

**“Servizio di organizzazione e gestione soggiorni
per persone disabili ultrasedicenni”**

2

Carta dei servizi:

**“Servizio di organizzazione e gestione
soggiorni
per persone disabili ultrasedicenni”**

Consorzio COESA (Sede Legale - Via Savoia, 11 - 10064 Pinerolo TO)

Cooperativa Sociale BIOSFERA s.c.s. (Sede Legale - C.so Francia, 26 – 10143 Torino TO)

• <i>INDICE</i>	<i>pag</i>	<i>3</i>
• <i>PRESENTAZIONE</i>	<i>pag</i>	<i>3</i>
• <i>BIOSFERA S.C.S.</i>	<i>pag</i>	<i>9</i>
• <i>LA NOSTRA DICHIARAZIONE DI IMPEGNO</i>	<i>pag</i>	<i>10</i>
• <i>ORGANIZZAZIONE SOGGIORNI</i>	<i>pag</i>	<i>11</i>
• <i>MODALITÀ D'INCONTRO CON LE FAMIGLIE</i>	<i>pag</i>	<i>17</i>
• <i>GESTIONE DELLE EMERGENZE</i>	<i>pag</i>	<i>17</i>
• <i>I LUOGHI E LE STRUTTURE DEI NOSTRI SOGGIORNI</i>	<i>pag</i>	<i>18</i>
• <i>COME SI MISURA LA QUALITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO</i>	<i>pag</i>	<i>25</i>
• <i>LE NOSTRE SEDI E RIFERIMENTI</i>	<i>pag</i>	<i>28</i>

PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi

La **Carta dei Servizi** raccoglie la presentazione dei servizio di **“Organizzazione e gestione soggiorni per persone disabili ultrasedicenni”** gestito dalla Società Cooperativa Sociale BIOSFERA e ne rappresenta la volontà di impegnarsi ufficialmente e formalmente nei confronti degli Enti Pubblici, dei territori e delle famiglie al rispetto delle condizioni caratterizzanti la propria prestazione d’opera e al rispetto delle opportunità di confronto e di stimolo reciproco al miglioramento della qualità offerta.

E’ un passo concreto verso quell’ottica di trasparenza e partecipazione, che nella pratica si traduce in incontro e dialogo tra il cittadino e chi, a diversi livelli, è chiamato a rispondere ai suoi bisogni.

Questa **Carta dei Servizi** rappresenta perciò la disponibilità della nostra Cooperativa a “mettersi in gioco”, a presentarsi nella sua identità caratteristica, a dialogare con gli Enti Pubblici committenti e con le famiglie dei propri utenti ospiti, riconoscendo ad entrambi il diritto di portare i loro contributi critici, esercitare il controllo e condividere suggestioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e, di conseguenza, della qualità della vita dei propri assistiti.

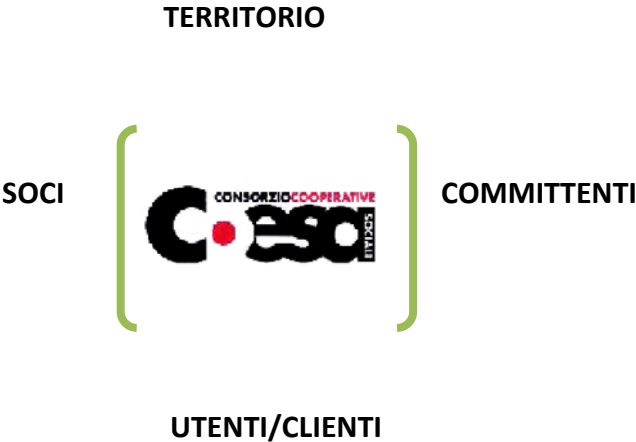
Il **Consorzio di Cooperative Sociali COESA** si è costituito nel **2001**, proponendo un nuovo modello di servizi alla persona e sviluppando iniziative commisurate ai bisogni del **territorio**. L'**integrazione operativa tra imprese sociali** specializzate in **settori operativi differenti** rappresenta la specifica **mission** del Consorzio COESA.



