



# ELLELLE SOC. COOP. SOCIALE

## CARTA DEI SERVIZI



Via Feliciano Fedeli, 21 – 06034 Foligno (PG)

Tel. 0742/321066

P.iva 01982420547

Iscritta all'Albo delle cooperative sociali

Sezione a Mutualità prevalente al n. A115844

E-mail: [ellelle.coopsociale@gmail.com](mailto:ellelle.coopsociale@gmail.com)

Pec: [ellelle@pec.confcooperative.it](mailto:ellelle@pec.confcooperative.it)

Carta dei Servizi Rev.07 del 14/06/2023



## CHI SIAMO

La Ellele è una Cooperativa Sociale costituitasi nel 1992 con atto notarile rep. n. 42976 del 27/11/1992.

I soci fondatori sono stati un gruppo di genitori con figli disabili ed un gruppo di giovani operatori motivati dalla volontà di garantire alle persone diversamente abili una qualità di vita migliore, all'interno di un ambiente accogliente, stimolante, gratificante e attento a valorizzare l'unicità di ogni persona.

La Cooperativa ha iniziato la propria attività nel 1996 e, crescendo nel tempo, ha sviluppato le proprie competenze e la qualità dei servizi erogati.

## MISSION

Le diversità rendono ogni uomo unico e ciascuno nella sua unicità ha diritto di essere riconosciuto nella sua diversità.

Alla luce di questo valore condiviso, la Cooperativa opera nei propri servizi utilizzando metodologie al passo con i tempi, elaborando piani di intervento personalizzati, avvalendosi di personale qualificato e promuovendo una cultura della disabilità che sensibilizzi il tessuto sociale del territorio.

La Cooperativa mantiene vivo lo spirito di collaborazione con le famiglie degli ospiti condividendo i percorsi educativi, offrendo flessibilità e varietà nelle risposte.

## VISION

*“Auspichiamo una società erudita nella comprensione che le diversità rendono ogni Uomo Unico e ciascuno nella sua unicità ha diritto ad essere riconosciuto, senza il bisogno di rivendicazioni e battaglie per avvalorare il fatto di possedere pari dignità di esistere e convivere in armonia con il Tutto”.*

### ***Principi fondamentali per l'erogazione dei Servizi:***

- Pari opportunità per tutti accogliendo le specificità di ciascuno;
- assenza di pregiudizi o di qualsiasi forma di discriminazione;
- garanzia di continuità nell'erogazione dei servizi;
- coinvolgimento degli Ospiti/Famiglie nelle fasi di progettazione e verifica del servizio nell'ottica dell'ascolto dei bisogni e del miglioramento continuo;
- monitoraggio delle azioni intraprese al fine di misurare le stesse in termini di efficacia ed efficienza;
- definizione chiara dei diritti e dei doveri degli Ospiti e delle famiglie di appartenenza;
- riconoscimento del diritto di tutela esercitabile attraverso il reclamo da esporre alla Direzione Aziendale;
- predisposizione all'ascolto, alla mediazione interculturale (anche tramite dei professionisti in caso di barriere linguistiche);

- aiuto e sostegno agli Ospiti nel momento in cui si verificano eventi avversi in famiglia;
- rimodulazione della progettazione e delle prestazioni erogate che garantiscano il benessere in ogni fase della vita dell’Ospite in quanto in età evolutiva è soggetto a modifiche e trasformazioni così come in età adulta dove i bisogni di assistenza e cura potrebbero modificarsi in seguito ad un declino clinico e/o cognitivo.

## **UMANIZZAZIONE DELLE CURE E DELLE PRESTAZIONI**

- Il processo di umanizzazione per la Ellelle significa porre al centro la persona accogliendone i limiti e le risorse, predisponendo dei percorsi personalizzati volti a sviluppare e valorizzare le risorse, nel rispetto della propria soggettività e unicità, cercando di ridurre il disagio che può derivare dalla percezione del sentirsi “diverso”.
- È condivisione del progetto di vita con i caregiver che hanno bisogno di essere accolti, ascoltati e supportati nella cura e nell’assistenza del proprio congiunto, aiutandoli a vivere la complessità della disabilità con maggiore serenità, offrendo loro, spazi di confronto e di scambio con personale in grado di creare un clima di empatia.

