato, calibrato sui bisogni della persona con disabilità, una ospitalità stabile, garantendo:

- l'assistenza alle funzioni di base;
- la continuità degli interventi sanitari e sociosanitari necessari e la loro puntuale organizzazione;
- l'empowerment delle capacità di autodeterminazione degli ospiti;
- il mantenimento della rete familiare e sociale di ognuno.

Al fine di perseguire l'obiettivo fondamentale del miglioramento continuo della qualità di vita delle persone con disabilità inserite nelle strutture e delle loro famiglie, in considerazione anche della necessità di favorire l'integrazione delle strutture nel territorio di appartenenza, l'attività della Casa si riferisce ai protocolli stipulati nella ASL territoriale ed a quanto emerge dagli incontri di Coordinamento dei Responsabili delle strutture residenziali al quale partecipano i referenti del Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale ed i referenti dei Servizi competenti delle AA.SS.LL.



Perla Onlus

9

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

5.1 Criteri per l'accesso

5.1.1 A chi è rivolto il servizio

Le strutture residenziali, afferenti al “Progetto Residenzialità” di Roma Capitale, sono destinate a cittadini disabili adulti (Legge n. 104/92) con disabilità fisiche, psichiche e/o sensoriali che non necessitino di interventi sanitari continuativi, non erogabili a domicilio, non in acuzie psichiatrica, né con patologia psichiatrica prevalente e/o con gravi disturbi del comportamento e per le quali la famiglia sia assente o non più in grado di offrire -in modo permanente o temporaneo- le necessarie cure, e gli interventi a sostegno del nucleo da parte della rete parentale non siano risolutivi del suo stato di bisogno.

L'accoglienza dell'ospite tiene conto della compatibilità delle sue esigenze assistenziali con quelle degli altri conviventi, in considerazione dell'organizzazione e della gestione di tipo familiare della Casa.

5.1.2 Modalità di ammissione e inserimento nelle strutture residenziali in regime di convenzione con Roma Capitale.

Gli ospiti sono accolti presso le strutture sulla base di una richiesta personale e/o di chi ne cura la tutela (familiari, A.d.S., Tutore) avanzata al Dipartimento Politiche Sociali e Salute, o a seguito di segnalazione da parte del Servizio Sociale Professionale del Municipio o della ASL che è titolare della presa in carico della persona con disabilità.

L'ammissione degli ospiti è autorizzata nominativamente dall'Amministrazione Capitolina. L'inserimento nelle Case Famiglia avviene sulla base di una valutazione, effettuata in accordo con il Servizio ASL competente e tiene conto non solo del punteggio attribuito ma anche delle caratteristiche della persona in relazione a quelle del gruppo di ospiti già presenti nelle strutture.

La selezione degli ospiti è definita sulla base di criteri oggettivi di ammissione e del possesso di alcune caratteristiche di patologia, psicologiche e caratteriali che rendono compatibile la richiesta con il servizio. Saranno quindi valutate solo le domande d'ammissione coerenti con la tipologia di utenza ed il possesso dei requisiti necessari.

L'inserimento dell'ospite nella Casa è un processo graduale che prevede un periodo di avvicinamento alla struttura ed al gruppo, per garantire da un lato, un passaggio non traumatico dell'ospite dal sistema famiglia alla comunità, e dall'altro, per verificare l'interazione con gli altri ospiti e poterne valutare la compatibilità. Incontri e periodi brevi di convivenza nella Casa hanno lo scopo di dare modo agli ospiti di conoscersi in misura crescente, e di elaborare una separazione dalla famiglia (o dalla situazione esistenziale precedente) per favorire un adattamento progressivo nella nuova realtà.

L'idoneità all'inserimento del nuovo ospite viene accertata dal Responsabile della Casa, tramite incontri di valutazione, in collaborazione con l'equipe del Servizio Disabili Adulti.



Perla Onlus

10

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Al momento dell'ingresso dell'ospite, la famiglia indica un referente responsabile che, a tutti gli effetti di gestione del rapporto che si instaura con la casa, abbia la funzione, i poteri e gli obblighi di rappresentanza dell'ospite e che si attivi per divenire suo Amministratore di Sostegno/Tutore. Il referente può essere uno dei genitori, un altro familiare, oppure un tutore/amministratore di sostegno.

L'inserimento prevede una serie di fasi, a tutela sia della persona che deve essere inserita che del gruppo già eventualmente presente.

Per l'inserimento nella Casa Famiglia Seicomesei è necessario fornire la seguente documentazione:

Documenti personali:

- Carta d'Identità (in originale)
- Tessera sanitaria (in originale)
- Fotocopia dell'Esenzione ticket
- Fotocopia del Verbale d'Invalidità riconosciuto dalla Commissione Sanitaria competente per territorio

Esami clinici:

- Certificato con anamnesi clinica, redatto dal medico curante del candidato, che attesti o escluda la presenza di malattie infettive

Certificati:

- Elenco delle vaccinazioni effettuate
- Certificato che attesti eventuali intolleranze o allergie alimentari o da farmaci
- Certificato che attesti o escluda la possibilità di svolgere attività sportive non agonistiche

Farmaci:

- Dichiarazione scritta del medico di base o specialista attestante chiaramente l'eventuale terapia farmacologia (dosaggi, orari)
- Piano terapeutico
- Eventuali ricette ripetibili per acquisto farmaci
- Minima scorta di farmaci personali

5.1.3 Conservazione del posto in caso di assenza e modalità di dimissioni

L'ospite ha diritto, nel rispetto di quanto previsto nella Convenzione con il Comune di Roma, alla conservazione del posto in caso di assenze dalla Casa Famiglia sia per motivi familiari (per brevi periodi da concordare con la struttura) sia per ragioni di carattere





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

sanitario la cui durata è subordinata alle esigenze terapeutiche del caso. Per prolungati periodi di assenza dovrà essere necessariamente coinvolto il Dipartimento delle Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale.

Le dimissioni e i trasferimenti degli ospiti dalle strutture residenziali sono generalmente concordati con l'ospite stesso e/o con i suoi familiari, nel rispetto dei suoi tempi e compatibilmente con le esigenze di natura sanitaria dell'ospite stesso.

La dimissione di un ospite dalla struttura è determinata:

- dalla richiesta volontaria dello stesso o da chi ne cura la tutela.

Laddove un ospite residente manifesti in modo evidente e inoppugnabile di non voler in alcun modo permanere nella struttura, e/o richiesta motivata del familiare referente, condivisa dall'ospite residente, in tal caso deve essere presentata formale domanda di dimissione al Servizio Disabili di Roma Capitale e alla ASL da parte dell'ospite e/o dei familiari di questo, specificando le motivazioni che l'hanno determinata.