Il Consorzio Coesa ha ottenuto nel 2007 la **Certificazione di qualità** per la progettazione dei servizi socio assistenziali ed educativi conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000. Questo comporta una notevole omogeneità procedurale ed un'unica direzione complessiva dei servizi offerti, pur presentando significativi gradi di articolazione tra le varie cooperative consorziate.

Ad oggi COESA è:

- Centro servizi: a disposizione di ogni cooperativa, per la gestione amministrativa, contributiva e la selezione del personale
- General contractor: consente alle cooperative l'accesso ad opportunità e contratti riservati a raggruppamenti di imprese
- Formazione: messa a disposizione di formatori e accesso a fondi europei
- Gestione Servizio Civile
- Promozione e sviluppo: azione di marketing adeguato ai bisogni del territorio



Costituiscono il Consorzio COESA



Coop. Il Raggio: di tipo A, gestisce servizi educativi per minori e disabili (comunità alloggio, progetti di autonomia, laboratori protetti, gruppi appartamento)



Coop. L'Aquilone: di tipo A gestisce servizi per l'infanzia e animazione (asili nidi, oratori, dopo scuola)



Coop. Terra di Mezzo: di tipo A gestisce servizi per disabili e minori



Coop. L.A.R.B.S.: di tipo A gestisce servizi per anziani



Cooperativa Proposte Educative e Assistenziali (P.E.A.): di tipo A gestisce servizi per l'infanzia e animazione, case di riposo



Coop. Cultura e Ambiente: di tipo B gestisce servizi (pulizie, mense, ristorazione...)



Cooperativa CSP Centro Servizi Piemontesi: di tipo B gestisce servizi cimiteriali globali, servizi di pulizia civile ed industriale, manutenzione aree verdi e grigie, servizi di facchinaggio.



Cooperativa Biosfera: di tipo A gestisce servizi per l'infanzia e per disabili (nidi in famiglia, micronidi famigliari e micronido 24 posti, centri estivi, estate ragazzi, pre e post scuola, centri diurni aggregativi, laboratori nelle scuole e soggiorni, assistenza scolastica disabili, Educativa territoriale handicap, Centri Diurni per disabili....soggiorni per disabili)



Cooperativa Idee&Lavoro: di tipo A gestisce per conto del Consorzio Nazionale Idea Agenzia per il Lavoro la progettazione locale, il coordinamento nazionale dei servizi, il matching, domanda/offerta come sportello autorizzato dal Ministero del Lavoro.

Principi e finalità:

Il Consorzio COESA aderisce a Federsolidarietà e ne adotta il Codice Etico, i cui punti fondamentali sono:

