



**SANITÀ PIÙ SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE**  
**CARTA DEI SERVIZI**

**SANITÀ PIÙ**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Viale Degli Aviatori, 25 - 71122 Foggia  
(Fg) P.IVA: 03635620713 - R.E.A.:  
261759

A-MQ05 rev.6 del 05.07.2021

*“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”*

*Art. 3 Costituzione italiana*

*“L’Unione Europea riconosce e rispetta il diritto degli anziani di condurre una vita dignitosa ed indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale”*

*Art.25 Carta dei Diritti dell’Unione Europea*

## INDICE

- » Introduzione
- » Il Progetto
- » Servizi Socio Sanitari
- » Residenza per disabili e anziani – RSA IL SORRISO- Centri Diurni
- » Centro riabilitativo- Educativo OASI VERDE- Servizio over 18 e minori
  - »Residenza per anziani – RSA IO ABITO QUI – Motta Montecorvino
- » Centro Sociale Polivalente- IL SORRISO DI STEFANO
  - »Collaborazione in/di rete
- »Attività extra: Tirocini post laurea e percorsi di alternanza scuola lavoro
  - » Indicatori e standard di qualità
  - » Il Nostro modello di gestione
  - » Certificazioni e qualità
- » Misure per la tutela e la partecipazione degli utenti
  - » Allegato 1: modulo reclamo

# INTRODUZIONE

## **Che cos'è la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che si realizzano, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

È pensata, inoltre, per essere uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme di riferimento, per la stesura della presente Carta, sono state la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici", la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" e la Legge Regionale n.19 del 2006.

La carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'Ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- tempestività delle risposte
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'erogazione dei servizi
- gestire i reclami

La nostra carta dei servizi sarà aggiornata periodicamente a seguito di eventuali modifiche.

I Contenuti riguardano:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa
- esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione
- descrizione e informazione sui servizi che la Cooperativa svolge

nelle sue aree di intervento

- definizione degli standard di qualità
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti

## IL PROGETTO

**SANITÀ PIÙ** è una Cooperativa costituita nel 2009 che propone la gestione di servizi sanitari, sociali e sociosanitari integrati attraverso un approccio innovativo improntato alla logica delle maggiori sinergie possibili tra i diversi servizi erogati.



### CHI SIAMO

Tutti gli operatori della Cooperativa Sociale **SANITÀ PIÙ** condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale.

Inoltre, il gruppo di lavoro è motivato e orientato alla piena collaborazione e cooperazione in quanto è inserito in un sistema premiante e incentivante in cui l'abitudine al lavoro è per obiettivi e non per competenze.

Ad ognuno è richiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con gli utenti che con le Istituzioni, queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

### CHE COSA FACCIAMO

Gli interventi della Cooperativa nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove.

A tal fine, l'obiettivo principale di **SANITÀ PIÙ** è perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociosanitari ed educativi

orientati in via prioritaria alla risposta ai bisogni delle persone portatrici di handicap fisico o psicofisico, degli ex degenti di Istituti psichiatrici e dei soggetti in trattamento psichiatrico, degli anziani, dei minori in difficoltà, dei tossicodipendenti, dei condannati ammessi a misure alternative alla detenzione e di tutti i soggetti in genere individuati dall'art.4 della L. 381/91

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **1. UGUAGLIANZA**

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

### **2. IMPARZIALITÀ**

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **3. CONTINUITÀ**

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### **4. PARTECIPAZIONE**

Il cittadino ha diritto ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio. Per questo, oltre all'accesso alle informazioni, si offre la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, si coinvolge e si responsabilizza l'ospite alla migliore realizzazione del piano di cure personalizzato.



## **5. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

## **GLI ORGANI STATUTARI, STAFF DIRIGENTE ED EQUIPE SANITARIA SOCIO-ASSISTENZIALE**

La Sanità Più Società Cooperativa Sociale è gestita da un CDA Consiglio d'Amministrazione, da un Presidente e dai suoi soci che insieme decidono la politica della società. La struttura è supportata dalla Direzione Amministrativa e dalle Risorse Umane, dal Coordinatore Sanitario, medico specialista Direzione Organizzazione e Logistica che pianifica e coordina l'operatività di tutto il personale con il supporto del Coordinatore del personale sanitario e socio-assistenziale.

L'Equipe Sanitaria - Socio - Assistenziale dell'azienda, coordinata da medico Coordinatore Sanitario della struttura, è composta dalle seguenti figure professionali: l'infermiere, l'operatore socio sanitario, l'educatore, lo psicologo, lo psicoterapeuta, l'assistente sociale, il terapista della riabilitazione. Essa è l'interlocutrice della Direzione del Servizio Socio Sanitario, della Direzione Distretto 1, in cui ha sede la Cooperativa, e delle Direzioni degli altri Distretti, nonché e dei Responsabili Coordinatori delle UVM di tutti i Distretti territoriali dell'ASL di Foggia, con i quali si interfaccia e si relaziona, con lo scopo sinergico principale di osservare le indicazioni operative predisposte e riportate nei PAI e comunque di garantire:

- a. Il rispetto della dignità e della libertà personale degli ospiti, della loro riservatezza, delle loro individualità, delle loro convinzioni religiose e delle loro abitudini, quanto a ritmi di vita, attività culturali e di svago, nonché di stile abitativo permettendo agli ospiti anche di personalizzare l'ambiente con suppellettili ed arredi propri; Il Coordinatore amministrativo e il Coordinatore Sanitario, supportati dall'Assistente Sociale ed Educatore Professionale, pianificano e realizzano le attività operative dei servizi in base alle esigenze personali di ogni singolo utente.

