

Comunità Alloggio  
“Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022

### **CARATTERISTICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi é un documento che offre agli Ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati e ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull’organizzazione e la modalità di funzionamento della Residenza “Il Quadrifoglio” nell’ambito del Servizio Comunità Alloggio per persone adulte multidisabili di grado medio lieve con necessità di supporto educativo e di sostegno assistenziale. La Carta costituisce uno strumento di tutela degli Ospiti e dei loro familiari poiché esplicita, e rende quindi esigibili gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell’attuazione degli interventi e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto; è distribuita e divulgata all’equipe multidisciplinare e a ogni singolo Operatore, è esposta per la consultazione in struttura. Viene consegnata negli incontri propedeutici all’ingresso nella Residenza a ogni persona con disabilità e ai familiari che ne vogliono prendere visione.

La Direzione è sempre disponibile per chiarimenti e spiegazioni.

Comunità Alloggio  
“Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022

### **1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEL CONTESTO TERRITORIALE**

La Residenza “Il Quadrifoglio” è una comunità alloggio tipo B destinata a soggetti multidisabili che necessitano di assistenza alla persona e di supporto educativo; garantisce il funzionamento 365 giorni all’anno, 24 ore su 24. Il modello organizzativo – gestionale discende dalla ex D.G.R. 230/97.

La struttura sorge su di una superficie di circa 650 mq.; è disposta su un piano privo di barriere architettoniche, con un nucleo da 12 posti letto, ambulatorio medico, locale bagno assistito, spogliatoi personale. Le camere sono a due posti letto, tutte con bagni attrezzati, laboratori per attività occupazionali e di animazione e servizi di nucleo.

Tutti gli spazi collettivi, individuali, di servizio e l’area verde, pur mantenendo un contesto abitativo familiare, sono stati realizzati per rendere agevoli percorsi di fruibilità a persone con deficit motori e sensoriali.

La residenza è dotata di uno spazio esterno completamente recintato e attrezzato per il relax e per occasioni di socialità aperte al territorio, per una superficie di circa 500 mq.

Il complesso sorge nella città di Acqui Terme, oltre il ponte sul fiume Bormida, lungo la strada che da Acqui va ad Ovada-Genova, nella zona Termale, in una zona residenziale con alberghi, esercizi commerciali, servizi di pubblica utilità, di fronte agli stabilimenti termali e ad un ampio giardino e parcheggio.

#### **Referente**

***Minetti Gian Piero.***

***Telefono: 0144/55098***

***E-mail: [quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com)***

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------

## **2 domanda di accesso e procedure**

La Residenza “Il Quadrifoglio” è aperta alla frequentazione di familiari e visitatori dalle h. 09.00 alle 19.00 dal lunedì alla domenica.

E’ consigliato un preavviso telefonico per concordare fasce orarie che non si sovrappongano a specifiche attività individuali degli Ospiti o ad escursioni sul territorio.

Durante la fascia oraria 20.00 – 09.00 è possibile l’accesso alla struttura per motivi particolari, previa autorizzazione scritta della direzione.

La segreteria e gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle h.09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00, salvo diverso appuntamento.

Il referente riceve negli stessi orari e giorni.

La richiesta di inserimento dell’Ospite viene effettuata dalle Asl di riferimento (esiste convenzione con le ASL di Torino, Alessandria, Asti, Milano) o dai servizi territoriali competenti, alla segreteria della struttura. Dopo la domanda di inserimento vi è un primo approccio con i servizi invianti e la Direzione, con le opportune relazioni di presentazione medica, psicologica, sociale che viene valutata dall’equipe di Struttura a cui fa seguito, in caso di parere favorevole, un primo contatto diretto per la conoscenza del Paziente.

Seguono poi una o più visite domiciliari del Direttore e di un educatore per conoscere l’Ospite e i familiari nell’ambiente di vita.

Il passaggio successivo comporta la venuta dell’Ospite e dei famigliari nella Struttura per visitarla, prendere visione della vita comunitaria, individuare la camera di residenza, valutare come personalizzarla.

Dopo aver concordato un colloquio approfondito tra famigliari/persone di riferimento e Direttore della Struttura per l’espletamento degli adempimenti burocratici, inizia l’inserimento effettivo dell’Ospite che può essere anche graduale.

Prima di considerare l’ingresso definitivo nella Residenza “Il Quadrifoglio”, la Direzione, si riserva di effettuare un periodo di osservazione in struttura di un mese, per verificare l’idoneità dell’Ospite al contesto e viceversa.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dopo un periodo di ambientamento della persona nella Struttura e di osservazione da parte dell’Equipe , verrà redatto un progetto individualizzato in base alle indicazioni dei servizi invianti e dei famigliari.