- qualora le condizioni psico-fisiche della persona richiedano forme di assistenza diverse da quelle offerte dalla casa famiglia socio assistenziale, o per specifiche problematiche sanitarie che rendano necessari interventi di cura non era erogabili a domicilio e tali da non poter essere garantiti dalla struttura;

- quando non sia possibile mantenere l'ospite nella struttura, perché la convivenza con gli ospiti viene messa in crisi dai comportamenti inadeguati e prolungati nel tempo, nonostante gli interventi attuati dall'equipe della Casa, con la collaborazione del Servizio Disabili della ASL, garantendo a tutti una buona e serena convivenza;

- a seguito di reiterata inadempienza dei familiari dell'ospite agli obblighi di assistenza e alla fattiva collaborazione con la comunità, con particolare (ma non esclusivo) riferimento alla mancata erogazione di contributi finanziari dovuti dalla normativa vigente;

In caso di dimissione la Cooperativa ha l'obbligo di dare formale comunicazione della data di effettiva dimissione al Dipartimento politiche Sociali, Sussidiarietà e Salute entro tre giorni, maturando il diritto alla retta sino al giorno della dimissione.

La decisione di procedere alla dimissione di un ospite viene deliberata dal Servizio Disabili del Dipartimento delle Politiche Sociali, della Sussidiarietà e della Salute di Roma Capitale e comunicata immediatamente ai familiari dell'interessato, anche perché tale evenienza presuppone la ricerca di una soluzione alternativa.

È compito dei Servizi ASL territoriali, preso atto delle condizioni che determinano le dimissioni dell'ospite, individuare una struttura idonea a fornire il tipo di assistenza ritenuta più adeguata.



Perla Onlus

12

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

5.2 Prestazioni

5.2.1 Prestazioni educative e socio-assistenziali

La Comunità garantisce l'erogazione di prestazioni integrate socio-assistenziali ed educative e, in particolare:

- assistenza diurna e notturna;
- prestazioni assistenziali di aiuto alla persona, animazione, socializzazione ed educative;
- prestazioni alberghiere (ristorazione, preparazione pasti, lavanderia e guardaroba) e generali (amministrazione e direzione);
- prestazioni sanitarie, assimilabili all'assistenza domiciliare integrata, concordate e programmate con i servizi territoriali, in relazione alle specifiche esigenze, nonché la pronta applicazione dei protocolli di emergenza in relazione alle urgenze sanitarie;

Non sono compresi e quindi a carico dell'ospite e/o del familiare:

- capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- oggetti di igiene personale;
- piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale, attività ludiche, piscina ed altro ancora);
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento.

5.2.2 Prestazioni sanitarie

Per quanto attiene alle comuni esigenze di tipo sanitario ci si avvale dei presidi sanitari territoriali del Servizio Sanitario Nazionale. La Casa Famiglia favorisce la continuità delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie erogate dai competenti Servizi Sanitari e la somministrazione dei farmaci prescritti dai medici di base.

L'assistenza medica è garantita dai medici di base di libera scelta dell'ospite.

Le prestazioni di medicina specialistica sono garantite secondo i criteri dettati a favore di tutti i cittadini.

Ogni ospite deve avere una cartella sanitaria (con vaccinazioni, allergie, anamnesi sanitaria) custodita in un luogo chiuso e sicuro all'interno della casa. L'operatore dovrà averne accesso per la consegna ai medici per le eventuali chiamate generiche o d'emergenza per il medico di base.

I farmaci di ogni ospite e il materiale di pronto soccorso devono essere custoditi in luogo protetto e ben chiuso dove nessuno possa accedere e l'operatore deve tenere le chiavi ben custodite e controllare che la persona ospite rispetti la posologia indicata dal medico. In



Perla Onlus

13

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

merito alle terapie di ciascun ospite, si utilizzano strumenti e procedure in grado di ottimizzare la gestione ed il controllo dei farmaci e la loro relativa somministrazione.

5.2.3 Progetto Educativo Individuale

Le attività previste all'interno delle Case Famiglia privilegiano interventi di tipo socio educativo e relazionali volti al mantenimento e allo sviluppo della rete sociale di riferimento.

Le prestazioni vengono erogate secondo attività e modalità definite nel Progetto Personalizzato redatto dall'equipe della struttura, intorno al quale ruotano tutti i soggetti (familiari e/o chi ne cura la tutela, i Servizi Territoriali coinvolti, Dipartimento) i quali, con la persona, concorrono a renderne possibile la realizzazione. Il Progetto Personalizzato è realizzato in collaborazione con i Servizi Disabili Adulti delle ASL che effettuano una prima valutazione delle richieste di residenzialità, inoltrate dai cittadini destinatari del progetto, e condividono i Progetti Personalizzati previsti per ogni singolo ospite.

Il Progetto Personalizzato viene aggiornato con cadenza almeno annuale e condiviso e sottoscritto dall'ospite stesso e/o da chi ne cura la tutela, dal Responsabile di Area del Dipartimento, dal Responsabile del Servizio Disabili Adulti della ASL, titolare della presa in carico dell'ospite, e dal Responsabile delle Casa Famiglia il quale provvede anche a calendarizzare gli incontri di monitoraggio e verifica del piano di lavoro e degli obiettivi raggiunti.

Il Progetto Educativo Individuale si pone altresì gli obiettivi di perseguire:

- la continuità dei rapporti con la famiglia di provenienza, armonizzandoli con la vita, i programmi e l'organizzazione della comunità;
- il raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia, nell'organizzazione della casa, nella cura della propria igiene personale nell'adeguatezza dei comportamenti;
- il mantenimento delle attività e dei riferimenti, anche affettivi, precedenti all'inserimento nella struttura, purché compatibili con la vita della comunità, e con i desideri dell'ospite;
- l'integrazione con il gruppo e le attività della casa.

Ecco uno schema di come si compone il Progetto:

1. Descrizione della persona:

si rappresenta sinteticamente quale è lo stato attuale della persona, se ne descrivono gli aspetti più rilevanti da un punto di vista delle autonomie e delle condizioni di salute. In generale è opportuno esprimere la condizione della persona sotto il profilo delle aree socio relazionale, dell'affettività e del benessere psicofisico.



Perla Onlus

14

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

2. Descrizione dei contesti di vita:

nell'ambito dei contesti (nella Casa Famiglia, con la famiglia d'origine, al centro diurno ecc) si analizzano le relazioni e le dinamiche interpersonali.

3. Lettura dei bisogni:

dovrà essere analizzato in che modo vengono rilevati i bisogni e come si manifestano.

Sarà individuata la linea strategica dell'anno (con i relativi obiettivi, circa 3 o 4, a medio o lungo termine) e per ogni obiettivo è necessario individuare i tempi, le risorse, le attività, la metodologia d'intervento e gli indici di risultato.

Gli interventi si caratterizzano, a seconda delle persone cui sono rivolti e rispetto allo specifico Servizio, per la più marcata valenza educativa o assistenziale.