- b. La qualità della vita degli ospiti tramite piani assistenziali che valorizzino le loro residue capacità, interagendo con il contesto di riferimento quali: lo sviluppo e l'apertura ad interazioni con la comunità locale, promuovendo l'apporto dell'associazionismo, del volontariato e delle altre risorse presenti nella comunità e attivando processi di attenzione attiva verso i bisogni delle persone anziane. Inoltre l'Equipe Sanitaria socio-assistenziale, lavora in modo integrato sotto la guida del Coordinatore Sanitario, fra gli altri obiettivi si propone di elaborare progetti innovativi e programmi da sottoporre ai Distretti ASL, con lo scopo di rendere sempre più efficace ed efficiente la qualità dei servizi e migliore la cura per le persone da noi assistite; si riunisce per la verifica dei risultati e la valutazione degli obiettivi; favorisce la collaborazione con la famiglia coinvolgendola in tutto il percorso assistenziale e ricercandone sempre il consenso. La struttura si avvale anche della consulenza professionale di medici specialistici esterni di fisiatria, ortopedia, chirurgia, urologia, ginecologia, dermatologia, cardiologia, oculistica, otorinolaringoiatria ed odontoatria ed altre.

Tutto il personale socio-sanitario oltre ad essere specializzato ed in possesso di titoli riconosciuti, è aggiornato con una formazione continua, con corsi in materie anche monografiche del settore di cura ed assistenza alla persona. Il personale è dotato di cartellino di riconoscimento, visibile in ogni momento dagli ospiti e dai visitatori, che riporta oltre alla foto dell'operatore, le generalità e la qualifica professionale.

Attualmente si contano circa 209 dipendenti, un numero in continuo mutamento, di questi approssimativamente 154 sono donne e 53 sono uomini, una società che lavora al passo con i tempi e che utilizza molto spesso risorse giovani. Accanto però all'equipe prettamente socio-sanitaria ci sono anche altre figure lavorative che completano il gruppo di dipendenti, tra questi: autisti, ausiliari, impiegati amministrativi e operai, tutti con lo stesso obiettivi di qualità e salvaguardia della vita umana.

## **AREE TEMATICHE**

Gli interventi della Cooperativa Sociale Sanità Più sono suddivisi in quattro grandi aree tematiche, ognuna affidata a figure professionali specializzate:

- Erogazione di servizi socio sanitari
- Gestione di residenza e centri diurni
- Modalità di collaborazione in rete/di rete
- Le attività extra

Ognuno degli utenti di ciascuna di queste aree rimanda a una rete di rapporti e relazioni fondamentali per la realizzazione del progetto complessivo. Si comincia dalle famiglie, si prosegue con le associazioni e le realtà presenti sul territorio, in ultimo le scuole di ogni grado e livello oltre che il singolo individuo che volontariamente decide di cimentarsi in alcune attività sociali.

# SERVIZI SOCIO SANITARI

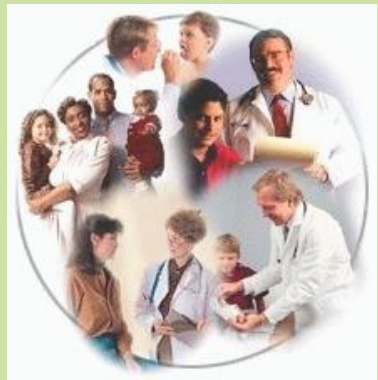
**SANITÀ PIÙ** è parte di un Raggruppamento temporaneo di imprese RTI che dal mese di ottobre 2013 gestisce un servizio di **Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** e un servizio di **Assistenza Domiciliare (SAD)** nel comune di Foggia. Da agosto 2020 la Cooperativa ha avviato anche un servizio in ATI con la Cooperativa Sociale OSA di Roma di **Assistenza Domiciliare Sanitaria** negli ambiti di Foggia, Troia e Lucera. Si forniscono prestazioni di assistenza:

- Medica/medico - specialistica;
- Infermieristica;
- Riabilitativa;
- Socio sanitaria - rieducativa;
- Sanitaria in genere.

Le prestazioni vengono erogate presso privati che necessitano di cure e assistenza a carattere domiciliare.

Il servizio domiciliare offerto si distingue in base agli utenti di riferimento; se queste sono persone che si trovano in condizione di parziale o totale non autosufficienza psichica e/o fisica non in grado di gestire da soli la propria vita familiare ma capaci di una limitata autonomia si tratterà di **"Servizio di Assistenza Domiciliare - SAD"** ( ai sensi dell'art.87 del Regolamento Regionale n.4/2007) in cui le figure ausiliari coinvolgeranno gli utenti nella situazione di vita in cui si trovano, al fine di massimizzare la qualità del tempo impiegato oltre che ridurre le limitazioni e le difficoltà che la persona può incontrare.

Mentre se sono persone non autosufficienti o con grave



compromissione dello stato di salute con certificato disagio psichico, affette da malattie croniche ed invalidanti si parlerà di " Servizio di Assistenza Integrata- ADI (ai sensi dell'art.88 del Regolamento Regionale n. 4/2007) in quanto le prestazioni degli operatori saranno di supporto alle normali attività quotidiane, saranno di tipo infermieristico, riabilitative e riattivanti con necessità di applicazione per il lungo periodo.