## ELEGGIBILITÀ UTENTE

Al fine di garantire il massimo confort ed il raggiungimento di obiettivi chiari e definiti la Ellelle applica il principio di eleggibilità dell'Utente. Le prestazioni erogate sono rivolte a persone disabili adulte e minori.

Prima della presa in carico della persona previa Valutazione Multidimensionale effettuata dal servizio di riferimento della ASL competente, si valutano:

- la complessità dei bisogni;
- l'adeguatezza degli spazi;
- il contesto;
- la presenza di figure professionali idonee alle richieste del servizio inviante/famiglia;
- la disponibilità di un numero sufficiente di risorse umane.

La loro identificazione permette di pianificare un percorso assistenziale graduale, flessibile e condiviso con l'Ente, l'Ospite e la Famiglia.

Costituiscono motivo di esclusione dalla possibilità di usufruire dei servizi della Ellelle:

- particolari complessità cliniche degli ospiti con necessità di supporti meccanici per la tenuta in vita;
- incompatibilità conclamata con gli altri utenti e la mancanza di rispetto delle regole di convivenza.

## **PROPRIETA' DELL'OSPITE**

In fase di ingresso la Ellelle si fa carico di conservare correttamente le proprietà dell'Ospite quali:

- Documentazione sanitaria e Piani terapeutici, ricette mediche;
- medicinali che vengono correttamente identificati e conservati in apposito armadio chiuso a chiave;
- indumenti per eventuali cambi;
- ausili per i quali verifica la perfetta funzionalità ed in caso di anomalie provvede ad informare tempestivamente la Famiglia/tutore.

Nei Servizi Residenziali è la Ellelle a provvedere alla manutenzione degli Ausili in dotazione dell'Ospite.

## **RETI ASSISTENZIALI**

Nell'ambito del processo di cura la Ellelle è impegnata in prima fila per gestire e garantire la continuità assistenziale degli utenti nel territorio e presso il proprio domicilio attraverso una continua comunicazione con il Servizio inviante, formazione delle famiglie e caregiver, nell'ottica di una sinergia tra il progetto riabilitativo ed assistenziale specialistico ed il contesto familiare. Il case manager individuato per ogni utente è inoltre perno e parte attiva nel processo di sviluppo del Progetto Socio Riabilitativo Personalizzato (PSRP), attivo per ogni utente, al fine di massimizzare l'intervento anche al di fuori del contesto di equipe.

La Ellelle, a supporto delle attività, ricerca ed instaura rapporti di collaborazione con Associazioni in grado di fornire servizi di ausilio nell'ambito del volontariato, della formazione, della socializzazione ed integrazione degli Ospiti con i loro pari, in particolare in occasione di eventi che nel corso dell'anno sono parte integrante del vissuto del territorio quali:

La C.R.I.

La Giostra della Quintana

Collaborazione con una Palestra del territorio

Collaborazione con Associazioni sportive

Collaborazione per attività di teatro

Collaborazione con l'Associazione che si occupa del Carnevale di Sant'Eraclio

## **SISTEMA INFORMATIVO**

La Ellelle per lo scambio di informazioni con l'Ente si avvale del sistema ATLANTE oltre i canali istituzionali quali mail e PEC.

Mette a disposizione dei propri Clienti la Carta dei Servizi che provvede a mantenere aggiornata, così come il sito WEB.

Per ogni Servizio è stato individuato un Referente che ha, tra gli altri, il compito di accogliere le informazioni che provengono dalle Famiglie e fornire le indicazioni relative al Servizio.

Il Referente del Servizio viene comunicato alle famiglie oltre ad essere indicato nell'Organigramma Aziendale. Ad ogni utente è assegnato un case manager che affianca l'utente nella conduzione, per il miglior



risultato riabilitativo possibile, e che tiene attiva la comunicazione tra i caregiver e il resto dell'equipe.

## **DIMISSIONI DELL'OSPITE**

All'atto delle dimissioni dell'Ospite la Ellele, al fine di garantire una adeguata continuità assistenziale, provvede a redigere una lettera di dimissioni contenente tutte le indicazioni utili a sostenere un eventuale passaggio/inserimento in altro Servizio territoriale.