L'intervento educativo, accanto a quello assistenziale, si pone in un'ottica progettuale, tesa a sviluppare le potenzialità individuali in diversi ambiti:

- integrazione sociale;
- tempo libero;
- sviluppo autonomia ed appartenenza alla casa/gruppo;
- creazione di senso di comunità tra gli ospiti;
- rispetto delle regole;
- sviluppo spirito di convivenza;
- collaborazione nella pulizia degli spazi comuni e propri;
- collaborazione nelle piccole mansioni di casa: apparecchiare, sparecchiare, stendere la lavatrice, piegare i panni ed altro;
- personalizzazione della stanza insieme al referente;
- contributo alla scelta dei cibi nell'ambito della dieta alimentare redatta dallo specialista, attraverso un laboratorio di cucina;
- gestione delle proprie emozioni;
- gestione delle attività individuali personali di ogni singolo ospite;
- laboratori finalizzati alla preparazione e creazione di piccoli manufatti;
- gestione degli spazi ed oggetti in comune.

5.3. Modalità di intervento

La Casa Famiglia Seicomesei offre una accoglienza sulle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno e si caratterizza per essere di tipo "civile abitazione"; ciò significa che, nel rispetto dei requisiti (strutturali, organizzativi e funzionali) previsti dalla normativa regionale vigente, è realizzata per rispondere alle esigenze di sei persone disabili ospiti, in un clima che si avvicini il più possibile a quello familiare.

La struttura, nella quale si realizza una "convivenza continuativa e stabile", un contesto di vita caratterizzato da un clima di disponibilità affettiva con rapporti individualizzati,

15

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

garantisce, accanto alla residenzialità, un accompagnamento personalizzato progettato sulle esigenze e le risorse residue del singolo ospite, volto al raggiungimento di maggiori autonomie o al mantenimento di quelle esistenti.

La presenza assidua degli operatori garantisce alle persone inserite nella comunità un sostegno e un supporto costante.

Oltre ad un ambiente educativo di tipo familiare, accogliente e stabile, caratterizzato dai normali aspetti della quotidianità e contraddistinto da relazioni partecipate e significative.

La Casa Famiglia pianifica, predispone e valuta regolarmente tutta una serie di attività interne ed esterne cui partecipano la responsabile, gli operatori, le famiglie, i volontari e tutti i soggetti che a vario titolo possono interagire con la casa. Oltre alle attività organizzate, vi è poi la possibilità per ogni ospite di gestire liberamente il proprio tempo personale.

5.3.1 Finalità e obiettivi

La comunità di Seicomesei s'impegna quotidianamente nel dare le risposte più adeguate alle esigenze di tutela e di assistenza di persone che sono state costrette, con le loro fragilità, ad affrontare un percorso di vita al di fuori della propria famiglia di origine. L'impegno è di sostenerli in un progetto mirato alla loro autonomia, adoperandosi nel contempo affinché possano essere soddisfatti in comunità i bisogni che potranno presentarsi nel corso della loro vita, e diventare ancora più complessi con il loro invecchiamento. Il servizio si propone infatti non solo come aiuto materiale per alleviare le difficoltà pratiche della vita della persona disabile e del suo nucleo ma di restituire loro la serenità di guardare in maniera positiva al futuro. Crediamo inoltre che la vita di gruppo per ogni ospite sia un potente mezzo per favorire collaborazione reciproca e potenziare e incentivare capacità e scelte individuali. La Casa intende sperimentare un nuovo modello di intervento avente, tra l'altro, l'obiettivo di sostenere le famiglie delle persone ospiti creando un'efficace alleanza tra le figure professionali che si occupano delle persone e la famiglia di origine, coinvolgendo le famiglie stesse, in maniera attiva.

L'equipe di operatori punta a creare una comunità che dia la possibilità ad ogni ospite di veder rispettata la propria individualità, migliorando costantemente l'efficacia dei propri interventi attraverso la riqualificazione delle risorse di tempo, di relazione educativa e di attenzione personalizzata dedicata a ciascun ospite. Con la naturalezza di un clima familiare ci si auspica di veder crescere il livello di fiducia reciproca fra gli ospiti, i familiari e l'equipe professionale tale da permettere uno scambio più vivo e sereno di esperienze e di vita. L'incremento di tale fiducia deve essere alla base del lavoro dell'equipe diventando così un modello, uno stile riproducibile indipendentemente dalla composizione effettiva del gruppo.

Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli ospiti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione. Il nostro

16

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

modello di riferimento s'ispira al principio dell'“empowerment”, basato sul decentramento e la condivisione delle responsabilità, sulla diffusione e circolarità della comunicazione, sul lavoro di squadra.

È frutto di un percorso teso a realizzare al meglio, nella pratica operativa oltre che sul piano della gestione societaria, il senso della cooperazione.

I principi operativi su cui si basa il lavoro dell'equipe di Seicomesei sono:

- il rispetto della persona intesa nella sua interezza e complessità. Anche là dove la persona ospite non è in grado autonomamente di salvaguardare e veder rispettata la propria intimità l'equipe si propone di farsi portavoce e garante di uno spazio individuale pensato e costruito per ognuno;
- fluidità e chiarezza nel lavoro d'equipe. Le linee educative e programmatiche come impegno comune degli operatori che dia serenità e qualità alla vita nella casa. Porsi degli obiettivi realizzabili e verificabili in modo che, anche qualora si incontrino momenti di difficoltà o di tensione, sia salvaguardato un clima positivo e di incoraggiamento;
- creazione di un clima di fiducia e comunicazione tra le varie figure (operatori – ospiti - familiari) che faccia crescere le relazioni individuali e di gruppo;
- gratuità delle azioni quotidiane. Le azioni che si svolgono nella casa non sono sempre finalizzate o strutturate ma lasciate anche alle esigenze del momento in un clima proprio di un ambiente domestico e familiare;
- utilizzazione delle personalità, le potenzialità e le caratteristiche di ogni operatore per dare risposte differenziate alle esigenze di tutti gli ospiti senza generalizzarne i reali bisogni dietro l'uniformità di comportamenti comuni.

5.3.2 Caratteristiche della struttura

La struttura residenziale è dotata di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione distinti dagli spazi destinati alle camere da letto. L'edificio nel quale si trova risponde a caratteristiche di organizzazione funzionale, fruibilità di spazi, sicurezza ambientale, manutenzione dell'immobile tali da consentire un'accoglienza confortevole.

Seicomesei è una struttura residenziale a carattere comunitario, che può accogliere sei persone disabili di ambo i sessi, con diversi gradi di disabilità. Come previsto dalle normative vigenti la struttura è situata in una posizione ottimale, facilmente raggiungibile con l'uso dei mezzi privati e pubblici e con possibilità di accesso ai servizi generali, sociali e religiosi del territorio.

La struttura è in possesso di tutti i requisiti urbanistici e costruttivi, igienico-sanitari, con impianti a norma abbattimento delle barriere architettoniche, prevenzione incendi e sicurezza sul luogo di lavoro, previsti dalle vigenti normative.