Il servizio è svolto da figure professionali di assistenza alla persona, infermieri, operatori socio-sanitari ed è programmata la presenza di un assistente sociale in relazione ad ogni progetto personalizzato. L'organizzazione comprende il costante monitoraggio dei casi seguiti e l'osservazione periodica e sistematica anche al fine di rilevare l'insorgenza di nuovi bisogni sotto il profilo dello stato fisico, emotivo e sociale, così da poter segnalare prontamente l'evento agli altri operatori socio sanitari interessati. I servizi sono assicurati, di norma, nei giorni feriali nella fascia oraria 07:30-12:30. In casi di necessità reale il servizio garantisce una copertura anche pomeridiana che va dalle 16:00 alle 18:00 durante i mesi invernali e fino alla 20:00 durante il periodo estivo.



Caratteristica del servizio è l'unitarietà dell'intervento, che assicura prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio- assistenziali in forma integrata e secondo i piani individuali programmati.

CONTATTI: Tel.: 0881/612931  
Fax.: 0881/651141

Sig.ra Vurchio Rita  
Dott.ssa Festa Angela  
Dott.ssa Valletta Laura

# **RESIDENZA PER DISABILI E ANZIANI - RSA IL SORRISO - CENTRI DIURNI**

## **IL PROGETTO**

La necessità di intervenire con la previsione di servizi e strutture che possano arginare uno dei fenomeni più frequenti nella cosiddetta terza e quarta età, ovvero quello della non-autosufficienza, senza dimenticare chi, sempre più spesso e per varie ragioni si trova in tale condizione anche in età molto più giovane, ha spinto la Cooperativa **SANITÀ PIÙ** a dare vita alla struttura **R.S.A. IL SORRISO ed in seguito acquisire il Centro Riabilitativo-educativo “Oasi Verde”**. Un unico immobile per realizzare non una, ma tre tipologie di servizi, guardando alle persone in condizioni di non-autosufficienza, siano esse anziane o disabili.

A seguito della partecipazione al Bando Regionale PO FESR Puglia 2007-2013 – Asse III 'Inclusione sociale e servizi per la qualità della vita sostegno delle persone non autosufficienti giovani ed anziani', la Cooperativa ha ottenuto un cofinanziamento pari al 50% del costo dell'intero progetto e la struttura ha potuto inaugurarsi il 17 febbraio 2013, con l'obiettivo di potenziare e qualificare il sistema dell' offerta dei servizi socio – sanitari nella città di Foggia e dell'intera Capitanata.

Il complesso è suddiviso in tre moduli: il primo modulo riguarda una **R.S.A.** con 50 posti letto riservata alle persone anziane non indipendenti (ai sensi dell'art. 66 del Regolamento Regionale n. 4/2007), il secondo modulo riguarda una R.S.S.A. con 20 posti letto per disabili (ai sensi dell'art 58 del Regolamento Regionale n. 4/2007), il terzo modulo riguarda il modulo “centro diurno”: uno socio educativo e riabilitativo per le persone disabili (ai sensi dell'art 60 del Regolamento Regionale n. 4/2007) e l'altro integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza ( ai sensi dell'art 60 ter del Regolamento Regionale n. 4/2007).

Il modulo **Residenza Socio sanitaria assistenziale** garantisce le prestazioni generalmente riconducibili per legge alla R.S.A. anziani e disabili (art.66 e 58 del Regolamento Regionale n. 4/2007) seguendo anche gli standard attività, attrezzature, personale e servizi definiti dalla

Regione Puglia - Regolamento Regionale n. 4/2007. Nei 50 posti destinati alle persone anziane, ci sono individui in età superiore ai 64 anni con gravi deficit psicofisici, per cui le persone affette da demenze senili, che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza con interventi di tipo assistenziale e socio riabilitativo. Allo stesso tempo tra i 20 posti riservati a persone disabili vi sono persone dai 18 ai 64 anni con disabilità che risultino prive del necessario supporto familiare, o per la quali la permanenza nel proprio nucleo familiare sia valutata non più possibile.

Possono accedere alla **R.S.A** le persone che sono valutate eleggibili al ricovero dalla UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) del Distretto Socio sanitario della ASL di appartenenza. La UVM rappresenta il filtro per l'accesso al sistema dei servizi socio-sanitari dei pazienti. È costituita da un team di professionisti multidisciplinari, che valutano i singoli casi dei pazienti, ne definisce i bisogni, condizioni e progetti di accesso al sistema. L'UVM effettua in via preliminare la valutazione dell'autosufficienza, dei bisogni assistenziali degli utenti ed elabora un progetto socio sanitario personalizzato che pianifichi cure, utilizzo delle risorse ed interventi mirati necessari.

Il terzo modulo è diviso tra il Centro diurno socio-educativo riabilitativo disabili e Centro diurno integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza.

**Il Centro Diurno socio-educativo riabilitativo per disabili** (ai sensi dell' art.60 del Regolamento Regionale n.4/2007 ) è uno spazio idoneo a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale della persona portatrice di handicap. Lo scopo è di svolgere una funzione socio-educativa sul soggetto disabile finalizzata a migliorare la qualità della vita degli utenti, trasformando la diversità in risorsa, attraverso un percorso educativo e di integrazione sociale personalizzato. In particolare, tale percorso mira a promuovere l'autonomia, a valorizzare le capacità relazionali e di socializzazione creando condizioni di benessere psico-fisico, affinché il soggetto svantaggiato possa vivere la vita con tutta la pienezza di cui è capace. Il progetto si rivolge a disabili ultradiciottenni che hanno assolto l'obbligo scolastico al fine di corrispondere grazie alle varie attività e laboratori esperienze di formazione professionale.