La documentazione e gli adempimenti preliminari sono relativi alla produzione di:

- . certificato di residenza,
- . copia di C.I. in corso di validità,
- . copia del C.F.,
- .copia della tessera di iscrizione al S.S.N.,
- . documentazione sanitaria e schema della terapia in atto sottoscritta dal medico curante,
- . dichiarazione medica dalla quale risulti l’insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose per la vita di comunità.

Le dimissioni di norma avvengono in accordo con i servizi invianti e in collaborazione con la famiglia , vertono principalmente sul raggiungimento dell’età senile, a consistenti variazioni (peggioramenti o miglioramenti ) delle patologie che richiedono interventi e servizi differenti da quelli erogati dalla residenza, oppure per trasferimenti richiesti dai familiari o dai servizi. Qualora un Ospite, dietro comprovati accertamenti medico – specialistici e dietro relazione della Direzione, risulti essere diventato di pericolo per gli altri e quindi non più compatibile con l’ambiente,vengono concordate le dimissioni sia con i servizi che con i familiari.

### **3 GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY**

La tutela della persona con disabilità è strettamente correlata al concetto stesso di Comunità. Essa, infatti, è un servizio di tipo educativo-riabilitativo, che sostituisce temporaneamente e/o permanentemente il nucleo familiare, perché impossibilitato ad adempiere al proprio ruolo.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La gestione delle informazioni Per ogni persona inserita in Comunità viene redatta una cartella contenente tutta la documentazione professionale indicata precedentemente. Questa cartella, nel rispetto della legge sulla tutela dei dati personali, è custodita con la massima cura e riservatezza dal personale incaricato ed è accessibile alla famiglia previa richiesta.

## **4 MEZZI E MODALITA'PER RAGGIUNGERE IL PRESIDIO**

La Residenza è posta nella zona bagni di Acqui Terme, a circa 1 km dalla locale stazione ferroviaria. Da detta stazione o dal centro storico di Acqui Terme, si giunge al Presidio percorrendo Corso Bagni e il primo tratto di Viale Einaudi.

Tale percorso dispone di adeguati marciapiedi o zone protette per il transito di pedoni.

La città di Acqui Terme è raggiungibile da Torino mediante l'Autostrada Torino – Piacenza, con uscita ad Alessandria (casello Alessandria sud) e immissione sulla statale per Savona, oppure utilizzo dell'uscita Asti Est sulla stessa Torino – Piacenza e percorrenza per Acqui con la SS 456 transitando da Nizza Monferrato, con un percorso più breve ma meno veloce.

Acqui Terme può essere raggiunta da Milano via Alessandria, da Savona via Altare.

Esiste linea ferroviaria Acqui Terme – Genova; Acqui Terme Asti-Torino; Savona – Acqui Terme –Alessandria.

Foto di Acqui Terme: in sequenza:

La Bollente (sorgente di acqua calda a 75°);

Chiesa Romanica “L'Addolorata”;

Piazza Italia;

Corso Viganò.

Acqui Terme: Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio”: lato viale Einaudi

Comunità Alloggio  
"Il Quadrifoglio" Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022



Comunità Alloggio  
"Il Quadrifoglio" Viale Einaudi, 19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022



Comunità Alloggio  
"Il Quadrifoglio" Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022



Comunità Alloggio  
“Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022



Comunità Alloggio  
"Il Quadrifoglio" Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022



Comunità Alloggio "Il Quadrifoglio" Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------------------------

## **5 TIPOLOGIA DELLE CAMERE**

Stanze: dotate di letto con possibilità di alzata di posizione, anche elettrica, spondine di protezione, armadio e comodino, sedie e scrivania, servizio igienico, mobilio con colori personalizzati, possibilità di portare oggetti da casa per rendere più familiare la camera.

La stanza da bagno è fornita di apertura all'esterno per il ricambio dell'aria.

Servizio igienico: accessibili, con wc., doccia, specchio, sistema anticaduta e antiallagamento.