Gli spazi abitativi della struttura garantiscono l'autonomia individuale, la fruibilità e la privacy, e si configurano come spazi di quotidianità che contribuiscono a rendere l'ambiente confortevole e familiare. Alla realizzazione del progetto della casa vi hanno contribuito

17

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

diversi soggetti, che hanno messo a disposizione il loro entusiasmo, il loro amore, la loro esperienza, la loro sensibilità e la loro capacità professionale, il loro ruolo istituzionale per potere costruire questa casa e creare tutte le condizioni per renderla adatta alla serena convivenza ed alla crescita delle sei persone che da circa dieci anni ormai la abitano.

Gli spazi offerti dall'appartamento sono i seguenti:

- Cucina
- Soggiorno (sala tv, musica e attività varie)
- 4 camere: 2 singole e due da due posti letti ciascuna con uno spazio personale
- 3 Servizi igienici
- 2 ampi balconi

5.3.3 Organizzazione delle attività nel rispetto dei Progetti Educativi e con riferimento alle presenze delle varie figure professionali

L'equipe della struttura (Responsabile, Coordinatore, operatori) promuove e coordina le diverse attività, individuali e di gruppo, per il raggiungimento degli obiettivi prefissati nei Progetti Educativi di ciascun ospite. Per la loro realizzazione può avvalersi della collaborazione di volontari, anche del Servizio Civile, preventivamente formati e preparati a questo tipo di esperienza, tirocinanti universitari e tutti i soggetti che a vario titolo possono interagire con la Casa.

L'operatore della comunità si pone in atteggiamento di osservazione ed ascolto delle persone ospiti e delle loro differenti modalità di essere e comunicare, avendo anche il compito di costruire, al di là dei legami all'interno della casa, un tessuto connettivo, una rete che, a partire dalla casa, si allarghi progressivamente al vicinato e poi a tutto il quartiere.

Si cerca infatti, per ogni ospite, di mantenere e attivare degli impegni esterni in quanto, si ritiene che senza stimoli e relazioni esterne, la qualità della vita delle persone diminuisce e aumentano i sintomi di malessere e inoltre la situazione, soprattutto a livello relazionale, imploderebbe nell'appartamento.

Sono, dunque, organizzate, all'interno della casa ed in integrazione con altre case famiglia, svariate attività che hanno l'obiettivo di favorire le occasioni di incontro per creare un contesto altro e diverso per l'ospite. Un luogo, insomma, non convenzionale: libero, ludico, socializzante, di miglioramento della salute fisica attraverso passeggiate, di formazione di competenze creative o conoscitive, di svago e socializzazione, di mutuo aiuto. Tutte le attività sono prima discusse e valutate nell'ambito delle riunioni d'equipe e sono il risultato di un lavoro di analisi delle risorse dei bisogni della persona o del gruppo. Sia le attività interne che quelle esterne sono quindi pensate in relazione a specifiche caratteristiche della singola persona (rispetto ad esempio alle capacità cognitive) o del gruppo (rispetto ad esempio ai bisogni di coesione, di appartenenza o di socializzazione).





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Gli strumenti principali di tale elaborazione sono:

- il Progetto Personalizzato che viene elaborato annualmente e di cui si effettuano verifiche intermedie;
- il Modello di Autovalutazione MAVS, a cadenza annuale;
- la Programmazione semestrale delle attività;

Attività interne ed esterne alle quali i nostri ospiti partecipano con l'obiettivo di

- valorizzare le risorse presenti;
- mantenere le abilità possedute;
- stimolare la curiosità e l'interesse verso l'esterno;
- socializzare e relazionare con gli altri attraverso
 - momenti dedicati alla cura e all'igiene personale all'inizio della giornata;
 - riordino degli ambienti e dei propri spazi personali secondo le capacità degli ospiti;
 - attività di giardinaggio, di cucina, tempo libero ed altro;
 - il dopo pranzo è un momento di sospensione delle attività organizzate, permettendo il riposo, la socializzazione informale, ascolto di musica, tv ed altro;
 - nel pomeriggio sono previste attività di relazione interne ed esterne alla casa, partecipazione ad eventi, passeggiate e uscite per il quartiere oppure attività di laboratorio;
 - il momento della cena è un momento di condivisione della giornata trascorsa con l'intero gruppo e può essere dedicato ad ospiti invitati in alcune serate.
 - il dopocena è un momento non strutturato di relax come per il dopopranzo, prima dei preparativi per la notte
 - organizzazione di feste in occasione di ricorrenze (Natale, Pasqua, capodanno, carnevale, compleanni e tanti altre);
 - soggiorni estivi, fine settimana, gite;
 - riunione degli ospiti;
 - colloqui individuali con la responsabile della struttura;
 - rientri in famiglia, uscite con amici e conoscenti;
 - attività socioeducative presso centri diurni;
 - approvvigionamento alimentare insieme agli operatori.





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

La giornata tipo della Casa Famiglia tiene conto delle attività personali dei singoli ospiti e dei momenti comuni di gruppo, indicativamente è così strutturata:

Sveglia	dalle 7.00 alle 7.45 (sabato dalle 8.30 alle 9.00 e domenica dalle 8.30 alle 9.30)
Colazione	dalle 7.00 alle 8.30 (sabato e domenica dalle 9.00 alle 10,00)
Cura dell'igiene e preparazione per uscire	dalle 7.00 alle 8.45 (sabato e domenica dalle 8.30 alle 10.00)
Uscita verso i centri diurni e lavoro	dalle 7.30 alle 9.30
Riordino della casa	dalle 8.30 alle 9.30 (sabato e domenica dalle 10.00 alle 11.00)
Attività in casa o uscite esterne (sabato e domenica)	dalle 10.00 alle 13.00 (quando non sono previste gite)
Pranzo (sabato e domenica)	dalle 13.00 alle 14.00
Ritorno dai centri diurni e lavoro	dalle 13.00 alle 14.00
Ritorno dai centri diurni e lavoro	dalle 11.30 alle 15.00
Riposo	dalle 15.00 alle 17.00
Merenda	Ore 17.00
Attività individualizzate e/o di gruppo	dalle 17.00 alle 18.30
Cena	19.00 alle 20.00
Riordino della cucina e preparazione per la notte	dalle 20.00 alle 21.00
Riposo	dalle 22.00 circa fino alle 7.00

L'orario di rientro serale per gli ospiti è fissato per le ore 22,00. Nel caso di eventi particolari si potranno concordare delle deroghe direttamente con la Responsabile della Casa Famiglia.

5.3.4 Modalità di partecipazione dell'ospite alla organizzazione della vita comunitaria

La partecipazione degli ospiti alla programmazione e gestione della vita comunitaria ha come obiettivo far vivere ciascuno di loro all'interno di clima familiare, caratterizzato da una relazione educativa semplice e spontanea e nello stesso tempo profonda. Attraverso la partecipazione attiva alla vita della casa si cerca di stimolarli nell'acquisizione di comportamenti sempre più autonomi, di facilitare una collaborazione tra di loro nello svolgimento di diversi compiti, di incoraggiare l'iniziativa personale, per consentire agli ospiti di proporsi come soggetti attivi e partecipativi sentendosi coinvolti e responsabili dell'andamento e del clima della comunità.