**Il Centro diurno integrato per il supporto cognitivo e comportamentale ai soggetti affetti da demenza** ( ai sensi dell' art.60 ter del Regolamento Regionale n.4/2007) è un modulo socio sanitario a ciclo diurno finalizzato all'accoglienza di soggetti in condizione di non autosufficienza, che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata.

Il Centro è destinato a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, non affetti da gravi deficit motori, gestibili in regime di semiresidenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato.

Gli ospiti del Centro diurno siano essi disabili o anziani presentano capacità e potenzialità diversificate tali da richiedere un intervento individualizzato (PEI) che valorizzi le risorse funzionali residue attuando una flessibilità e ritmi e dei tempi adeguati al soggetto. A tal fine si utilizzano strategie che mettono l'utente in una situazione di apprendimento specifico che favoriscono la crescita sul piano cognitivo, creativo e manuale. Il percorso educativo si articola in una logica organizzativa di gruppo ed individuale in cui le attività realizzate riguardano le seguenti aree:

- area dell'autonomia personale e sociale,
- area motorio - espressiva,
- area della socializzazione,
- area degli apprendimenti,
- area occupazionale.

In particolare le attività che si svolgono all'interno del Centro sono:

- attività di danza- movimento terapia,
- attività di educazione al teatro,
- attività di educazione alimentare e laboratori di cucina,
- attività motorio - sportive,
- attività ludiche e creative,
- uscite programmate,
- laboratori.

Per l'esercizio delle attività finora descritte la Cooperativa ha ottenuto le necessarie autorizzazioni ed ha stipulato i contratti con Enti pubblici.



## **INFORMAZIONI/CONTATTI**

I moduli centro diurno all'interno della struttura R.S.A. -IL SORRISO Viale degli Aviatori, 25 di fronte al Centro Commerciale Mongolfiera.

CONTATTI: Dott.ssa Stefania Palazzo

Tel.: 0881/612931

Fax.: 0881/651141

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

sito: [www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it)

# **CENTRO RIABILITATIVO-EDUCATIVO “OASI VERDE” - SERVIZIO PER OVER 18 E SERVIZIO MINORI**

## **IL PROGETTO**

La positiva esperienza della **RSA IL SORRISO** ha posto la **Cooperativa Sanità Più** di fronte la necessità di intervenire con servizi **RIABILITATIVI-EDUCATIVI** rivolti anche ai **MINORI** potenziando la rete di protezione e promozione sociale.

**Il Centro Riabilitativo-Educativo “Oasi Verde”** (ai sensi della modifica dell’art.60 del R. R. n.4/2007) ora gestione della Cooperativa è destinato ai soggetti diversamente abili tra i 6 e 64 anni con disturbi dello spettro autistico e disabilità psicosensoriali, ritardo cognitivo medio-grave e disturbi evolutivi specifici.

In maniera particolare vede tra gli ospiti soggetti adulti e minori che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio sanitario, gli adulti con frequenza da centro diurno, i minori per attività extrascolastiche.

Il servizio è realizzato da operatori e personale altamente qualificato, è di carattere personale e specifico per ogni soggetto, le sue esigenze e problematiche.

Le attività del **Centro Riabilitativo-Educativo per adulti e minori**

vengono programmate nel pieno rispetto del Art. 60 Reg. Reg. 4/2007.

Le attività che si svolgono all’interno del **Centro** seguono un preciso programma riabilitativo che prevede sia interventi di riabilitazione sociale, intesi come processi educativi volti a garantire all’utente disabile la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative e dei suoi interessi, che attività sanitarie di riabilitazione, intese come azioni valutative, diagnostiche e terapeutiche finalizzate a portare l’utente disabile a contenere o minimizzare la sua disabilità.

In particolare le attività che si esercitano sono legate a delle aree:

- area didattica: con interventi finalizzati alla conquista dell’autonomia personale e sociale come capacità per orientarsi

ed interagire in un contesto di vita quotidiana.

- area espressiva: con l'obiettivo generale di approfondire la conoscenza del proprio vissuto corporeo, mantenere o incrementare la coordinazione dei movimenti, l'acquisizione della consapevolezza di tutti i linguaggi ( verbale, grafico, musicale e corporeo).
- area occupazionale: le attività non solo garantiscono agli utenti il mantenimento e l'incremento delle abilità fino-motorie, ma li coinvolge anche in una semplice e gratificante esperienza lavorativa.
- area riabilitativa: con il fine di ricreare o ristabilire delle funzioni, oppure nel compensare la perdita o l'assenza di funzioni o l'insufficienza funzionale.

## LE USCITE

A cadenza settimanale o Mensile vengono organizzate e programmate delle uscite in gruppi di 4 o 5 utenti con due operatori. In queste giornate si visitano i mercati rionali, gli ipermercati della zona o si svolgono delle commissioni.

La gita è un momento importante di crescita dell'individuo e del gruppo. Si tratta di attività educativa e didattica a tutti gli effetti, anche se vissuta in un contesto ambientale diverso da quello consueto. Valgono pertanto gli stessi principi di rispetto delle cose e delle persone, di autodisciplina individuale e collettiva, di osservanza delle regole che sono alla base anche degli altri momenti della vita sociale.