## **6 STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI**

Il modello organizzativo – gestionale discende dalla D.G.R.230 – 23699 /1997 e prevede la seguente pianta organica :

Referente di struttura/direttore :1

Responsabile servizio Prevenzione e Protezione :1

Medico del lavoro :1

Infermieri Professionali :1

Terapista della riabilitazione :1

Medico di base :1

Educatori Professionali :4

OSS :4

La finalità prioritaria della residenza è di offrire una dimensione di accoglienza a misura di persona e di vita in ambiente familiare garantendo percorsi rispettosi della libertà individuale e dei diritti fondamentali della persona, sicura, ricca di esperienze e stimoli, integrata con il territorio, qualitativamente soddisfacente, calibrata su esigenze, bisogni, capacità e desideri degli Ospiti e nel rispetto delle normative regionali e nazionali del comparto socio - sanitario.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **7 LIVELLO DI INTENSITA' ASSISTENZIALE (DGR n 230-23699 del 22/12/97)**

Figure operanti presso la comunità alloggio:

Inferm. Prof.	A seconda delle esigenze degli utenti
Educat. Prof.	96 min./die/Ospite
Oss	96 min./die/Ospite

Tutti gli Operatori della Residenza sono messi a conoscenza della Carta dei Servizi, del progetto di servizio, dei progetti individuali dei singoli Ospiti, linee guida, protocolli, procedure specifici e hanno la possibilità di discuterne nelle riunioni periodiche organizzate dall'èquipe e dal direttore della Residenza.

Il Direttore è sempre disponibile per chiarimenti o approfondimenti anche a richiesta individuale.

## **8 TIPOLOGIA DI SERVIZIO; VOCAZIONE PREVALENTE; DESTINATARI**

Il Presidio è prevalentemente dedicato a persone con disabilità di tipo B, N. 12 posti , ex D.G.R. 230/97, cioè soggetti maschi e femmine, ultra diciottenni, che necessitano di un grado di assistenza alla persona di tipo medio per mantenere le abilità residue e migliorarle, in presenza di modesti deficit psico-fisici e che necessitano di supporto educativo.

Il servizio offre attività, interventi e prestazioni tra le quali:

- . ciclo completo di assistenza alla persona per il supporto tecnico – assistenziale, sanitario medico – infermieristico, per il sostegno nelle prassi quotidiane di vita, per il mantenimento, recupero, miglioramento delle residue o latenti abilità funzionali e di autonomia personale;

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b></h1>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------

- . tecniche fisioterapiche e di riattivazione motoria, interventi psico – riabilitativi, attività educative, con particolare attenzione alle possibilità di miglioramento, anche in presenza di complessità di gestione e / o gravi compromissioni;
- . accoglienza finalizzata allo sviluppo di dinamiche relazionali e di affettività, all’ inserimento sociale e alle attività integranti, con particolare finalizzazione alla prevenzione e al superamento dei deficit da istituzionalizzazione.

La residenza “Il Quadrifoglio” provvede a tenere costantemente aggiornata la documentazione relativa alla vita comunitaria e degli Ospiti. In particolare redige:

- . registro presenze (degli Ospiti e degli operatori);
- . scheda sociale degli Ospiti;
- . progetto educativo e assistenziale per ogni Ospite;
- . cartella sanitaria;
- . scheda infermieristica individuale per le terapie da somministrare su prescrizione medica e per le medicazioni eventuali;
- . cartella neuropsichiatrica e psicologica;
- . schede fisioterapia e riabilitativa;
- . menù e eventuali tabelle dietetiche;
- . quaderno delle consegne giornaliere degli operatori;
- . manuale e registro HACCP;
- . registro antincendio;
- . piano emergenze e valutazione rischi;
- . registro scarico rifiuti speciali;

**Le documentazioni personali sono assoggettate al segreto d’ufficio in ottemperanza alle normative vigenti in materia di riservatezza e deontologia professionale .**

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------------------------

## **9 MODALITA' DI ACCERTAMENTO E VERSAMENTO DELLA QUOTA DOVUTA DALLA PERSONA**

La costruzione della retta giornaliera avviene in applicazione della D.G.R.230 –23699 /97 s.m.i. , viene rapportata ai giorni effettivi di presenza in struttura e si suddivide in quota sanitaria, a carico del Fondo Sanitario Nazionale e di competenza dell’A.S.L. di provenienza e quota socio-assistenziale, a carico dell’Ospite e della sua famiglia. Qualora le risorse economiche dell’Ospite non siano sufficienti a coprire l’intero importo interviene dietro istanza della famiglia l’integrazione da parte del Servizio socio-assistenziale di provenienza. In questo caso i servizi competenti, espletati gli accertamenti di legge rispetto al reddito del beneficiario, determinano l’importo residuo a loro carico in base ai livelli di reddito dei cittadini entro i quali l’ente gestore dei servizi sociali è tenuto all’integrazione e lo comunicano sia agli interessati che alla struttura.