## ***I NOSTRI SERVIZI***

### ***In convenzione con L'Azienda Sanitaria USLUmbria2***

#### ***"POLLICINO"***

Ubicazione: [Via F. Fedeli n. 21 - 06034 Foligno \(PG\)](#)

Servizio Socio Riabilitativo Semiresidenziale per l'età evolutiva rivolto a minori disabili (Autorizzazione n. 137 del 12/01/2007 – 1963 del 14/03/2016 della Regione Umbria- Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali) in convenzione con l'Azienda Sanitaria USLUmbria 2. Il Servizio attualmente è accreditato alla Regione Umbria con atto n. 584 del 23/01/2018 per numero 15 posti, in regime semiresidenziale.

Si accede tramite valutazione dell'Unità Operativa per lo Sviluppo dell'USLUmbria2 che provvede a redigere un piano assistenziale individualizzato e/o su indicazione dell'Assistente Sociale di riferimento, previa autorizzazione del Distretto Sanitario USLUmbria 2.

Eventuali liste di attesa sono gestite direttamente dall'Ente committente che modula gli ingressi in base ai posti disponibili.

La retta die applicata è stabilita dal Tariffario Regionale vigente, il 70% è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il 30% dell'importo è compartecipato dalla Famiglia dopo previa presentazione al Comune di Residenza della domanda di integrazione alla spesa in base alla propria situazione reddituale (ISEE), la somma residua è erogata dal Comune.

Le famiglie partecipano integrando la retta mensile secondo il numero degli accessi del proprio congiunto come da convenzione.

Il servizio è aperto tutto l'anno dal lunedì al sabato esclusi i festivi.

Viene erogato:

- dalle ore 9 alle ore 16, nel periodo estivo, in occasione delle vacanze per le festività natalizie e pasquali;
- dalle ore 12 alle ore 18, nel periodo invernale, corrispondente all'anno scolastico in corso.

L'orario è soggetto a flessibilità e può variare a seconda di particolari esigenze personali, e a quanto previsto nel PAI.

Gli Ospiti usufruiscono di un servizio mensa. I pasti vengono forniti da un'azienda esterna certificata.

Il Servizio è coordinato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Direttore Sanitario e lo Psicologo.

L'equipe è costituita dalle seguenti figure professionali:

- Pedagogista con specializzazione in Pedagogia Clinica
- Psicologo
- Educatore Professionale Socio-pedagogico
- Educatore qualificato in Arte Terapia
- Educatore qualificato in Danzamovimentoterapia
- Educatore con Laurea in Logopedia
- Educatore con Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
- OSS
- OSA

Secondo una programmazione strutturata mensilmente, sulla base dei Piani Socio Riabilitativi Personalizzati (PSRSP), vengono svolte diverse attività; di seguito alcune di esse:

Attività per lo sviluppo e il mantenimento delle abilità sensoriali, cognitive, emotive e relazionali.

Attività all'interno della Stanza Multisensoriale Snoezelen.

Attività in acqua: in mini piscina con idromassaggio e nelle piscine presenti nel territorio.

Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Montagnaterapia.

Uscite ricreative, didattiche e finalizzate all'integrazione e alla conoscenza del territorio.

Attività varie con l'ausilio della LIM e di software specifici.

Attività finalizzate allo sviluppo di comportamenti adattivi.

Arteterapia.

Laboratorio artistico creativo.

Laboratorio di cucina.

Laboratorio di creta.

Attività fisica adattata.

### ***“POLLICINO RESIDENZIALE”***

Ubicazione: Via F. Fedeli n. 21 - 06034 Foligno (PG)

Servizio Socio Riabilitativo Residenziale per l'età evolutiva (Autorizzazione n. 1963 del 14/03/2016 della Regione Umbria- Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali), ed accreditato con D.D.584 del 23/01/2018.

Posti letto disponibili n. 2.

Si accede tramite valutazione dell'Unità Operativa per lo Sviluppo dell'USL che provvede a redigere un piano assistenziale individualizzato e/o su indicazione dell'Assistente Sociale di riferimento, previa autorizzazione del Distretto Sanitario USLUmbria 2.

Eventuali liste di attesa sono gestite direttamente dall'Ente committente che modula gli ingressi in base ai posti disponibili.

La retta die è stabilita dal Tariffario Regionale vigente, il 70% è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il 30% dell'importo è compartecipato dalla Famiglia dopo previa presentazione al Comune di Residenza della domanda di integrazione alla spesa in base alla propria situazione reddituale (ISEE), la somma residua è erogata dal Comune.