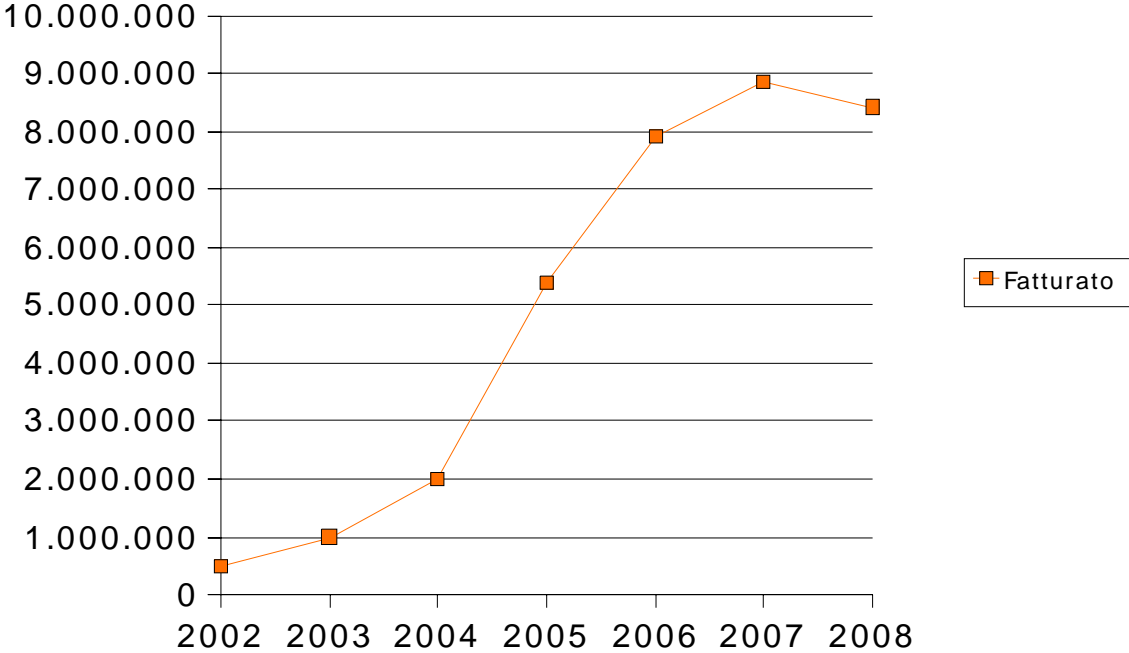
- **la piccola dimensione:** elemento strutturale di qualità che consente alle imprese di sviluppare tra i soci relazioni di conoscenza, confronto e collaborazione;
- **la territorialità:** il legame organico con la comunità locale, volto a valorizzarne in chiave solidaristica ed imprenditoriale le potenzialità di sviluppo;
- **la specializzazione:** la capacità di operare in modo efficace ed efficiente nel proprio settore, mantenendo un ruolo attivo nei confronti delle politiche sociali e del lavoro;
- **la gestione democratica e partecipata:** la possibilità per i dirigenti, così come per i singoli soci, di governare questo piccolo sistema economico, imprenditoriale e sociale;
- **la trasparenza gestionale:** le cooperative sono tenute ad adottare forme di rendiconto sociale e di controllo di gestione;
- **la collaborazione ed integrazione tra cooperative:** attraverso processi di cooperazione consortile e di moltiplicazione cooperativa si risponde alla naturale esigenza di sviluppo, mantenendo la piccola dimensione delle singole consorziate senza perdere tenuta sul mercato.

7

Infine alcuni dati di carattere generale

SEDE LEGALE	PINEROLO (TO) - via Savoia 11
D.u.r.c.	SI
Certificazione di Qualità (aggiornamento Vision 2000)	SI
Regolamento gestione dei dati sensibili e della privacy	SI
Manuale sicurezza (D. Lgs 626/94)	SI
Consulenti, tecnici e formatori	SI

LA NOSTRA CRESCITA NEGLI ANNI



BIOSFERA S.C.S.

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità di cui all'art. 45 della Costituzione della Repubblica Italiana... ha lo scopo di perseguire in forma mutualistica e senza fini di lucro l'autogestione dell'impresa. Operando nell'interesse generale della comunità, alla promozione umana ed all'integrazione dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, di mediazione sociale ed educativi”

9

Attraverso i propri servizi **BIOSFERA s.c.s.** garantisce agli utenti ospiti, alle loro famiglie ed agli Enti Committenti:

- *equità* di trattamento, ispirata a criteri di *imparzialità, obiettività e giustizia* nei confronti di tutti i fruitori dei propri servizi, indipendentemente dalle ragioni per le quali vi accedono;
- *correttezza e continuità* nei rapporti, ispirate a criteri di *rispetto, comprensione, disponibilità ed umanità*;
- possibilità di *partecipazione, dialogo, integrazione, scelta e contestazione* da parte di ciascun interlocutore;
- *efficienza ed efficacia* delle prestazioni, intendendo per *efficienza* il rapporto tra l'investimento economico affrontato ed i risultati conseguiti e per *efficacia* il rapporto tra gli obiettivi prefissati ed quelli raggiunti.

L'ottica di riferimento è quella che vede nell'utente del servizio un **cliente** nel suo diritto di essere quanto più possibile soddisfatto proporzionalmente alle condizioni nelle quali si viene ad agire.

LA NOSTRA DICHIARAZIONE DI IMPEGNO

Con questa **Carta del Servizio COESA e BIOSFERA S.C.S.** si assumono di fronte alle famiglie dei propri utenti ed agli Enti Committenti con cui collabora, l'impegno scritto di garantire e migliorare nel tempo la qualità dei servizio presentato e dei rapporti con le persone che ne fruiscono.