La quota a carico dell’Ospite deve essere versata tramite bonifico alla tesoreria della residenza “Il Quadrifoglio” entro i primi giorni del mese al quale la retta fa riferimento o con altra modalità di pagamento concordata con la direzione. A seguito dell’avvenuto pagamento viene inviata relativa fattura. Parallelamente vengono inviate regolari fatture alle A.S.L. e ai Servizi Sociali per le quote di loro competenza.

## **9.1 PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA**

Le prestazioni comprese nella retta constano di:

- . assistenza globale alla persona, diurna e notturna nelle 24 ore,
- . assistenza medica generica e consulenza di neuropsichiatra e psicologo,
- . assistenza infermieristica,
- .attività di riabilitazione fisioterapica individuale e di gruppo,
- . attività educative e di laboratorio, strutturate, interne e esterne al presidio,
- . progettazione e attività finalizzata alla compilazione e attuazione del progetto individuale,
- . attività di ristorazione,
- . servizi generali e alberghieri, inclusi lavanderia e guardaroba,
- . servizio di pedicure interno,
- . supporto nell'attivazione di varie pratiche burocratiche,
- . servizio di consulenza alle famiglie.

## **9.2 PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA**

Sono escluse dalla retta e rimangono a carico dell'assistito, per quanto non previsto dalla vigente normativa a carico del servizio sanitario nazionale:

- le spese farmaceutiche (eventuali ticket, farmaci non mutuabili),
- le spese di trasporto da e per la struttura ospitante;
- le spese per l'abbigliamento, gli effetti e gli acquisti di carattere strettamente personale;
- le spese di vita quotidiana e voluttuarie quali sigarette e bar;
- le spese per l'eventuale assistenza al di fuori della struttura;
- le spese per lo svolgimento di attività ludiche, l'ingresso a spettacoli e locali vari, soggiorni estivi ed invernali.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b></h1>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------

## **10 CONTROLLO QUALITA'**

La strategia Aziendale ha come obiettivo la massima soddisfazione del Cliente nel rispetto delle sue aspettative ed esigenze esplicite ed implicite, ottenuta grazie alla elevata Qualità dei servizi offerti.

Il principio base di questa politica è quello di assicurare la completa soddisfazione del Cliente attraverso la attivazione ed attuazione di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, e della norma OHSAS 18001 con l'intento di perseguire il miglioramento continuo del servizio.

L'obiettivo dell'Ente è il miglioramento continuo, inteso come ottimizzazione del servizio.

Massima attenzione deve essere posta all'individuazione di soluzioni operative che, in modo concreto agevolino l'applicazione pratica del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di tutti rendendolo sempre più pratico, diffuso e condiviso, quindi facilmente applicabile e riproducibile. Si sottolinea che l'Ente non ritiene sufficiente operare con il solo scopo di ottemperare ai requisiti formali, ma desidera che tutti consapevolmente, attraverso un operato efficiente basato su strumenti semplici, concreti e incisivi, raggiungano gli obiettivi di tutte le parti coinvolte

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **12 MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

Di fondamentale importanza per il monitoraggio degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, è l'utilizzo di sistemi di verifica formali quali le procedure di reclamo e le indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e dei familiari e persone di riferimento rispetto ai vari aspetti nei quali si articola il servizio.

In particolare rispetto ai disservizi, qualora non abbiano trovato risposta attraverso il canale più immediato e di primo livello, attraverso la verbalizzazione al tutor o al referente di struttura, la residenza “Il Quadrifoglio” ha predisposto una modulistica ad hoc, che deve pervenire alla Direzione per poter diventare oggetto di dialogo per il superamento del problema. La stessa, accertata la limitazione o esclusione dalla fruizione di prestazioni previste, individuerà il soggetto tenuto all'azione delle misure di rimozione del disservizio segnalato e definirà il tempo massimo entro cui l'azione correttiva dovrà essere effettuata.

## **13 CONVENZIONI E RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE**

E' intenzione di questa Direzione il coinvolgimento delle associazioni di volontariato che operano sul territorio, attraverso specifiche convenzioni.

### **13.1 GESTIONE DELL'EMERGENZA**

La Residenza “Il Quadrifoglio” stipula polizza assicurativa per la copertura di eventuali danni subiti o causati a beni, cose, terzi./ Il presidio rispetta tutte le prescrizioni previste dal D.leg.vo 81 /08 s.m.i. rispetto alla sicurezza strutturale, impiantistica, ai dispositivi di protezione individuale e universale, alla prevenzione incendi, all'assenza di barriere architettoniche e quant'altro. Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione verifica periodicamente la sicurezza e l'adeguatezza del sistema antincendio e degli impianti, aggiorna il piano di emergenza e la valutazione dei rischi, incontra gli operatori per le simulazioni

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

delle procedure di emergenza e dell’evacuazione. Il medico di medicina del lavoro esegue la sorveglianza sanitaria. Il responsabile HACCP controlla l’igiene della filiera alimentare e aggiorna il personale.