Perla Onlus

20

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Ogni ospite è stimolato, secondo le proprie possibilità, ad offrire il proprio contributo alle attività quotidiane della casa per alimentare sempre di più il senso di appartenenza e di responsabilità. In particolare, sono state stabilite delle turnazioni con compiti prefissati in merito al riordino e la pulizia degli ambienti, partecipando ognuno sia al riassetto degli spazi comuni, sia prendendosi cura dei propri spazi personali con l'aiuto e la collaborazione di un operatore che lo affianca, quando necessario.

Tutti gli ospiti sono inoltre gli attori principali dell'organizzazione di alcuni momenti della vita del gruppo, quali, la scelta delle località per la vacanza, la preparazione del presepe e dell'albero di Natale, gli addobbi per i momenti di festa, la scelta del menù nelle feste, tramite la riunione degli ospiti.

5.3.5 Benessere degli ospiti

Nel garantire il benessere psico-fisico degli ospiti, si riportano una serie di indicazioni come da D.G.R. 130/2018, tenendo sempre conto l'unicità della persona, l'età, le condizioni psicofisiche, rispettandone l'autodeterminazione e le capacità personali di ognuno

Per quanto riguarda l'igiene personale e ambientale:

- doccia almeno due volte a settimana (e comunque secondo necessità);
- taglio dei capelli almeno bimestrale, nonché interventi specifici secondo le esigenze personali (manicure, podologo, ecc.);
- pulizia quotidiana delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni;
- cambio degli asciugamani almeno due volte alla settimana e delle lenzuola almeno settimanale (e comunque secondo necessità).

Per quanto riguarda il benessere fisico, psichico e relazionale:

- ove sussistano specifiche esigenze degli ospiti riguardanti il regime alimentare, emergenti dai singoli piani personalizzati, la Casa Famiglia si avvarrà della collaborazione di idonee figure professionali (dietologo, dietista, nutrizionista).
- attività fisica quotidiana di almeno 30 minuti compatibilmente con l'età e le condizioni fisiche dell'ospite (ad esempio passeggiate, ginnastica dolce o altro);
- attività quotidiana di almeno un'ora (in loco) di animazione e ludico-ricreativa, di socializzazione e formativo culturale. La Casa mette a disposizione degli ospiti strumenti informativi, informatici e cartacei (almeno una postazione internet e due o tre quotidiani).
- uscite almeno due al mese, a carattere ricreativo-culturale (cinema, teatro, musei, mostre, monumenti, parchi, ecc.) e per fini di socializzazione (frequentazioni di associazioni, di circoli, ecc.) compatibilmente con l'età e le condizioni psicofisiche degli ospiti. Il trasporto e gli eventuali oneri sono a carico della struttura.





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

- facilitazione dei rapporti con le famiglie e con amici: orario visite dalle 10.00 alle 17.00 e massima flessibilità per i rientri in famiglia o uscite con altri amici e parenti, compatibilmente con il servizio stesso.

5.3.6 Indicazioni dei servizi e delle opportunità presenti nella comunità locale e territoriale

Sono presenti sul territorio diverse realtà di tipo sociale, sanitario, culturale ed altro ancora di cui la Casa Famiglia si avvale per le diverse necessità.

Al bisogno vengono attivati i servizi specifici per determinate prestazioni (ad esempio il CAD della ASL).

Il Responsabile della Casa Famiglia si rende disponibile a partecipare ad eventi formativi organizzati dall'ASL e dai Servizi Sociali Territoriali, avendo così la possibilità di condividere e confrontarsi sui progetti della Casa e le esperienze fatte, rappresentando i bisogni della Casa stessa. Questi possibili incontri di formazione vengono reputati come strumenti indispensabili per la gestione condivisa delle dinamiche del servizio. L'obiettivo dell'attività di coordinamento costituisce un'opportunità per il miglioramento della qualità del servizio erogato, l'omogeneità degli interventi messi in atto in favore degli ospiti e la condivisione e messa in rete delle conoscenze, delle metodologie e delle risorse.

5.3.7 Regolamenti interni

Per un corretto svolgimento dell'attività e per una maggiore organizzazione del lavoro Seicomesei si è dotata negli anni di alcuni regolamenti a cui fa costantemente riferimento quali il regolamento dell'equipe, il regolamento degli ospiti, il regolamento generale del servizio condiviso con le famiglie e le Istituzioni e Servizi.

5.4 Personale della struttura

Per l'attuazione del progetto Casa Famiglia Seicomesei, la Cooperativa, stante la complessa organizzazione a più livelli degli interventi - di tipo sociale, educativo e relazionale, garantisce l'impiego di un'équipe di operatori costituita dalle seguenti figure professionali, secondo quanto previsto dalle normative regionali vigenti:

- 1 *Responsabile* della struttura che dovrà rispondere ai requisiti previsti dalla D.G.R. 130/2018;
- *Operatori Socio Sanitari*: fatti salvi i requisiti minimi relativi al personale previsto dalla normativa vigente, il numero degli operatori sociosanitari sarà determinato da:



Perla Onlus

22

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

- i bisogni assistenziali di ciascun ospite secondo le indicazioni espresse dal Servizio Disabili Adulti della ASL o dai referenti sanitari dell'ospite;
- i progetti personalizzati;
- la progettualità complessiva della struttura.

- *Operatori di base* per lo svolgimento di attività non direttamente rivolte agli ospiti.

Il personale è organizzato a turni in modo da assicurare la necessaria continuità di presenze nelle 24 ore.

Il Responsabile della struttura garantisce il costante raccordo operativo con il Responsabile di Area del Dipartimento Politiche Sociali e Salute.

La Cooperativa invia periodicamente l'elenco degli operatori impegnati con le relative qualifiche professionali e comunica tempestivamente eventuali cambiamenti dell'organico utilizzato che comunque deve corrispondere alla medesima qualifica e con pari esperienza.

La Cooperativa, sotto la propria esclusiva responsabilità, ottempera alle disposizioni legislative vigenti, nonché ai regolamenti delle competenti autorità in materia di contratti di lavoro (rispetto dei C.C.N.L. e dei contratti integrativi di categoria in tutti i loro istituti anche per i soci lavoratori di cooperativa, a prescindere da qualsiasi regolamento interno, statuto, delibere, ecc. ed adempimento ad ogni obbligo contributivo in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa), di sicurezza sui luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.), di tutela della Privacy (GDPR 2016/679).

La Cooperativa rispetta le normative nazionali e regionali per quanto attiene la qualificazione professionale del personale impegnato nella gestione e nella realizzazione dei Progetti Personalizzati. ed assicura, nel rispetto dei C.C.N.L., la partecipazione del personale a corsi ed iniziative di formazione, aggiornamento e riqualificazione.

La Cooperativa si impegna altresì a partecipare al programma di formazione e monitoraggio previsto dal M.A.V.S.R. (Modello Attivo di Valutazione delle Strutture Residenziali) attraverso l'utilizzo del modello approvato con D.D. n. 1234 del 25/03/201.