10

Questo significa:

- dotarsi di *standard* di Servizio e di *indicatori di qualità* attraverso i quali verificarne il rispetto;
- rendersi disponibili ad accogliere critiche e suggerimenti;
- rivedere il proprio operato per renderlo più preciso ed attento alle reali esigenze dei propri utenti;
- condividere le proprie conoscenze ed esperienze con i diversi interlocutori per ricercare insieme *nuove forme di collaborazione e nuove soluzioni*.

ORGANIZZAZIONE SOGGIORNI

Finalità:

Offrire stimolanti occasioni di uscite, gite e attività di animazione finalizzate a stimolare la partecipazione alla vacanza e potenziamento dell'autonomia personale e sociale del partecipante:

- Promozione di attività culturali e del tempo libero
- prevenzione e contrasto fenomeni di emarginazione sociale
- prevenzione e contrasto disagio e devianza in ambito minorile, anche se handicap

obiettivi specifici:

- *mantenere abilità possedute, fare acquisire, ove possibile alla persona disabile nuove autonomie e vivere insieme ad altri ragazzi, giovani adulti un'esperienza di vacanza di gruppo serena e gioiosa progettata sulle esigenze e aspettative in contesti nuovi e stimolanti.*
- *Dare sollievo alle famiglie impegnate quotidianamente ad assistere e curare il proprio familiare e offrire loro l'opportunità di disporre di spazi di tempo per le proprie esigenze, beneficiando così a loro volta di un periodo di vacanza*
- *offrire occasioni per una approfondita e diversa conoscenza degli utenti e delle loro capacità di relazionarsi con il gruppo in un contesto diverso dal presidio diurno o residenziale frequentato*

Si tratta di vacanze appositamente studiate che uniscono al divertimento anche il valore educativo: i ragazzi avranno infatti la possibilità di vivere un'esperienza nuova, trascorrendo un periodo di vita comunitaria, in autonomia. BIOSFERA gestisce direttamente con il proprio personale qualificato garantendo la massima sicurezza e la tutela dei ragazzi, servizi ausiliari di qualità, la presenza di personale educativo esperto e

soprattutto l'effettuazione di moltissime attività che faranno trascorrere una vacanza interessante e divertente. Attraverso un'organizzazione di attività di tipo continuativo e occupazionale, sia ad un'utenza che richieda rapporti educativi individualizzati per le particolari condizioni relazionali comportamentali.

BIOSFERA dispone di contatti con strutture alberghiere/villaggi turistici/case alpine/agriturismi già sperimentate.

Le strutture saranno prive di barriere architettoniche e attrezzate per il soggiorno di portatori di handicap anche gravi.

Gli hotel sono dotati di ingressi accessibili alle carrozzine, un'architettura priva di barriere, a norma e rispondono in pieno ai parametri riguardanti igiene e sicurezza secondo le normative Europee. Gli ascensori sono a norma di legge – 75 mq x 1,20 – così come le porte di ingresso per il transito nei vari locali (camere da letto, servizi igienici).

In termini di servizi i territori scelti saranno coperti sotto ogni punto di vista: farmacie, ospedale, servizi di trasporto per portatori di handicap, rete di negozi di tutti i generi commerciali.

Vitto

Il vitto sarà adeguato alle esigenze degli ospiti, garantite l'igiene, la freschezza, la qualità, nonché la possibilità di poter avere almeno una alternativa al primo e al secondo piatto; indicativamente:

- per la colazione del mattino: bevanda calda (tè, cioccolata, latte, caffè), pane, burro e marmellata ed eventuali alternative (yogurt, brioche, ecc.);
- per il pranzo e la cena: un primo piatto, un secondo di carne o pesce, un contorno di verdura fresca e/o cotta, frutta di stagione e/o dolce, acqua minerale a volontà (bottiglia per ogni persona da almeno mezzo litro) o bibita a scelta, caffè o tisana;
- sia per il pranzo sia per la cena la varietà del menù nell'arco della settimana e la possibilità – se richiesto - di disporre di pasti dietetici, vegetariani e/o triturati nonché

la possibilità di pasti al sacco (2 panini imbottiti freschi, 1/2 minerale o altra bibita, frutta fresca, yogurt o budino).