Il Servizio è aperto tutto l'anno 24h die.

Il Servizio si propone di raggiungere un livello di comportamento adattivo adeguato e funzionale ad una buona qualità di vita, rispettando l'unicità e la soggettività della persona, in armonia con il proprio neurosviluppo.

Il Servizio è coordinato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Direttore Sanitario.

L'ambiente a *misura di bambino* offre spazi accoglienti e funzionali all'adattamento e allo sviluppo interpersonale.

### **"CASA DINA"**

**Ubicazione: Via F. Fedeli, 21 - 06034 Foligno (PG)**

Servizio Socio Riabilitativo Semiresidenziale per giovani Adulti (Autorizzazione n. 1485 del 24/02/2010 della Regione Umbria- Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali) in convenzione con la USL 2. Il Servizio è

accreditato alla Regione Umbria con atto n. 584 del 23/01/2018 per n. 10 posti in regime semiresidenziale. Si accede tramite valutazione dell'UMVD che provvede a redigere un piano assistenziale individualizzato e/o su indicazione dell'Assistente Sociale di riferimento, previa autorizzazione del Distretto Sanitario USLUmbria2.

Eventuali liste di attesa sono gestite direttamente dall'Ente committente che modula gli ingressi in base ai posti disponibili.

✓ *All'ingresso del nuovo Ospite viene individuato un "Case Manager"*

La retta die stabilita dal Tariffario Regionale vigente per tali prestazioni è per il 70% è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il 30% dell'importo è compartecipato dalla Famiglia dopo previa presentazione al Comune di Residenza della domanda di integrazione alla spesa in base alla propria situazione reddituale (ISEE), la somma residua è erogato dal Comune.

Le famiglie compartecipano integrando la retta mensile secondo il numero degli accessi del proprio congiunto come da convenzione.

Il servizio è aperto tutto l'anno dal lunedì al sabato escluso i festivi.

Viene erogato:

- dalle ore 9 alle ore 16, nel periodo estivo, in occasione delle vacanze per le festività natalizie e pasquali;

- dalle ore 12 alle ore 18, nel periodo invernale, corrispondente all'anno scolastico in corso.

L'orario è soggetto a flessibilità e può variare a seconda di particolari esigenze personali ed in base al PSRP.

Gli ospiti usufruiscono di un servizio mensa esternalizzato.

Il Servizio è coordinato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Direttore Sanitario e lo Psicologo.

L'equipe è costituita dalle seguenti figure professionali:

- Pedagogista con specializzazione in Pedagogia Clinica
- Psicologo
- Educatore Professionale Socio-pedagogico
- Educatore qualificato in Arte Terapia
- Educatore qualificato in Danzamovimentoterapia
- Educatore con Laurea in Logopedia
- Educatore con Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
- OSS
- OSA

Secondo una programmazione strutturata mensilmente, sulla base dei Piani Socio Riabilitativi Personalizzati, vengono svolte diverse attività; di seguito alcune di esse:

Attività per lo sviluppo e il mantenimento delle abilità sensoriali, cognitive, emotive e relazionali.

Attività all'interno della Stanza Multisensoriale Snoezelen.

Attività in acqua: in mini piscina con idromassaggio e nelle piscine presenti nel territorio.

Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).

Montagnaterapia.

Andarperborghi.

Uscite ricreative, didattiche e finalizzate all'integrazione e alla conoscenza del territorio.

Attività varie con l'ausilio della LIM e di software specifici.

Attività finalizzate allo sviluppo di comportamenti adattivi.

Arteterapia.

Laboratorio artistico creativo.

Laboratorio di cucina.

Laboratorio di creta.

Attività fisica adattata.

### ***“CASA DINA RESIDENZIALE”***

**Ubicazione: Via F. Fedeli, 21 - 06034 Foligno (PG)**

Servizio Socio Riabilitativo Residenziale per giovani Adulti (Autorizzazione con Determina Dirigenziale n. 5085 del 27/06/2012 ) in convenzione con la USL2. Il Servizio è accreditato presso la Regione Umbria con atto n. 584 del 23/01/2018, per n. 2 posti letto.

Si accede tramite valutazione dell'UMVD che provvede a redigere un piano assistenziale individualizzato e/o su indicazione dell'Assistente Sociale di riferimento,



previa autorizzazione del Distretto Sanitario USLUmbria 2.