Il direttore è sempre rintracciabile ; gli educatori e gli OSS sono in numero tale da garantire sia un potenziamento delle persone in turno, qualora sia necessario, sia eventualmente un accompagnamento in ospedale o dove si renda necessario.

### **13.2 MODALITA’DI GESTIONE DELLA MENSA ;DELLE DIETE;DELLA LAVANDERIA**

La Residenza garantisce il servizio di ristorazione con pasti che vengono preparati presso la residenza “I Boschi” di Montechiaro, applica la normativa regolamento CE n.852/2004 sull’igiene e sicurezza alimentare dei prodotti pasti, propone un menù tipo a rotazione settimanale, vidimato dalla ASL nel rispetto delle tabelle dietetiche e delle esigenze nutrizionali con scelte che privilegiano prodotti di stagione e ricette di territorio. Data l’alta valenza anche psico – sociale dell’alimentazione, la cucina tiene conto dei gusti e dei desideri degli Ospiti nella predisposizione dei menù, oltre che dalle prescrizioni dettate da confessioni religiose o scelte personali.

Per Ospiti con patologie particolari si utilizzano consulenze dietologiche esterne per stilare diete specifiche e personalizzate che sarà cura del servizio ristorazione rispettare.

Il servizio di lavanderia è interno al presidio e garantisce quotidianamente il servizio sia per la biancheria piana che per quella personale, nel rispetto delle norme igienico – sanitarie di settore .

### **MODALITA’DI INCONTRO DELL’ EQUIPE CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL’ ENTE PUBBLICO**

I titolari socio educativi sanitari dell’Ente Pubblico possono fare visite ispettive senza preavviso in struttura per verificare l’organizzazione del presidio in tutti i suoi aspetti, il livello di qualità di vita degli Ospiti, il rispetto delle normative di settore e degli adempimenti gestionali e amministrativi. Di norma gli incontri concordati con l’équipe, avvengono con modalità diversificate di volta in volta a seconda dei casi e si svolgono nella residenza.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO CON LE U.V.H. TERRITORIALI**

L'équipe multiprofessionale produce periodicamente relazioni dettagliate circa il progetto individuale di ogni Ospite e ne invia copia ai servizi competenti al fine di valutare insieme l'evoluzione del percorso e apportare miglioramenti, qualora se ne ravvisi la necessità. Le U.V.H. periodicamente concordano incontri in struttura per il monitoraggio dei casi. La residenza è a disposizione delle U.V.H. competenti per i singoli Ospiti per verifiche ispettive senza preavviso in struttura.

### **14 ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA, ATTIVITÀ DIURNE DURANTE LA SETTIMANA E FINE SETTIMANA**

La giornata ha un andamento standard rispetto alle attività che rispondono a bisogni primari quali sveglia, igiene personale, bagno, attività di autonomia personale e cura dell'ambiente, colazione, assunzione di terapie, pratiche infermieristiche e controlli medico - sanitari, pranzo, igiene orale e personale, pausa pomeridiana, idratazione, merenda, attività di autonomia personale, assunzione di terapie, cena, igiene orale e personale, attività di svago e relax, preparazione per la notte, riposo, in un arco di tempo che va dalle 7.00 alle 22.00, nel rispetto dei tempi individuali coniugati alle esigenze comunitarie.

Il sostegno quotidiano alla persona nelle attività di risposta ai bisogni primari, nei percorsi di autonomia personale e cura dell'ambiente, nelle attività occupazionali e di svago è gestito prioritariamente da operatori OSS e dagli educatori professionali. Le pratiche sanitarie e la preparazione delle terapie sono di competenza dell'infermiere professionale presente tutti i giorni, che assiste anche il medico di medicina generale nelle visite e nei controlli agli Ospiti.

Le attività alberghiere (pulizie, lavanderia, guardaroba, cucina) sono svolte quotidianamente da personale interno al presidio.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **Le attività fruiscono delle seguenti opportunità:**

- Convenzione con le Terme di Acqui Terme per servizi fruibili con comodità e precisamente: grandi vasche d’acqua con cascate e idromassaggio con acqua a temperatura ambiente o acqua calda sulfurea; servizi termali strutturati per terapie inalatorie; spazi e servizi ludici e per relax delle Terme.
- Ambiente esterno per passeggiate e socializzazione in un contesto precollinare e ben piantumato prossimo ad Acqui Terme, Città di antica tradizione turistica;
- Figure interne e consulenti esterni per:
  - psicologia;
  - animazione;
  - terapia occupazionale;
  - socializzazione e accompagnamenti;
  - fisioterapia;
  - esperti in attività specifiche (musica e canto, lingua e scrittura italiana).