Viaggio e trasporti

Per lo spostamento BIOSFERA si avvale della collaborazione della ditta GHI.ME la quale ditta effettuerà il servizio utilizzando un numero di mezzi necessari a garantire il trasporto.

I mezzi messi a disposizione dall'impresa, saranno almeno nella misura del 60% appositamente attrezzati per il trasporto di persone disabili, secondo le disposizioni contenute nella circolare del ministero dei trasporti n° 175/93, allestiti con pedane elettro-idrauliche per ospitare utenti sia in carrozzina sia con problemi motori, garantendo una sicura mobilità, sedili ergonomici con cinture di sicurezza a quattro punti, pavimentazione antidrucciolo con annesse guide per l'ancoraggio delle carrozzine, predellino laterale e maniglia di salita.

A seconda anche della tipologia e caratteristiche/BISOGNI dell'utenza: verrà eventualmente messo a disposizione un pulmino che rimarrà a disposizione del gruppo vacanze per tutta la durata del soggiorno.

Aspetti organizzativi:

BIOSFERA METTE A DISPOSIZIONE UN COORDINATORE DI AREA CHE SI OCCUPERA' DI ORGANIZZARE E DENIFIRE TUTTI GLI ASPETTI LOGISTICO/ORGANIZZAZTIVI CON IL COMUNE DI TORINO E LE FAMIGLIE FRUITRICI DEL SERVIZIO, GARANTENDO LA MASSIMA DISPONIBILITA' AD ACCOGLIERE RAGIONEVOLI RICHIESTE AVANZATE DALLE FAMIGLIE.

Il Coordinatore è il riferimento "istituzionale" relativo alla cooperativa per il gruppo dei familiari degli utenti, per il coordinatore socio-educativo delle circoscrizioni, per i servizi

sociali coinvolti. Il Coordinatore ha la responsabilità progettuale dei singoli servizi, svolge funzione di controllo di gestione dei singoli centri di costo, svolge funzioni di indirizzo tecnico e progettuale rispetto alle singole equipe di lavoro e rispetto al gruppo dei referenti di servizio.

Il Coordinatore segnala all'ufficio personale eventuali problemi relativi all'operato dei singoli lavoratori all'interno dei servizi di sua competenza.

Il Coordinatore segnala al responsabile amministrativo eventuali problemi legati alla gestione delle risorse economiche rispetto ai servizi di sua competenza. Saranno previsti percorsi formativi mirati per il personale operante nei vari gruppi soggiorno, a seconda delle varie tipologie di utenza a cui lo stesso è rivolto. La formazione dei gruppi è studiata con i referenti delle circoscrizioni del Comune di Torino, il raccordo costante con gli operatori di riferimento sarà un aspetto fondamentale nella fase organizzativa. Ad ogni gruppo verranno definite le procedure che garantiscano tutti gli aspetti di cura delle persone; sarà prevista l'acquisizione delle eventuali certificazioni mediche ed autorizzazioni necessarie per le specifiche attività da parte delle famiglie.

E' garantita la polizza assicurativa per tutti i partecipanti per gli infortuni

Modalità di attuazione

Una volta definito il gruppo dei ragazzi partecipanti del Comune di Torino il coordinatore di area si occuperà con i vari referenti educativi titolari del progetto educativo del singolo di comporre l'equipe sulla base dei bisogni coinvolgendo la famiglia

Riunione organizzativa:

Verranno convocate le famiglie e verrà presentata loro l'equipe che porterà in soggiorno i ragazzi e le relative referenze, specificando nel dettaglio tutte le modalità del soggiorno – luogo, orari, assistenza sanitaria, assicurazioni, trattamento di vitto e alloggio e spiaggia (nel caso di località marittime).

Il coordinatore di area in collaborazione con il responsabile del soggiorno nell'ambito della funzione di coordinamento, organizzazione e gestione del soggiorno, si impegna ad esercitare il controllo sull'operato del proprio personale ed a sostituire gli operatori assenti (per rinuncia, malattia, etc.)