Eventuali liste di attesa sono gestite direttamente dall'Ente committente che modula gli ingressi in base ai posti disponibili.

La retta die stabilita dal Tariffario Regionale per tali prestazioni, per il 70% è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il 30% dell'importo è compartecipato dalla Famiglia dopo previa presentazione al Comune di Residenza della domanda di integrazione alla spesa in base alla propria situazione reddituale (ISEE), la somma residua è erogata dal Comune.

Il Servizio è aperto tutto l'anno 24h die.

Il Servizio si propone di raggiungere un livello di comportamento adattivo adeguato e funzionale ad una buona qualità di vita, rispettando l'unicità e la soggettività della persona, in armonia con il proprio neurosviluppo.

Il Servizio è coordinato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Direttore Sanitario e lo Psicologo.

Le attività prevedono l'assistenza di base dove gli ospiti sono coinvolti nella gestione di tutte le attività quotidiane con il fine di saper vivere in una piccola comunità condividendo e rispettando gli altri, educando nella gestione del proprio spazio e dei propri effetti personali.

## ***“I QUATTRO ELEMENTI”***

Ubicazione: Via F. Fedeli, 21 - 06034 Foligno (PG)

Servizio Socio Riabilitativo Semiresidenziale per Adulti (Autorizzazione n. 5432 del 26/07/2011 della Regione Umbria- Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali) in convenzione con la USL2. Il Servizio è accreditato alla Regione Umbria con atto n. 584 del 23/01/2018, per n. 10 posti.

Si accede tramite valutazione dell'UMVD che provvede a redigere un piano assistenziale individualizzato e/o su indicazione dell'Assistente Sociale di riferimento, previa autorizzazione del Distretto Sanitario USLUmbria 2.

Eventuali liste di attesa sono gestite direttamente dall'Ente committente che modula gli ingressi in base ai posti disponibili.

✓ *All'ingresso del nuovo Ospite viene individuato un “Case Manager”*

La retta die stabilita dal Tariffario Regionale vigente per tali prestazioni, è per il 70% è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, il 30% dell'importo è compartecipato dalla Famiglia dopo previa presentazione al Comune di Residenza della domanda di integrazione alla spesa in base alla propria situazione reddituale (ISEE), la somma residua è erogata dal Comune.

Le famiglie partecipano integrando la retta mensile secondo il numero degli accessi come da convenzione.

Il servizio è aperto tutto l'anno dal lunedì al sabato escluso i festivi.

L'orario di apertura è dalle ore 9.00 alle ore 16.00, con possibilità di flessibilità, sia in ingresso, che in uscita.

Gli ospiti usufruiscono di un servizio mensa esternalizzato.

Il Servizio è coordinato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Direttore Sanitario e lo Psicologo.

L'equipe è costituita dalle seguenti figure professionali:

- Pedagogista con specializzazione in Pedagogia Clinica
- Psicologo
- Educatore Professionale Socio-pedagogico
- Educatore qualificato in Arte Terapia
- Educatore qualificato in Danzamentoterapia
- Educatore con Laurea in Logopedia
- Educatore con Laurea in Scienze e Tecniche Psicologiche
- OSS
- OSA

Secondo una programmazione strutturata mensilmente, sulla base dei Piani Socio Riabilitativi

Personalizzati, vengono svolte diverse attività; di seguito alcune di esse:

Attività per lo sviluppo e il mantenimento delle abilità sensoriali, cognitive, emotive e relazionali.

Attività all'interno della Stanza Multisensoriale Snoezelen.

Attività in acqua: in mini piscina con idromassaggio e nelle piscine presenti nel territorio.

Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Montagnaterapia.

Andarperborghi.

Uscite ricreative, didattiche e finalizzate all'integrazione e alla conoscenza del territorio.

Attività varie con l'ausilio della LIM e di software specifici.

Attività finalizzate allo sviluppo di comportamenti adattivi.

Arteterapia.

Laboratorio artistico creativo.

Laboratorio di cucina.

Laboratorio di creta.

Attività fisica adattata.