5.5 Importi rette (tariffe)

Il Comune di Roma, come previsto dalla Deliberazione Giunta Capitolina con n. 204 del 8/06/2023, riconosce a Perla rette pro-capite e pro-die (IVA inclusa) per ogni singola persona inserita nella struttura così distinte:

Intensità assistenziale	Retta 2024	Retta 2025
Medio Gravi	€ 166,99	€ 174,69
Medio Lievi	€ 118,74	€ 122,84

La determinazione delle specifiche rette, in rapporto ai singoli ospiti, viene stabilita sulla

23

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

base del livello di intensità assistenziale definita dal Servizio Disabili Adulti territoriale e previo riconoscimento ed autorizzazione dell'Amministrazione Capitolina.

Da considerare poi la presenza di una compartecipazione degli ospiti, normata dalle Deliberazioni della Giunta Comunale n. 4373 del 29 dicembre 1995 e n. 673 del 3 marzo 1998, istitutive del “*Piano Cittadino per la residenzialità per le persone con disabilità*”. La normativa prevede che gli ospiti sono tenuti alla compartecipazione delle spese di mantenimento nella misura del *70% del reddito percepito*, fermo restando che deve essere comunque garantita ad ognuno la conservazione di una quota di pensione o di reddito pari all'assegno sociale. Inoltre i beneficiari per legge dell'*Assegno di Accompagnamento* (da aggiornare ogni anno in base all'aumento ISTAT previsto) sono tenuti alla corresponsione all'Ente gestore dell'intera quota di detto assegno. La quota della compartecipazione dell'ospite viene quantificata dall'ufficio dipartimentale preposto, successivamente all'inoltro della documentazione “*Autocertificazione dei Redditi*” e Modulo “*Impegno alla contribuzione*”, sottoscritta dal beneficiario del servizio, dai familiari/ADS o da chi ne cura la tutela, al momento dell'inserimento definitivo del cittadino nella struttura e nel caso di aggiornamento degli importi.

Il versamento del 70% del reddito percepito e/o dell'assegno di accompagno sarà effettuato direttamente da parte dell'ospite o da suo familiare/ADS/Tutore, con bonifico mensile o bimestrale, in favore di Perla che lo riceverà quale acconto per conto del Comune. Perla infatti poi detraerà interamente tale importo ricevuto nella fattura bimestrale che emetterà nei confronti di Roma Capitale.

6. Valutazione del servizio offerto e gestione del reclamo

Al fine di mantenere i contatti con i familiari degli ospiti, vengono programmati incontri, formali ed informali, di verifica del percorso comunitario dell'ospite.

Sono inoltre previsti:

- Questionari di valutazione del servizio offerto, allegati alla presente carta dei servizi, pubblicata sul sito della Cooperativa, a disposizione dei familiari, tutori o amministratori di sostegno, al fine di garantire una costante qualità delle prestazioni erogate;

Per la Cooperativa Perla e l'equipe di Seicomesei, la comunicazione con le famiglie è sempre stata di fondamentale importanza: questo è evidente se si considera che nonostante i nostri ospiti vivano in una casa famiglia, continuano ad avere una stabile relazione con la famiglia d'origine. Dunque, curare la comunicazione con le famiglie è il nostro strumento chiave per un'effettiva collaborazione di crescita e cura per gli ospiti di Seicomesei.

Negli anni lo staff si è impegnato nella costruzione di un'efficace alleanza educativa: principalmente tale compito è a cura del responsabile della struttura, che svolge un ruolo di mediatore tra l'equipe, la famiglia, la cooperativa, gli ospiti e i referenti istituzionali di





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

riferimento. Crediamo fortemente che la comunicazione non si esaurisca nella mera informazione, per questo motivo, dal punto di vista operativo, questo principio si traduce nel porre attenzione alle richieste e alle necessità di ciascun familiare, cercando inoltre di trasmettere vissuti ed esperienze attraverso la relazione stessa.

Ogni circostanza, formale e informale, diviene per noi un momento di coesione emotiva tra i due contesti di cui i nostri ospiti fanno parte (la struttura e la famiglia d'origine); oltre ad essere motivo principale per la costruzione e il mantenimento di un legame di fiducia stabile, che possa garantire a tutte le figure un'efficace coerenza educativa.

Negli anni, l'equipe e la Cooperativa si sono impegnati nell'elaborazione di una procedura volta al miglioramento dell'aspetto comunicativo, in cui si evidenziano le seguenti fasi:

1. Modalità di raccolta e diffusione delle informazioni tra l'equipe → le indicazioni che arrivano dalla famiglia vengono riportate direttamente sul diario di bordo nella sezione "consegne e comunicazioni" e nella sezione riservata agli ospiti, usufruendo di uno strumento digitale come il gruppo WhatsApp creato come supporto sia per gli operatori che per i familiari. Se la questione o la problematicità emersa viene considerata come delicata, l'operatore contatta direttamente la Responsabile per gli aggiornamenti, in modo tale che si possano poi prendere decisioni sul proseguimento gestionale dell'informazione ricevuta.

2. Modalità di comunicazione con le famiglie → la procedura pensata sul modo di porsi nei confronti delle famiglie riguarda aspetti attitudinali quali: essere cordiali, accoglienti, professionali, trasmettere sicurezza nella risposta alle loro aspettative, e così via. In particolare, vi è la necessità di porre attenzione al tipo di informazione ricevuta o da comunicare, scegliendo il grado di formalità che occorre mantenere, affinché si possa discernere i temi difficili da affrontare (che generano spesso forti resistenze emotive, come ad esempio in caso di richiesta di informazioni sullo stato di salute del proprio caro in periodi particolari – osservazione e/o rivalutazione della terapia farmacologia) e saper quindi rimandare alla responsabile la loro comunicazione, poiché è bene fornire al familiare notizie quotidiane riguardo l'eventuale andamento generale durante l'intero periodo di osservazione. Inoltre, è fondamentale che si comunichi **quanto da noi osservato effettivamente** e non lasciarsi andare a opinioni o giudizi personali su quanto rilevato.

La comunicazione con i familiari avviene quotidianamente per via telefonica sia con l'equipe (per quanto riguarda la quotidianità dei propri cari) e sia con la responsabile (per intraprendere decisioni ed eventuali cambiamenti), ed è supportata da un incontro formale all'anno insieme con le referenti istituzionali che ne hanno la presa in carico (ASL e Comune) e da diversi momenti informali all'interno della struttura (visite ai propri cari, partecipazione a feste organizzate dalla casa, sospese quest'anno per via della pandemia), affinché la condivisione dei progetti educativi venga svolta con efficienza. È soprattutto in questi confronti e scambi quotidiani che emerge il soddisfacimento da parte dei familiari riguardo il lavoro svolto, oltre alla loro forte voglia di contribuire al raggiungimento dell'obiettivo comune: il buon funzionamento della struttura e garantire il benessere ai nostri ospiti.