Composizione equipe

- *n.1 responsabile – educatore professionale*
- *educatori professionali/O.S.S./animatori socio culturali: il numero degli operatori sarà subordinato al relativo bisogno in relazione al bisogno dei fruitori*
- *addetto al salvamento (in loco)*
- *infermiera professionale (in loco)*
- *personale volontario*

Il personale verrà informato in merito ai diritti e doveri da rispettare durante il soggiorno, con particolare riguardo dovuto dalla struttura ospitante.

Ogni utente avrà un proprio **Diario** che verrà compilato giornalmente dagli operatori, annotando:

- funzioni fisiologiche;
- terapie;
- umore della giornata;
- il comportamento durante le gite;
- il gradimento delle stesse;
- l'osservazione durante le uscite serali;
- altre osservazioni su eventuali interventi di medicazione o pronto soccorso.

Ogni fine giornata l'équipe si riunirà per il feedback della giornata trascorsa e la preparazione tecnico organizzativa della successiva, stilando giorno per giorno, in base alla situazione del gruppo, alle condizioni atmosferiche ed altre variabili, il programma del giorno dopo.

A fine soggiorno verrà preparata una **Relazione finale osservativa**, compilata sui dati raccolti, rapportando gli interventi educativi e la cronaca della gestione del gruppo a livello educativo, logistico ed operativo, con particolare attenzione ai momenti di vita vissuti insieme.

Giornata tipo

- h. 8.00 sveglia operatori, utenti
- h. 8.30 igiene e vestizione
- h. 9.00 colazione
- h. 9.30 tutti al mare....
- h. 12.30 pranzo
- h. 14.00 riposino
- h. 16.00 attività (passeggiate, spiaggia)
- h. 19.00 igiene e preparazione per cena
- h. 20.00 cena
- h. 21.00 a spasso...!
- h. 22.30 in poi a nanna e sogni d'oro....!

Gite e uscite

Per ogni soggiorno l'equipe valuterà la possibilità di organizzare uscite utilizzando le risorse del territorio ospitante (*vedi paragrafo strutture*)

Gli orari riportati sono passibili di variazioni a seconda delle esigenze degli utenti.

Modalità d'incontro con le famiglie

La progettazione concertata prevede una costante collaborazione con le famiglie, in quanto queste rappresentano un punto di riferimento fondamentale per l'individuo.

Nell'organizzazione del servizio si prevede che il coordinatore di area incontri le famiglie dei fruitori del servizio: visite domiciliari, o colloqui individuali questi momenti, per acquisire tutti gli elementi utili di conoscenza degli interessi e delle possibilità del singolo oltre che comprendere i relativi bisogni assistenziali e sanitari.

Successivamente sono previsti inoltre degli incontri tra famiglia, educatori che parteciperanno al soggiorno.

17

Gestione delle emergenze

Nei casi in cui si verificano situazioni di emergenza che riguardano i disabili affidati al nostro servizio, sono previsti specifici protocolli di intervento che prevedono i seguenti passaggi:

- messa in sicurezza dell'ospite tramite i supporti in loco (infermeria, medico responsabile)
- tempestiva comunicazione della situazione di emergenza al Coordinatore del Servizio e al Responsabile di Settore (sempre reperibili tramite cellulare di servizio), ai fini di valutare il da farsi e concordare le modalità di intervento da seguire nell'immediato
 - tempestiva comunicazione alla famiglia
 - tempestiva comunicazione ai referenti socio-sanitari dell'ospite

All'interno del servizio sono attive delle procedure e delle istruzioni operative a cui il personale impiegato fa riferimento, per la gestione di situazioni o eventi particolari che possono manifestarsi e che possono interessare gli ospiti e o gli operatori. I documenti citati descrivono una serie di operazioni e comportamenti da mettere in atto per evitare interventi inutili, se non pericolosi, se non attuati in modo idoneo. In particolare le procedure presenti sono le seguenti:

- procedura di igiene personale degli ospiti non autosufficienti
- procedura di emergenza dovuta a crisi epilettiche
- procedura di emergenza dovuta ad aggressione
- procedura di emergenza del Pediculus humanus capitis (pidocchi) e dalle malattie esantematiche
- procedure di evacuazione (regolamentata dal responsabile della sicurezza della struttura ospitante) in caso di incendio e di mancanza di elettricità