### ***SERVIZIO Famiglia Comunità per il Dopo di Noi "SELENE"***

Ubicazione: Via Flaminia, 77 – 06031 Bevagna (PG)

**Caratteristiche strutturali:** appartamento di proprietà della Ellele Società Cooperativa Sociale, sito a piano

terra di mq 105 composto da ingresso, cucina, tinello, tre camere da letto, due bagni idonei per disabili, vano lavanderia, corte esclusiva di mq 65, garage e soffitta. L'appartamento ha una capacità ricettiva di n. 6 posti per utenti in età adulta con disabilità intellettiva.

L'ubicazione centrale tra Foligno e Bevagna, a pochi km da Cannara ed Assisi, permette agli Ospiti della struttura di poter fruire di qualsiasi servizio di cui possono aver bisogno, nonché la partecipazione ad eventi culturali e ricreativi che vengono organizzati nei vari paesi limitrofi.

Il servizio è autorizzato al funzionamento dal Comune di Bevagna con Prot. N.6035 del 24/05/2019.

La Ellette Soc. Coop. Soc. è iscritta all'elenco Regionale istituito dalla Regione Umbria quale soggetto abilitato ad erogare il Servizio Dopo di Noi.

Al servizio "Famiglia Comunità per il Dopo di Noi" si accede per situazioni di emergenza familiare a carattere privato presentando richiesta alla Direzione aziendale, la quale verifica la disponibilità dei posti, o in convenzione su indirizzo del Servizio socio sanitario dell'USLUmbria 2, successivamente alla valutazione dell'UMVD, che ne predispone il Progetto Assistenziale Individualizzato.

La retta die applicata fa riferimento al Tariffario Regionale ed alla convenzione vigente.

Il 40% è a carico dell'USLUmbria 2, il 60% è a carico dell'Utente/Famiglia, previa domanda di integrazione alla retta indirizzata al Comune di residenza, che dietro

presentazione dell'ISEE, provvederà a stabilire le quote parti.

Il Servizio è coordinato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Direttore Sanitario e lo Psicologo.

Il servizio si avvale di figure professionali nell'arco delle 24 h. quali:

- OSA
- OSS
- Educatore professionale Socio pedagogico

ATTIVITA'

***In convenzione con il COMUNE di Foligno:***

***SERVIZIO "VERSO L'AUTONOMIA POSSIBILE"***

Il servizio trova la sua ubicazione presso la Struttura G. Palmas di proprietà dell'Ente Appaltante e si esplica in due percorsi:

- Servizio socio educativo semiresidenziale per persone disabili adulte denominato "Verso l'autonomia" erogato nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 19.
- Servizio di residenzialità assistita "Sollievo dal lavoro di cura" erogato in RTI, due week-end al mese secondo

programmazione e calendarizzazione concordata con le Famiglie.

Si accede al servizio presentando domanda alle Assistenti sociali del Comune di Foligno, Area Diritti alla cittadinanza, su valutazione dell'UMVDA dell'USLUmbria 2; la famiglia corrisponde all'Ente un contributo mensile in base al proprio ISEE.

Il servizio è coadiuvato dal Direttore Tecnico in collaborazione con il Referente individuato.

Secondo una programmazione strutturata mensilmente, sulla base dei Piani Educativi Individualizzati, vengono svolte anche le seguenti attività:

Attività per lo sviluppo e il mantenimento delle abilità sensoriali, cognitive, emotive e relazionali.

Uscite ricreative, didattiche e finalizzate all'integrazione e alla conoscenza del territorio.

Laboratorio artistico creativo.

Laboratorio di estetica.

Attività di integrazione e socializzazione al contesto cittadino.

### *Giornata Tipo del percorso "Verso l'autonomia":*

Dalle ore 15:00 alle 15:30 accoglienza degli Ospiti, che giungono al centro o accompagnati dai propri familiari o con il pulmino, provenienti da altri servizi;

15:30-16:00 relax

16:00 condivisione con gli Ospiti delle attività in programmazione ed avvio delle stesse  
17:00-17:30 preparazione della merenda, condivisione del pasto e riordino della stanza  
17:30-18:00 igiene e cura della persona  
18:00 svago e attività ludiche  
18:45 preparazione degli Ospiti per il rientro presso le proprie abitazioni

## ***A carattere privato:***

### ***HAPPY BAND***

Servizio Socio Educativo rivolto a persone giovani e meno giovani con disabilità acquisite o congenite, che desiderano trovare uno spazio proprio al fine di esprimere le proprie potenzialità, riscoprire talenti, sviluppare e/o mantenere autonomie. Sono previsti percorsi individualizzati e di gruppo.