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Viene inoltre organizzata una volta l'anno - o anche ogni due anni -, una riunione con la Cooperativa: questo tipo di incontro viene utilizzato maggiormente per temi riguardanti l'aggiornamento sulle nuove leggi entrate in vigore e sulle regole formali a cui la struttura è sottoposta, che in qualche modo spingono a determinate decisioni da dover prendere. Viene illustrato il lavoro che viene svolto a 360 gradi nella casa famiglia per rimandare alle famiglie una visione completa dell'equipe e del gruppo ospiti, legata alla quotidianità individuale e collettiva. Il soddisfacimento o meno delle famiglie rispetto alla struttura e al lavoro svolto, viene rilevato anche attraverso questi incontri formali.

Il contatto quotidiano con i propri cari e la relazione che negli anni si è stabilita tra l'equipe e le famiglie, permette loro di poter monitorare il benessere di ciascun ospite e, allo stesso tempo, di ricevere un forte sostegno tramite l'efficace mediazione nel rapporto con il proprio familiare.

- Questionari di valutazione del servizio offerto rivolti agli ospiti, allegati alla presente carta dei servizi, pubblicata sul sito della Cooperativa, finalizzati al mantenimento e miglioramento costante del servizio di cui usufruiscono e somministrati agli ospiti dagli operatori una volta l'anno.

Per la Cooperativa Perla e l'intera equipe della casa famiglia Seicomesesi, considerare la completa soddisfazione dei bisogni dei propri ospiti significa riuscire a rafforzare il loro empowerment, nonché la conquista della consapevolezza di loro stessi e della gestione autonoma delle proprie scelte, desideri e azioni nelle sfere relazionali, personali e sociali. L'obiettivo che da sempre lo staff si pone è quello di rendere maggiormente attivo il processo di miglioramento del proprio essere che quindi vada ad ampliare la loro possibilità di dare un enorme contributo nella determinazione della risposta ai propri bisogni.

Quest'anno i vari cambiamenti che gli ospiti hanno dovuto attraversare e in qualche modo subite, come ad esempio l'avanzamento di età (fattore che determina un passaggio naturale durante gli stadi della vita) e l'emergenza sanitaria che ha richiesto un maggiore sforzo per il soddisfacimento dei bisogni e desideri di ciascuno di loro, non hanno facilitato la buona riuscita di una comunicazione efficace, che potesse mediare il disagio, la chiusura in se stessi ed i repentini cambiamenti d'umore degli ospiti. Queste criticità non hanno consentito un'apertura da parte di ciascuno di loro nei riguardi di una presa di coscienza del proprio io in difficoltà e acquisirne dunque consapevolezza.

L'equipe, quindi si è impegnata nella ricerca di nuove modalità di ascolto che potessero facilitare la comunicazione tra gli ospiti e tra gli ospiti e gli operatori. Una modalità efficace che ha dato modo agli ospiti di consapevolizzarsi e agli operatori di prendere maggiore conoscenza delle loro necessità, è stata quella di ideare, sviluppare e progettare un laboratorio di autobiografia volto a dare "voce" ai loro pensieri più intimi, ai loro desideri e alle emozioni che celano dietro alcuni comportamenti messi in atto nella loro quotidianità; Lo sviluppo di queste autobiografie ha certamente contribuito anche alla presa di coscienza della situazione attuale, in merito alla pandemia, che ha visto modificare gran parte delle loro abitudini e piaceri, aiutandoli ad esternare i sentimenti che hanno provato durante le restrizioni e il lungo periodo del lockdown. L'ascolto delle loro storie, dei vissuti e degli

26

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002



Perla Onlus

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

eventi che maggiormente hanno caratterizzato il proprio percorso fino ad oggi trascorso, oltre a restituire loro pezzi importanti della vita personale e del loro essere, ha anche permesso agli operatori di comprendere meglio i bisogni, le necessità ma soprattutto i desideri di ciascun ospite, potendo in questo modo personalizzare ancora di più i progetti e gli interventi da compiere.

L'equipe ha messo in atto differenti modalità di registrazione dell'ascolto attraverso l'utilizzo di strumenti quali: la stesura del diario personale individualizzato per ogni ospite, la gestione di colloqui informali in cui possono verbalizzare tutte le necessità e desideri, la presa visione della dimensione 10 delle schede di autovalutazione del MAVS, la gestione tramite partecipazione attiva nelle riunioni d'equipe e l'uso quotidiano del gruppo WhatsApp in cui l'equipe può comunicare ad ogni ora del giorno in maniera diretta e veloce tutto ciò che capita all'interno del turno in casa-famiglia, con l'obiettivo di migliorare i modi e i tempi di attuazione del progetto individuale dell'ospite, condiviso con la persona stessa, i familiari e i referenti istituzionali.

Per quanto riguarda la rilevazione del soddisfacimento degli ospiti rispetto alle attività proposte e agli interventi messi in atto, l'equipe si avvale dell'individuazione dei vari momenti della giornata (strutturati e non), in cui gli ospiti possono verbalizzare – e dunque sentirsi accolti - attraverso il dialogo, la scrittura di lettere, la realizzazione di disegni con lo scopo di valorizzare le loro dimostrazioni affettive e il loro soddisfacimento. Durante questi momenti, gli ospiti ammettono apertamente di sentirsi accolti nel loro ambito di interesse specifico, ascoltati nelle loro richieste e valorizzati come agenti attivi della quotidianità in famiglia e in società. Spesso rimandano, inoltre, di vivere all'interno di un clima armonioso, in cui il rispetto, la stima e la fiducia volgono principalmente all'attivazione di un dialogo che dia all'ospite il giusto equilibrio tra il saper ascoltare e il saper comunicare efficacemente durante l'intera relazione interpersonale e intrapersonale con sé stessi e con tutte le figure che lo circondano.

La Cooperativa si pone l'obiettivo di rendere accessibile, di semplice comprensione e rapida la procedura del reclamo. Il relativo modulo è presente sul sito della Cooperativa, come quarto allegato della presente carta dei servizi.

Il reclamo può essere presentato nei seguenti modi:

- Tel 06 69274511 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 16.30);
- Fax. 06 62284927 (attivo 24 ore su 24);
- e-mail info@perlaonlus.it (attiva 24 ore su 24);
- Lettera a Perla Soc. Coop. Soc. Onlus, Via Amatrice 19, 00199 Roma;
- Colloquio, previo appuntamento.

Le segnalazioni e i reclami ricevuti ricevono una risposta immediata o massimo entro 2 giorni lavorativi in caso di problemi facilmente risolvibili. Le richieste più complesse avranno risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.



Perla Onlus

27

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

ALLEGATO 1

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE/AdS/Tutore

Il questionario è e rimarrà anonimo, vi chiediamo di compilarlo in totale libertà segnalando quello che sentite mancante o insufficiente.

Il questionario andrà inviato a Perla Soc. Coop. Soc. Onlus, Via Amatrice 19, 00199 Roma. La valutazione permette al Consiglio Direttivo di raccogliere suggerimenti per migliorare il servizio.