Le attività strutturate sono connesse alla formazione dei progetti individuali dei singoli ospiti sulla base sia della disabilità presente, sia dell’handicap conseguente, sia in relazione ai profili di abilità e autonomia.

**Il Presidio intende offrire i propri servizi per soggiorni periodici a soggetti disabili o con problematiche individuali, anche transitorie, al fine di offrire le proprie opportunità a chi non necessita di un soggiorno stabilizzato presso la struttura.**

Le attività strutturate di cui agli schemi seguenti si basano su metodologie e tecniche con obiettivi impliciti, quali:

- Tecniche educative per l'autonomia personale per ottimizzare le competenze rispetto alla percezione e cura di se stessi, nell'igiene, nella vestizione, nelle cure estetiche, nell'alimentazione; **attività gestita dagli educatori con gli OSS;**
- Tecniche educative per l'autonomia sociale: per aumentare le capacità, l'identità, la richiesta, la proprietà, il contatto sociale di cortesia, la gestione degli spazi comuni, l'orientamento nell'ambiente interno e esterno, l'uso di mezzi e servizi pubblici, l'uso del denaro ecc.; **attività gestita dagli educatori (e OSS) con utilizzo di passeggiate, gite, interventi nella vita collettiva di Acqui Terme;**
- Tecniche educative dell'area relazionale ed emozionale per riconoscere le proprie emozioni ed esprimerle, per migliorare la comunicazione e la decodifica di messaggi anche non verbali, per incrementare lo sviluppo relazionale e le capacità di interazione, per saper affrontare la frustrazione, attraverso musica – terapia, drammatizzazione e mimo; **viene utilizzato il laboratorio per la terapia occupazionale.**
- Tecniche educative per decremento dei comportamenti problematici attraverso l'utilizzo di attività psico – socio – drammatiche; **laboratorio teatrale, con rappresentazioni e saggi nel territorio dell'acquese;**
- Tecniche educative per le funzioni cognitive e meta- cognitive per costruire e mantenere capacità percettive, logiche, di conoscenza, di esplorazione, di memorizzazione, di impostazione, di valutazione, di risoluzione dei problemi, per esprimere e soddisfare date esigenze e affrontare situazioni attraverso lettura, scrittura e matematica funzionali; **progetto la nostra lingua e la scrittura; attività degli educatori;**

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- Tecniche di terapia occupazionale per lo sviluppo ed il potenziamento delle abilità di prassi su sequenze finalizzate a modellare l’operatività mediante approssimazioni graduali all’obiettivo e a incrementare l’autostima attraverso il fare con attività di falegnameria , di laboratorio a carattere artigianale e di bricolage, giardinaggio e orticoltura; **terapia occupazionale con utilizzo del laboratorio di falegnameria;**
- Tecniche di animazione per l’equilibrio ed il benessere psico-fisico e la socialità, mediante attività quali ludoterapia, sport di squadra, giochi di gruppo, ballo, attività ricreative, mediante l’esercizio e la sollecitazione della cooperazione, l’espressione di comportamenti agonistici, le dinamiche di gruppo, le relazioni intra ed extra struttura, l’interscambio con il territorio e le sue reti; **attività degli educatori, mediante attività ludiche interne/esterne, passeggiate, gite, soggiorni estivi.**

Durante il fine settimana la vita del presidio è impostata sugli ospiti che non fanno rientro in famiglia

La Residenza “Il Quadrifoglio”, consapevole dell’importanza di dare a chi resta tempi ed attività significative ma anche con una valenza “festiva”, oltre alle normali attività di routine, privilegia attività ludiche, sportive, piscina, ed espressione corporea e creativa.

Sia il sabato che la domenica sono previste uscite, visite a mercatini e fiere, per andare in piscina, per fare passeggiate, per seguire la S. messa in Chiesa e fare colazione al bar.

I parenti che lo desiderano, potranno essere ospiti della residenza per il pranzo domenicale in compagnia dei loro cari e partecipare alla vita comunitaria.

Si tratta di un’esperienza fortemente aggregante sia per i nuclei familiari che si ricongiungono al loro caro in un momento denso di valenze come il pasto, sia per la residenza che acquista un’atmosfera di familiarità, sia per l’equipe che raggiunge una dimensione di agenzia socio-terapeutica territoriale aperta e partecipata.