## ATTIVITÀ DI SOSTEGNO

Parallelamente alle attività di pura natura socio-educativa e riabilitativa che "OASI VERDE" offre ai propri utenti, esiste una costante attività di sostegno agli utenti stessi e alle loro famiglie, che viene curata dalla psicologa del Centro insieme agli altri membri dell'equipe psico-pedagogica. In questo modo viene garantita agli utenti al possibilità di esprimere le proprie opinioni e manifestare le proprie esigenze nei confronti delle attività e della vita all'interno del Centro, mentre alle famiglie viene fornito un valido punto di riferimento per seguire al meglio i propri Familiari nelle attività svolte durante le ore di permanenza in casa, che

vanno necessariamente vissute come continuazione di quanto appreso al Centro, e per ogni tipo di esigenza si presenti.

Il **CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO PER MINORI** offre interventi socio sanitari, riabilitativi ed educativi sulla base di Progetti Educativi Individualizzati (PEI) elaborati dall' équipe del servizio composta da:

- ✓ medico,
- ✓ infermiere,
- ✓ fisioterapista,
- ✓ psicoterapeuti,
- ✓ psicologa coordinatrice delle attività,
- ✓ educatori,
- ✓ operatori socio sanitari (OSS).

I laboratori del Centro sono sia interni svolti dal personale ed esterni con la collaborazione di associazioni ed enti presenti sul territorio:

#### **INTERNI**

- Laboratorio di stimolazione cognitiva,
- Laboratorio per lo sviluppo delle abilità di gioco,
- Laboratorio multimediale,
- Laboratorio di Atelier creativo.

#### **ESTERNI**

- Laboratorio di attivazione e stimolazione motoria (con la Cooperativa Cammina Con NOI),
- Laboratorio di avviamento alla pratica sportiva/calciotto e basket,
- Laboratorio di Attività Assistita con i PET (con l'ausilio degli addestratori e degli animali certificati del "Gruppo Cinofilo Dauno" di Foggia),
- Laboratorio di musicoterapia
- Clownterapy
- uscite programmate,
- servizio mensa,
- servizio navetta,
- sportello consulenza psicoeducativa per gli insegnanti.

## **INFORMAZIONI/CONTATTI**

Il Centro Oasi Verde è collocato adiacente alla struttura R.S.S.A. -IL SORRISO Viale degli Aviatori, 25 di fronte al Centro Commerciale Mongolfiera.

CONTATTI: Dott.ssa Stefania Palazzo  
Tel.: 0881652837 (dalle 9.00 alle 14.00)  
Email : [oasiverde@sanitapiu.it](mailto:oasiverde@sanitapiu.it)  
sito: [www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it)

## **RESIDENZA PER ANZIANI- RSA IO ABITO QUI – MOTTA MONTECORVINO**

La necessità di rispondere ai bisogni delle persone anziane in un territorio diverso dal Comune di Foggia, ha portato la Cooperativa a impegnarsi nella gestione di un'altra R.S.A. presso il Comune di Motta Montecorvino. La residenza garantisce le prestazioni esclusivamente riconducibili alla tipologia RSA per anziani art.66 Regolamento Regionale n.4 del 18 gennaio 2007. Ha una capacità ricettiva per complessivi 30 posti per anziani non autosufficienti ed autosufficienti in età superiore ai 64 anni, tra cui le persone affette da demenze senili che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse, ma che richiedono un alto grado di assistenza alla persone con interventi di tipo assistenziale e socio-riabilitativo. E' rivolta ancora ad utenti che non sono in grado di condurre una vita autonoma, e le cui patologie, non in fase acuta, non possono far prevedere che limitati livelli di recuperabilità dell'autonomia e che non possono essere assistiti a domicilio. L'assistenza sanitaria è affidata a un medico coordinatore sanitario e all'équipe composta da infermieri, fisioterapisti, OSS, psicologi ed educatori mentre la ristorazione e la lavanderia saranno esternalizzate.

La struttura organizza tutta una serie di servizi che riguardano:

- servizio di accoglienza,
- attività di cura ed assistenza alla persona,
- servizio medico-infermieristico,
- assistenza riabilitativa,
- attività di terapia occupazionale,
- attività di stimolazione cognitiva,
- attività di stimolazione sensoriale ed emozionale,
- attività ricreative, ludiche di socializzazione, culturali e religiose,
- pulizia ambientale,
- servizio pasti,
- trasporti ed uscite.

I servizi sono assicurati per tutta la giornata, con orari di visita garantiti e compatibili a quelle che sono le prestazioni.



## **INFORMAZIONI/CONTATTI**

La Residenza IO ABITO QUI è situata tra via Isonzo e via Alfieri a Motta Montecorvino facilmente raggiungibile da Foggia attraverso la statale 17 fino a Volturino.

CONTATTI: Dott.ssa Stefania Palazzo  
Antonella Cocchia  
Tel.:347866312 (dalle 9.00 alle 14.00)  
Email : [ioabitoqui@sanitapiu.it](mailto:ioabitoqui@sanitapiu.it)  
sito: [www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it)

## **CENTRO SOCIALE POLIVALENTE**

### **“IL SORRISO DI STEFANO”**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può valersi. Per questo e per rispondere sempre più concretamente ai reali bisogni delle famiglie che la Cooperativa nella città di Foggia ha aperto un Centro Sociale Polivalente per anziani autosufficienti. Il Centro garantisce le prestazioni riconducibili alla tipologia “Centro sociale polivalente per anziani” art. 106 Regolamento Regionale. N.4/2007. Il Centro si colloca nelle rete dei servizi territoriali e si caratterizza da una pluralità di attività ed interventi, diversificati in base alle esigenze degli anziani utenti e delle loro famiglie. Ha una capacità ricettiva per complessivi 30 posti per anziani autosufficienti in età superiore ai 64 anni, tra cui le persone affette da demenze senili che non necessitano di prestazioni sanitarie complesse. E’ rivolta ancora ad utenti che sono in grado di condurre la propria vita autonomamente, ma che magari sono soli e hanno necessità di compagnia.