L'equipe è multidisciplinare ed è costituita da personale con maturata esperienza. Sono presenti Educatori professionali socio-pedagogici, OSS, ed OSA.

L'orario di apertura è previsto dal lunedì al sabato con orario flessibile e con la possibilità di usufruire del servizio mensa.

Le attività proposte spaziano dall'educazione ambientale all'attività cognitiva, dall'informatica interattiva alle attività sensoriali, dai laboratori di



tecniche manuali, dall'attività di cura della persona, alla psicomotricità e acquaticità.

Si accede al servizio previa richiesta alla Ellelle Soc. Coop. Soc. con tempi di attivazione rapidi, la retta die varia in base all'orario ed ai giorni di frequenza, al momento dell'accettazione dell'offerta viene sottoscritto un contratto.

Secondo una programmazione strutturata mensilmente, vengono svolte diverse attività; di seguito alcune di esse:

Attività per lo sviluppo e il mantenimento delle abilità sensoriali, cognitive, emotive e relazionali.

Attività all'interno della Stanza Multisensoriale Snoezelen.

Attività in acqua: in mini piscina con idromassaggio e nelle piscine presenti nel territorio.

Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Montagnaterapia.

Andarperborghi.

Uscite ricreative, didattiche e finalizzate all'integrazione e alla conoscenza del territorio.

Attività varie con l'ausilio della LIM e di software specifici.

Attività finalizzate allo sviluppo di comportamenti adattivi.

Arteterapia.

Laboratorio artistico creativo.

Laboratorio di cucina.

Laboratorio di creta.

Attività fisica adattata.

## LA MISURA DELLA QUALITÀ

Ellelle ha messo in atto un sistema di organizzazione aziendale dei servizi alla persona certificato secondo la UNI EN ISO-9001:2015 “Sistemi di gestione della qualità” aziendale per garantire la qualità dei servizi erogati.

## STANDARD DI QUALITÀ

Ellelle ha stabilito di misurare le sue prestazioni sulla qualità del servizio attraverso una serie di indicatori, nello specifico:

| ITEM QUALITATIVI                   | INDICATORE            | TARGET DI RIFERIMENTO                                 |
|------------------------------------|-----------------------|---|
| Presenza in carico                 | Giorni di attivazione | Entro 5 giorni dalla comunicazione                    |
| Verifica del caso                  | Riunione di equipe    | 80% operatori presenti                                |
|                                    | Revisione PSRP        | 100% revisione PSRP secondo i tempi stabiliti         |
| Turn over operatori                | % turn over           | < 2%  |
| Formazione                         | Organizzazione        | 100% corsi effettuati                                 |
|                                    | Partecipazione        | 90% operatori che completano il percorso formativo    |
| Reclami                            | Numero reclami        | < 2 reclami all'anno gestiti entro 10 giorni          |
| Soddisfazione utenza e committenza | % soddisfazione       | Gradimento buono per il 90% degli utenti intervistati |

La verifica degli indicatori è misurata ogni anno e approvata dal C.D.A. tramite il riesame di direzione.

## **Tutela della Privacy**

La Ellelle opera nel pieno rispetto della Privacy e da quanto disciplinato dal GDPR Regolamento UE 2016/679.

La Ellelle Soc. Coop. Sociale non utilizza i dati acquisiti dei propri dipendenti, dei clienti, dei fornitori per attività di profilazione.

La documentazione sanitaria fornita e prodotta nei servizi è sottoposta alla massima tutela attraverso i principali sistema di sicurezza fisica ed informatica.

## **Consenso informato**

La Ellelle per l'erogazione delle prestazioni effettuate nei propri servizi condivise con l'Ospite/Famiglia/Tutore acquisisce il "Consenso informato alla cura" tramite sottoscrizione dell'apposito Modulo.

## **Gestione Reclami**

La Ellelle Soc. Coop. Sociale è in possesso di Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015, ha implementato nel proprio sistema una procedura per la "Gestione dei Reclami".

Il Reclamo va indirizzato alla Direzione tramite posta ordinaria o per mail al seguente indirizzo:

[ellelle.coopsociale@gmail.com](mailto:ellelle.coopsociale@gmail.com).

La direzione si impegna a rispondere per iscritto ad ogni segnalazione entro 10 giorni dal ricevimento.