Comunità Alloggio  
"Il Quadrifoglio" Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022

### **GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO**

FASCIA ORARIA DALLE :	
07.00-08.00	Risveglio, igiene personale, bagno , cura dell'ambiente di vita
08.00-09.00	Colazione , assunzione terapie , controlli e pratiche sanitarie , attività di autonomia
09.00-12.30	Attività strutturate interne ed esterne
12.30-14.30	Pranzo , assunzione terapie , igiene orale e personale , pausa relax
14.30-18.30	Attività strutturate interne ed esterne
18.30-19.00	Attività libere
19.00-20.00	Cena, assunzione terapie , igiene orale e personale.
20.00-22.00	Attività di socializzazione , giochi , ascolto musica , televisione .
22.00-07.00/08.00	Preparazione per la notte e riposo notturno

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: center;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: center;">Rev. 0</p> <p style="text-align: center;">Del 01/01/2022</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### **3.SETTIMANA TIPO DELLE ATTIVITA' DI LABORATORIO**

	MATTINO	POMERIGGIO
<b>LUNEDI</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE ( ORE 1) Passeggiata (2)	ATTIVITA' ESPRESSIVE (ORE 3)
<b>MARTEDI</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE ( ORE 1) Attività di laboratorio (ORE 2)	PISCINA (ORE 3)
<b>MERCOLEDI</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE( ORE 1) ATTIVITA' ESPRESSIVE (ORE 2)	ATTIVITA' ESPRESSIVE(LETTO- SCRITTURA/ARTE TERAPIA) (ORE 3)
<b>GIOVEDI</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE( ORE 1) ATTIVITA' ESPRESSIVE (ARTE- TERAPIA) (ORE 2)	ATTIVITA' ESPRESSIVE (ARTE- TERAPIA) (ORE 2)
<b>VENERDI</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE ( ORE 1) GRUPPI DI MUSICO-TERAPIA (3)	ATTIVITA' ESPRESSIVE (ORE 2) USCITE INDIVIDUALI
<b>SABATO</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE ( ORE 1) ATTIVITA' COGNITIVE E CINEFORUM (3)	ATTIVITA' RICREATIVE USCITA DI GRUPPO
<b>DOMENICA</b>	AUTONOMIE DI BASE E IGIENE PERSONALE ( ORE 1) ATTIVITA' LUDICHE(3)	ATTIVITA' LUDICHE USCITA DI GRUPPO

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: right;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: right;">Rev. 0</p> <p style="text-align: right;">Del 01/01/2022</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **4.PROSPETTO TIPO – ATTIVITA’ ANNUALE**

MESE	ATTIVITA’ AGGIUNTIVE
Gennaio	Preparazione in laboratorio festa dell’Epifania
Febbraio	Preparazione in laboratorio Festa di Carnevale e drammatizzazione
Marzo	Preparazione in laboratorio Festa di Pasqua e gita il lunedì dell’Angelo
Aprile	Preparazione in laboratorio Festa di Primavera
Maggio	Partecipazione alla Sagra di Montechiaro e esposizione lavori laboratorio artigianale
Giugno	Preparazione in laboratorio Festa d’Estate
Luglio	Partecipazione a sagre e feste patronali del territorio
Agosto	Partecipazione alla Fiera di Montechiaro e esposizione lavori laboratorio artigianale
Settembre	Soggiorno marino
Ottobre	Preparazione in laboratorio Festa d’Autunno
Novembre	Preparazione in laboratorio Festa di Halloween
Dicembre	Preparazione in laboratorio Festa di Natale e Spettacolo natalizio
Ultima domenica di ogni mese	Partecipazione al mercato di Acqui con proprio stand

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<b><u>CARTA DEI SERVIZI</u></b>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------------------------

Tutte le attività e gli interventi di cui al paragrafo precedente perdurano per tutto l’anno:

Le attività specialistiche subiscono una pausa di 15 giorni ad agosto ma con un pronto intervento di sostituti adeguati qualora la Direzione ne ravvisasse la necessità o in caso di emergenza.

Durante i mesi di luglio e agosto alcuni Ospiti andranno in vacanza con i familiari o parteciperanno a viaggi organizzati da associazioni di volontariato.

Per coloro che restano, la Residenza, organizza oltre le regolari attività educative e di sostegno all’autonomia, attività in piscina, partecipazione a sagre e feste nel circondario con esposizione di prodotti frutto della propria attività artigianale, gite e escursioni, uscite in pizzeria, tornei sportivi. Inoltre saranno organizzati soggiorni marini estivi per gli ospiti che non vanno in vacanza con i familiari.