Il Centro pianifica le seguenti attività laboratoriali:

- attività educative indirizzate all’autonomia;
- attività di socializzazione, animazione;
- attività espressive, psico-motorie;
- attività culturali, occupazionali;
- attività ludico-ricreative-espressive;
- somministrazione dei pasti;
- servizio trasporto;
- organizzazione di uscite.

“il Sorriso di Stefano” nasce dalla volontà di un privato di concedere un immobile alla Cooperativa, e prende il nome da un ospite residenziale che frequentava la RSA IL SORRISO. Posizionato al centro della città di Foggia, facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto, oltre che con i mezzi privati, il Centro si sviluppa sul piano terra con camere ampie, ambienti spaziosi e luminosi, oltre che un piccolo cortile all’esterno.





CONTATTI: Dott.ssa Stefania Palazzo  
Dott.ssa Laura Valletta  
Tel. 0881044554 (dalle 9.00 alle 14.00)  
Email : [ilsorrisodistefano@sanitapiu.it](mailto:ilsorrisodistefano@sanitapiu.it)  
sito: [www.sanitapiu.it](http://www.sanitapiu.it)

## **COLLABORAZIONE IN/DI RETE**

Nel corso del tempo la Cooperativa **SANITÀ PIÙ** ha sviluppato una significativa collaborazione con alcune delle realtà territoriali di forte valenza sociale, per il sostegno dell'autonomia e dell'inclusione di anziani e diversamente abili.

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, Tribunale Minorile, Scuole). Invece sperimentare delle attività manuali, logiche, o motorie necessita della collaborazione con una rete ancora più estesa di soggetti (come la Cooperativa sociale Cammina Con NOI, l'Associazione di Clownterapia IL CUORE ONLUS, l'associazione culturale VERDERAMINA, le masserie didattiche, le associazioni di volontariato UNICEF e Save the Children, alcune case editrici della zona, le scuole superiori) che condividono lo stesso obiettivo di autonomia e inclusione.

Anche la semplice gita, co-progettata con gli utenti, non è mai solo un momento di svago ma anche un modo per rinsaldare i rapporti e le relazioni, tra gli utenti e le loro famiglie, una maniera per avere contatto diretto con la natura e scoprirne la diversità, imparare un mestiere e avere delle relazioni con altre persone. Necessaria per qualsiasi struttura che lavora nel sociale per il sociale è farsi conoscere all'esterno, avere dei rapporti con la cittadinanza, non legati esplicitamente agli eventi ma anche all'informazione delle famiglie.

Proprio per questo la struttura gestisce **UN PROFILO FACEBOOK E UN SITO** costantemente aggiornati, con le attività interne ed esterne che ogni giorno si svolgono sia con i ragazzi diversamente abili che con gli anziani residenziali e del centro diurno. Questo da modo alle famiglie di tenersi regolarmente informate, di poter fare domande, di poter conoscere e dare il proprio parere come anche il proprio contributo circa i laboratori, gli eventi e le attività di routine.

Altro modo per comunicare con la cittadinanza, integrarsi e rendersi visibili è quello di partecipare a manifestazioni sul territorio, (eventi sportivi: Oasiadi, Giornata Nazionale dello sport paraolimpico, Let's move evento per contrastare l'obesità, il banchetto a sostegno dell'Unicef con le Pigotte

a Natale, la produzione del carrello a carnevale nel Centro Commerciale Mongolfiera, i convegni e i contesti di formazione)



La struttura apre le porte alla cittadinanza anche in altre maniere, organizzando **OPEN day**, giornate di visita guidata entro le quali è possibile per i familiari accertarsi delle attività svolte dai loro cari, ma anche portare a conoscenza l'estraneo di quello che la struttura è e si impegna a fare tutti i giorni in base ai bisogni e necessità degli ospiti.

In ultimo la struttura si avvale per poter comunicare all'esterno come pure per ricordare avvenimenti particolari o giornate internazionali del **laboratorio eventi**. Generalmente il laboratorio gestisce la preparazione di piccoli pensierini legati ad avvenimenti come la festa dei Nonni, la festa del papà e della mamma; saltuariamente, invece, si occupa di celebrare giornate come la "Giornata Internazionale delle persone affette da disabilità", la "Giornata Mondiale dell'Alzheimer, la "Giornata della consapevolezza dell'autismo" dando vita a veri e propri avvenimenti supportati quasi sempre da scuole, professionisti, associazioni e cooperative che vogliono dedicare un po' di tempo a noi.

Ad esempio durante la "Giornata Internazionale delle persone affette da disabilità" si sono invitati gli studenti di due indirizzi scolastici diversi a confrontarsi con le limitazioni che delle persone con diverse disabilità hanno, utilizzando come base il gioco.

Altro esempio sono le giornate delle tradizioni, legate alla cucina, alla preparazione di dolci tipici o di prodotti di stagione, con scambi di ricette, racconti ed aneddoti. A questo tema si lega anche il fitto calendario di

eventi che ogni anno si realizzano all'interno delle tre strutture gestite dalla Cooperativa per ricordare il Natale, il Carnevale, la Pasqua, avvalendosi del supporto dei vari.