BIOSFERA S.C.S. SI IMPEGNA A FAR CONOSCERE E CONDIVIDERE LA CARTA DEL SERVIZIO CON LE PERSONE DISABILI E LE LORO FAMIGLIE, GLI OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI, E IL PERSONALE PARTECIPANTE AL SOGGIORNO

Tipologie di utenza a cui è rivolto il soggiorno

TIPOLOGIA N. 1
disabilità intellettiva :
persone disabili con lieve handicap intellettivo e/o con lieve minorazione, autonomi nella cura della persona; il progetto offrirà stimolanti occasioni di uscite e gite e attività di animazione e ludiche finalizzate a stimolare la partecipazione alla vacanza e potenziamento dell'autonomia personale e sociale del partecipante.
Rapporto operatori / utenti 1:3

TIPOLOGIA N. 2
disabilità intellettiva :
persone disabili con handicap medio-grave e/o con minorazioni fisico-sensoriali che necessitano di supporto nelle azioni della vita quotidiana; il progetto offrirà momenti di attività ludiche e socializzanti.
Rapporto operatori / utenti 1:2

TIPOLOGIA N. 3
pluridisabilità a):
persone disabili con handicap intellettivo e motorio associato a compromissioni di natura

organica, parzialmente autonomi, durante la giornata, negli atti della vita; il progetto dovrà offrire attività di animazione e ludiche commisurate all'autonomia personale e sociale del partecipante. Uscite e brevi gite.

Rapporto operatori / utenti 3:4

TIPOLOGIA N. 4

pluridisabilità b):

persone disabili con grave e medio grave handicap intellettivo e/o con multiminorazioni che necessitano di assistenza e cura continuative durante la giornata; il progetto dovrà offrire attività di animazione e ludiche commisurate all'autonomia personale e sociale del partecipante. Uscite e brevi gite.

Rapporto operatori / utenti 1:1

TIPOLOGIA N. 5

grave disabilità intellettiva con multiminorazioni ed eventuale disturbo relazionale e di comportamento:

persone disabili con necessità di elevati livelli di assistenza e cure continuative; il progetto offrirà attività idonee ai ritmi ed alle esigenze dei partecipanti, uscite e brevi gite. La presenza di persone con disturbi comportamentali comporta l'impiego di personale con specifica esperienza.

Rapporto operatori/utenti 5:4

TIPOLOGIA N. 6

disabilità motoria grave e gravissima:

persone disabili con limitate autonomie nella cura della persona. Il progetto dovrà offrire stimolanti occasioni di uscite e gite, attività di animazione e di socializzazione calibrate sulle autonomie personali e sociali dei partecipanti

Rapporto operatori/utenti 1:1

I LUOGHI E LE STRUTTURE DEI NOSTRI SOGGIORNI

STRUTTURE MARITTIME:

“Villa Marina” Aniep - Viale Pinzon 254 Bellaria-Igea Marina (RN)

- Vacanze accessibili ai disabili in carrozzina perchè Casa Vacanze "Villa Marina" è [senza barriere architettoniche](#)
- **Vacanze accessibili** a tutti (disabili e non disabili, singoli e gruppi, famigliari o associazioni) perchè a prezzi, pensione completa, contenuti
- Vacanze accessibili perchè anche la **spiaggia** è senza barriere ed è **riservata** agli ospiti di Villa Marina
- Vacanze accessibili perchè anche il **parco alberato** ha percorsi e zone sosta, accessibili dalle carrozzine
- [Vacanze accessibili perchè con ampio parcheggio privato](#) per autobus, pulmini e macchine

20

Un'ex colonia di proprietà della Croce Rossa -(V.le Pinzon 254, Igea Marina)- diviene questo ambiente dove, nel tempo, sono stati adottati tutti quegli accorgimenti che facilitano l'accessibilità e l'autonomia di persone a mobilità ridotta o impedita. La ricettività è di 120 posti letto in camere da 2 a 5 letti, il complesso denominato "Villa Marina" è classificato come casa per ferie e funziona da giugno a settembre.