1. Cortesia e disponibilità del personale amministrativo

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

2. Facilità nello svolgimento delle pratiche amministrative

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

3. Facilità nel contattare telefonicamente l'ufficio dell'Amministrazione

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

4. Chiarezza delle informazioni di carattere amministrativo

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente



Perla Onlus

28

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

5. Facilità nell'esposizione di lamentele o di reclami

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

6. È garantita la privacy a Lei ed al suo familiare?

1. Sempre
2. Quasi sempre
3. Quasi mai
4. Mai

7. Adeguatezza dei locali alle esigenze delle persone che li frequentano ed alle attività svolte

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

8. Pulizia ed ordine dei luoghi di vita

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

9. Adeguatezza delle attrezzature utilizzate per l'assistenza e le attività in programma

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente



Perla Onlus

29

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

10. Cortesia e disponibilità degli operatori nei suoi confronti

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

11. Impegno e capacità degli operatori nel lavoro svolto

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

12. Cortesia e disponibilità del Responsabile/Coordinatore nei suoi confronti

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

13. Impegno e capacità del Responsabile/Coordinatore nel lavoro svolto

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

14. Facilità nel contattare la Cooperativa e ricevere informazioni chiare ed esaustive in tempi adeguati

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente



Perla Onlus

30

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

15. E' informato sul progetto educativo e sulle attività svolte dal suo familiare?

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

16. Come giudica il progetto educativo e le attività svolte dal suo familiare

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

17. Il suo familiare frequenta volentieri il servizio?

1. Sempre
2. Quasi sempre
3. Quasi mai
4. Mai

18. Come giudica la qualità dei pasti (frequenza del menù proposto, varietà del cibo, qualità dei prodotti)

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente

19. Assistenza (attenzione ai bisogni, cura dell'igiene personale, ecc.) quotidianamente erogata

1. Ottima
2. Buona
3. Sufficiente
4. Insufficiente



Perla Onlus

31

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

20. Cura e ordine degli indumenti e degli oggetti personali

1. Ottimi
2. Buoni
3. Sufficienti
4. Insufficienti

21. Le attività proposte all'interno ed all'esterno del servizio, rispondono adeguatamente ai bisogni del suo familiare?

1. Sempre
2. Quasi sempre
3. Quasi mai
4. Mai

Quali sono gli aspetti del servizio dei quali è più soddisfatto?

Quali sono gli aspetti dei quali è meno soddisfatto?



Perla Onlus

32

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Avrebbe dei suggerimenti da proporci per migliorare il servizio?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE



Perla Onlus

33

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

ALLEGATO 2

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

1) Ti trovi bene in comunità?

- 1 Si
- 2 Un po' sì e un po' no
- 3 No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹

2) Hai imparato qualcosa di nuovo?

- 1 Si
- 2 Un po' sì e un po' no
- 3 No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹

3) Ti trovi bene con gli operatori?

1. Si
2. Un po' sì e un po' no
3. No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹

4) Ti trovi bene con i tuoi compagni?

1. Si
2. Un po' sì e un po' no
3. No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹

5) Mangi bene?

1. Si
2. Un po' sì e un po' no
3. No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

6) Ti piace la tua stanza?

1. Si
2. Un po' sì e un po' no
3. No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹

7) Ti piace come trascorri la giornata?

1. Si
2. Un po' sì e un po' no
3. No

1) ☺ 2) ☹ 3) ☹

8) Oltre alle cose che già fai, quali sono le cose che vorresti fare più spesso?

- Uscire con il gruppo della casa famiglia
- Dedicarsi ai propri interessi all'interno della casa
- Trascorrere più tempo con i familiari
- _____

9) Quali sono le cose che vorresti migliorare?

- Convivenza con i compagni
- Relazione con gli operatori
- Attività da svolgere
- _____

Il questionario è stato compilato:

1. Da solo
2. Con l'aiuto di un familiare/AdS/Tutore
3. Con l'aiuto di un amico/conoscente

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE



Perla Onlus

35

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

ALLEGATO 3

QUESTIONARIO PER I DIPENDENTI

Il presente questionario è stato predisposto per permettere alla Cooperativa di raccogliere dati per migliorare sia l'organizzazione globale sia il clima relazionale all'interno del contesto di lavoro quotidiano. Il questionario deve essere compilato per le voci che competono al ruolo e/o agli interlocutori del proprio lavoro.

Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione.

Esprimate il Vostro parere (mettere la crocetta) con un valore da 1 a 3 secondo la scala:

1 = non soddisfatto

2 = abbastanza soddisfatto

3 = soddisfatto

Rapporto con gli ospiti	1	2	3
Rapporto con le famiglie	1	2	3
Rapporto tra operatori	1	2	3
Rapporto con il Responsabile	1	2	3
Rapporto con il Coordinatore	1	2	3
Rapporto con i volontari, tirocinanti universitari e volontari SCU	1	2	3
Rapporto con la Cooperativa	1	2	3
Comunicazione all'interno del servizio	1	2	3
Comunicazione da parte della Cooperativa	1	2	3
Quantità delle riunioni	1	2	3
Qualità delle riunioni	1	2	3
Qualità delle iniziative di formazione	1	2	3
Qualità delle iniziative di sensibilizzazione sul territorio	1	2	3
Grado di coinvolgimento e/o di partecipazione	1	2	3
Motivazione personale al lavoro	1	2	3
Clima, accoglienza	1	2	3





Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

Proposte e suggerimenti per migliorare.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE



Perla Onlus

37

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



Perla Società Cooperativa Sociale Onlus

ALLEGATO 4

MODULO DI RECLAMO/SEGNALAZIONE

Il Presente modulo deve essere utilizzato per la segnalazione di eventuali problemi riscontrati nel nostro servizio. Il reclamo/suggerimento dovrà pervenire alla Cooperativa Perla attraverso le seguenti modalità:

- Tel. 06 69274511 (dal lunedì al venerdì dalle ore 09.30 alle ore 16.30);
- Fax. 06 62284927 (attivo 24 ore su 24);
- e-mail info@perlaonlus.it (attiva 24 ore su 24);
- Lettera a Perla Soc. Coop. Soc. Onlus, Via Amatrice 19, 00199 Roma;
- Colloquio, previo appuntamento.

Le segnalazioni e i reclami ricevuti ricevono una risposta immediata o massimo entro 2 giorni lavorativi in caso di problemi facilmente risolvibili. Le richieste più complesse hanno invece una risposta entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione.

DATI ANAGRAFICI

Nome e cognome

Indirizzo

Telefono e/o indirizzo e-mail:

Data del disservizio e descrizione del disservizio

Eventuali suggerimenti o annotazioni:

Data

Firma



Perla Onlus

38

Perla Soc. Coop. Soc. Onlus

Sede legale: via del Forte Trionfale 5, 00135 Roma

Sede operativa: via Amatrice 19, 00199 Roma

Tel. 0686399927 email: info@perlaonlus.it

www.perlaonlus.it

P.IVA/C.F. 09218951002

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001