# **ATTIVITA' EXTRA: TIROCINI POST LAUREA E PERCORSI DI ALTERNANZA SCUOLA LAVORO**

Da tempo Sanità Più permette periodi di stage e tirocini all'interno delle strutture gestite, è cioè ente privato accreditato dalla Regione Puglia nel coordinare e gestire percorsi di affiancamento lavorativo per Garanzia Giovani. Nella struttura si alternano per periodi dai 4 ai 12 mesi dei ragazzi dai 18 anni ai 29 anni che ne studiano e ne lavorano, ma che vogliono entrare in contatto con la realtà lavorativa. Ospita anche universitari in ricerca tesi che vogliono fare approfondimenti o avere semplicemente contatti in contesti come le residenze o i centri diurni.

Da quest'anno è anche ente di riferimento per i percorsi di alternanza scuola-lavoro con vari istituti e licei del territorio. L'alternanza è spiegata come una metodologia didattica che permette agli studenti che frequentano gli istituti di istruzione superiore di svolgere una parte del proprio periodo formativo presso un'impresa o un ente di vario genere. Lo scopo è certamente quello di arricchire con un'esperienza pratica il bagaglio solo teorico degli studenti oltre che favorire l'orientamento dei giovani e valorizzare delle particolari vocazioni personali.

**SANITÀ PIÙ** pensa di articolare il suo percorso di alternanza scuola-lavoro con una serie di attività:

- delle giornate di seminario teorico pratico su tematiche come l'autismo, l'Alzheimer, la salute in generale;
- degli open day formativi, meglio conosciute come giornate di supporto alle figure professionali che lavorano nella struttura;
- il supporto ad attività sportive, uscite, gite, manifestazioni che i nostri ospiti svolgono in maniera particolare durante il periodo estivo.

## **CONTATTI:**

info@sanitapiu.it

dott.ssa Schiralli Valentina

dott.ssa Zoppi Gabriella

# PER CONTATTARCI

## SANITÀ PIÙ

Viale degli Aviatori, 25 -  
71122 Foggia (Fg)  
Tel./Fax: 0881.612931-0881.651141

[E.Mail: info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it)

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



# INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Sanità Più nello svolgimento delle sue attività, prende in considerazione alcuni standard:

**Standard strutturali**-Sanità Più garantisce agli utenti una struttura accogliente e dotata di uno spazio dedicato agli eventi formativi e culturali nel rispetto delle norme di sicurezza.

**Standard organizzativi**-Sanità Più offre all'utenza un'accoglienza e una consulenza di elevata qualità, garantita dall'alta professionalità degli operatori che gestiscono le domande degli utenti attraverso attività e prestazioni personalizzate alle singole esigenze ed in linea con un principio di partecipazione dell'utente e di collaborazione sia interna che con gli enti e i servizi competenti.

**Standard normativi**- tutte le attività di sanità Più sono conformi alle normative vigenti sia in termini di privacy che di sicurezza sul lavoro. La Cooperativa opera nel pieno rispetto del D.Lg 196/2003 e successive integrazioni e modifiche, garantendo che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

**Professionalità degli operatori**- gli operatori di sanità Più hanno il titolo di studio per le mansioni svolte e seguono continui percorsi di aggiornamento e formazione individuali. Inoltre si avvale della collaborazione di alcuni coordinatori che si occupano degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro.

# IL NOSTRO MODELLO DI GESTIONE

Il nostro modello di gestione della Cooperativa, si prefigge di conseguire il benessere psico-fisico degli assistiti ed una migliore qualità della vita, facendo dipendere i tempi dei processi del lavoro e delle procedure organizzative, dai tempi di vita quotidiana delle persone a cui prestiamo assistenza e sempre nel pieno rispetto dell'identità e dignità di ognuno.

La gestione è strutturata secondo le seguenti fasi principali:

- conoscenza dell'utenza
- programmazione
- momento operativo
- controllo
- valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva
- formazione permanente per un miglioramento continuo

## **a) Conoscenza dell'utenza**

La conoscenza iniziale degli ospiti/utenti/clienti, costituisce la base di partenza sulla quale si sviluppa la gestione dei servizi ed i successivi interventi. La raccolta di informazioni attraverso i PAI ( Piani Assistenziali Individuali), compilati dalle UVM dei Distretti ASL, e la loro gestione hanno lo scopo di creare una base dati, utile per ottenere un quadro d'insieme su cui organizzare l'intervento:

- storia, condizione/situazione e stato utenza
- limiti eventuali delle diverse abilità (anche cognitive)
- capacità di comunicazione

## **b) Programmazione**

Supporto alla programmazione degli interventi fornendo un feedback continuo delle condizioni fisiche e psicologiche dell'utenza e garantendo fundamentalmente un orientamento all'utente/ospite, che significa flessibilità e volontà di creare un servizio aderente alle reali esigenze, efficace e benefico.

## **c) Operatività**

E' proprio in questa fase che si realizza il nostro intervento. All'interno delle singole attività, trovano attuazione tutti i buoni propositi contenuti nelle nostre linee guida, procedure e protocolli (chi fa che cosa, dove, quando, come e quanto) volti a mantenere una relazione professionale,



di tipo familiare grazie al coinvolgimento attivo (mutualità esterna) del maggior numero di soggetti, i familiari in particolare. Un coinvolgimento attivo che vede, laddove è possibile, far apprendere qualche tecnica operativa, capace di favorire e stimolare la loro capacità di critica correttiva.

#### **d) Controllo**

Il controllo di quanto si è programmato e si è messo in opera, è per noi fondamentale, per capire e correggere le criticità che possono sorgere e quindi realizzare un miglioramento continuo delle proprie attività. Controllare per noi significa prevenire, presidiare, regolare costantemente i processi e verificare il sistema organizzativo con i relativi sottosistemi.