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<p style="text-align: right;"><b>MR 07.01</b></p> <p style="text-align: right;">Rev. 0</p> <p style="text-align: right;">Del 01/01/2022</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**MODALITA’ OPERATIVE ADOTTATE IN RIFERIMENTO AI CAMBIAMENTI CONSEGUENTI ALL’EMERGENZA SANITARIA DOVUTA AL COVID-19 (CAPACITA’ ORGANIZZATIVE E RESILIENZA), RELATIVI SIA AL PERSONALE CHE AGLI UTENTI E ALLE LORO FAMIGLIE.**

In seguito alla sopravvenuta emergenza sanitaria da Covid-19, l’azienda “Il Quadrifoglio” ha adottato il protocollo condiviso di aggiornamento delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2/COVID-19 nell’ambito di lavoro e i successivi aggiornamenti, nonché la conseguente costituzione del comitato Covid. Inoltre, sono stati indetti e rispettati i Piani d’Azione e i Regolamenti interni istituiti.

Si è provveduto quanto segue:

- erogare la formazione e l’informazione dei lavoratori in merito alle misure di prevenzione previste e viene ribadita in caso di variazioni organizzative e/o strutturali.
- misurazione della temperatura corporea delle persone che accedono all’attività, impedendo l’accesso a chiunque presenti febbre superiore ai 37.5 °C;
- mantenere l’attuale organizzazione degli spazi, che garantisce la distanza di almeno 1 metro tra le postazioni di lavoro e tra le persone;
- all’accesso dei locali e nelle postazioni di attesa sono previste soluzioni idroalcoliche e non sono presenti oggetti di uso comune;
- gli operatori provvedono alla frequente igienizzazione delle mani mediante soluzioni idroalcoliche;
- le riunioni eventualmente necessarie si svolgono esclusivamente in modalità a distanza;
- è assicurata la pulizia delle superfici di lavoro e delle attrezzature tra un ospite e l’altro;
- è assicurato un idoneo ricambio d’aria degli ambienti mediante l’apertura di porte e finestre; non sono presenti impianti di climatizzazione con ricircolo dell’aria.
- Sulla porta di accesso di ogni locale è affisso un cartello che indica il numero massimo di persone ammesse contemporaneamente

Comunità Alloggio “Il Quadrifoglio Viale Einaudi,19 Acqui Terme (AL) e-mail: <a href="mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com">quadrifoglio.acqui2016@gmail.com</a> .it	<h1><u><b>CARTA DEI SERVIZI</b></u></h1>	<b>MR 07.01</b>  Rev. 0  Del 01/01/2022
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------	-----------------------------------------------------

- Sono previsti servizi igienici separati per gli utenti ed il personale; tali servizi sono puliti ed igienizzati dopo ogni utilizzo.
- I pasti sono consumati esclusivamente nella sala da pranzo in assenza di focolaio di Covid-19 attivo, in caso di focolaio, gli Ospiti rimangono nelle loro camere, suddivisi da positivi e negativi, con annesso il bagno.
- Sono previsti percorsi di ingresso e uscita separati.

In azienda sono adottate tutte le misure di igiene necessarie a limitare la diffusione dell’epidemia tramite l’utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. I lavoratori saranno dotati di mascherine di tipo FFP2 con marcatura CE, in conformità a quanto previsto alle indicazioni dell’Organizzazione mondiale della sanità, o validate dell’ISS ai sensi dell’art. 15 del D.L. 18/2020. I DPI da smaltire sono chiusi in un sacco nero della indifferenziata e disinfettati con soluzione di ipoclorito di sodio al 5% per poi essere chiusi in un ulteriore sacco.

Durante il periodo pandemico tutti gli incontri con i parenti sono stati sostituiti attivando modalità di incontri tramite videochiamate e/o telefonate, mantenendo un colloquio continuo con i propri famigliari e servizi. Mentre, durante i periodi con basso rischio di emergenza covid-19, le visite sono regolarmente attivate tramite tempone negativo all’ingresso della struttura e previo appuntamento.

Ad oggi queste misure hanno consentito di mantenere, per tutta la durata della pandemia, la comunità Covid free.

Comunità Alloggio  
“Il Quadrifoglio” Viale Einaudi,19  
Acqui Terme (AL)  
e-mail:  
[quadrifoglio.acqui2016@gmail.com](mailto:quadrifoglio.acqui2016@gmail.com).it

## **CARTA DEI SERVIZI**

**MR 07.01**

Rev. 0

Del 01/01/2022