#### **e) Valutazione, rielaborazione dei risultati ed azione correttiva**

L'analisi dei risultati, viene eseguita secondo i criteri di customer satisfaction. Infatti è nell'incontro di tutti i soci che vengono discusse le criticità segnalate dai questionari del CSI, compilati annualmente in modo anonimo dall'utenza, ed impostate le adeguate azioni correttive in un contesto di condivisione.

#### **f) Formazione permanente per un miglioramento continuo**

La formazione è uno degli strumenti indispensabili per migliorare, arricchire e aggiornare le competenze professionali individuali e collettive delle persone; il nostro personale ha l'opportunità di crescita e di sviluppo delle competenze permanentemente. La formazione è parte integrante della nostra attività lavorativa, essa si rivolge in modo continuo ai soci lavoratori con programmi mirati periodici, quindi è un investimento per la competitività nel settore di attività in cui siamo impegnati, lo scopo è quello di arricchire nel tempo il valore del capitale umano della nostra Cooperativa. La direzione ha la responsabilità di programmare la formazione e di assicurarne una efficace realizzazione; i dirigenti, con alcune figure professionali della società (i medici, lo psicologo, i fisioterapisti ecc.), sono essi stessi formatori, divenendo docenti di know-how e portatori di esperienza, nonché punto di riferimento della formazione.

#### **g) Burn Out**

Il termine inglese burn out (letteralmente "bruciarsi") indica uno stato di logoramento emotivo, mentale e fisico che perdura per un periodo prolungato di tempo e si associa a un senso di vuoto e assenza di motivazione; i soggetti colpiti lamentano scarsa autostima e negatività

nei confronti del lavoro, ma anche verso sé stessi e gli altri. Ne sono particolarmente colpiti coloro che svolgono attività professionali a carattere sociale e i soggetti sottoposti a pressioni multiple o in posizioni dirigenziali. Il tipo di intervento dipende, inizialmente, dal grado di motivazione interna di ciascuno operatore: percepire di aver raggiunto uno stato "limite" può rappresentare un buon inizio verso un percorso di guarigione.

Un intervento preventivo, potrebbe essere caratterizzato dalla somministrazione dei questionari che valuteranno il grado di rischio o meno burn out: di conseguenza, quindi, effettuare lo screening delle risposte emerse e infine stilare dei profili. La funzione di questa operazione permetterà di rilevare sia le caratteristiche comuni a questa sindrome, in modo tale da poter intervenire direttamente, sia di soffermarsi su quali potrebbero essere le categorie maggiormente a rischio. Al termine di questo intervento, seguito dalla valutazione si passerà alla fase pratica: l'attenzione sarà concentrata sui soggetti a rischio, in cui verranno proposti degli interventi mirati volti a modificare le strategie utilizzate da questi per fronteggiare il carico emotivo conseguente alle condizioni di stress, fino ad ora non funzionali.

*Per maggiori informazioni riguardo alle procedure per la prevenzione del burn out adottate presso la nostra RSA, si guardi l'apposito allegato di riferimento*

## CERTIFICAZIONI E QUALITÀ

**Sanità Più** investe da sempre nella qualità dei servizi offerti siano essi di tipo residenziale che semiresidenziale, incrementando di anno in anno i propri standard. Nel corso degli anni la Cooperativa sociale ha infatti ottenuto numerosi riconoscimenti e certificazioni. Dal 2010 si è dotata di un sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015, ISO 45001:2018, UNI 10881:2013 e in ultimo dal 2018 SA 8000:2014. Si tratta di certificazioni che attestano la qualità nell'erogazione di determinati servizi infermieristici, socio-sanitari per anziani e disabili in regime residenziale e semi-residenziale; come pure il concetto di "responsabilità sociale" che per la nostra cooperativa significa avere un comportamento corretto da un punto di vista etico e sociale nei confronti dei lavoratori.

È importante inoltre sottolineare che Sanità più rispetta ed applica il decreto Legislativo 81/2008, ovvero il Testo Unico sulla Sicurezza e mette in atto tutte le prestazioni del decreto per garantire e tutelare la salute e la sicurezza dei propri lavoratori, attuando tutte le misure preventive e protettive necessarie, compresa la formazione dei lavoratori su questi temi.

Come ultimo, ma non meno importante, la Cooperativa ha ottenuto la terza stella nel RAITING DI LEGALITÀ a sottolineare la corretta gestione del proprio business e un comportamento etico rispettabile.

# MISURE DI CAUTELE DEI CITTADINI UTENTI

I committenti possono presentare reclami e/o proposte di miglioramento in forma anonima o palese, attraverso la compilazione di un questionario di Customer Satisfaction che prevede in calce uno spazio dedicato ai suggerimenti. Tali questionari possono essere consegnati tramite fax, posta o mano.

Inoltre la R.G.Q accetta i suggerimenti /reclami, in forma scritta, anche dai responsabili delle strutture che la Cooperativa gestisce.

Tali reclami possono pervenire tramite posta elettronica al seguente indirizzo: [info@sanitapiu.it](mailto:info@sanitapiu.it).

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il R.G.Q o la direzione aziendale che ascolterà e raccoglierà il reclamo che deve essere comunque sottoscritto.

I reclami più urgenti e frequenti sono trattati dalla Cooperativa nell'ambito di riunioni periodiche.

# ALLEGATO

## MODULO RECLAMO

All'attenzione di:

---

Servizio:

---

Il reclamo è presentato da:

---

Motivo del reclamo:

---

---

---

---

---

---

Foggia, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_