"Villa Marina" ospita sia singole persone, sia famiglie, sia gruppi organizzati; non vi è alcun regolamento specifico salvo la determinazione degli orari dei pasti e il rispetto delle comuni norme di convivenza. Si tratta di un ambiente non protetto e completamente aperto dove tutti possono avere rapporti interpersonali e scegliere attività e tempi, come in qualsiasi luogo di vacanza.

Lo scopo originario dell'iniziativa è stato di offrire un periodo di vacanze e di cure elioterapiche a persone che, per le loro condizioni di disabilità, non potevano trovare opportunità di soggiorno nelle normali strutture alberghiere a causa della presenza di ostacoli architettonici. Ogni estate soggiornano a "Villa Marina" circa 600 persone per 7/9 mila presenze totali raggiunte.

L'attività di "Villa Marina" ANIEP a Igea Marina costituisce un grande patrimonio di esperienza dell'integrazione, ma soprattutto una sorta di "laboratorio" di confronto e di correlazione fra i tradizionali parametri del turismo, inteso come "tempo del riposo e del divertimento", ed il diritto alle vacanze di persone con comportamento, aspetto ed espressività, percettiva o comunicativa, diversa.

L'esperienza maturata dall'ANIEP con "Villa Marina" in tutti questi anni conferma che vi è ancora la necessità di azioni coordinate per un'offerta turistica adeguata ai portatori di handicap.



BAGNI



BAGNO ATTREZZATO



LAVANDERIA



SPIAGGIA



SPIAGGIA



SPIAGGIA



SALA



PARCO



CORRIDOIO



CAMERE



PARCO



INGRESSO SPIAGGIA

Casa per ferie "Il Melograno"
Via Monviso, 2 - Ceriale (SV)



BAGNI



BAGNI



CABINE SPIAGGIA



BAGNO ATTREZZATO



CABINE



SPIAGGIA



CORRIDOIO



CAMERE



CUCINA



SPIAGGIA



INFERMERIA



INGRESSO



REFETTORIO



REFETTORIO



SALA



SALA



SALA



CAMERE

Camping Village "Pappasole"
Loc. Torre Mozza Via Carbonifera, 14
Vignale Riotorto (LI)



24

Il Camping Village Pappasole si trova nel golfo di Follonica di fronte all'Isola d'Elba a circa 380 metri dal mare .Sul retro del Campeggio è posizionato il parcheggio auto che confina con la ferrovia e la ss1 . Per raggiungerci , dopo aver percorso l' Autostrada A 12 ti immetti nella Via Aurelia SS1 fino all' uscita di Follonica Nord da dove ,procedendo verso Nord in direzione Torre Mozza, troverai le indicazioni del Villaggio Pappasole.

Campo di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale: Erogazione di servizi di ospitalità per il soggiorno di turisti all'aria aperta di mezzi propri e non.

Campo di applicazione del Sistema di Gestione Qualità: Erogazione di servizi di ospitalità per soggiorno di turisti all'area aperta con mezzi propri e non. Controllo dell'erogazione di servizi accessori affidati in gestione: spiaggia, piscina, animazione, ristorazione, esercizi commerciali.

Il Camping Village Pappasole ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 e UNI EN ISO 14001.

La Struttura turistica per intraprendere la strada del miglioramento continuo, ha sentito la necessità di dotarsi di uno strumento completo e metodico per assicurare ai propri clienti un servizio conforme alle richieste espresse e implicite, nonché per migliorare la propria conduzione per la Qualità e l'Ambiente; pertanto ha ritenuto l'adozione di un Sistema di Gestione Integrata per la Qualità e l'Ambiente riferito alle norme UNI EN ISO 9001:2000 e UNI EN ISO 14001:2004 come la migliore soluzione alle proprie esigenze.

LOCALITA' MONTANE

ALTA VALLE SUSA – PIEMONTE

CASALPINA DON MACARIO – SIGNOLS

La Casalpina don Macario è situata nella splendida alta Valle Susa, nel cuore delle Alpi tra l'Italia e la Francia. E' aperta tutto l'anno e può ospitare persone singole, famiglie e gruppi a pensione completa o in autogestione. La gestione della casa ha un clima familiare rafforzato da una cucina casalinga.

25



Struttura GRAND HOCHÉ



Struttura TABOR

CASALPINA S. GIULIA
BOUSSON – CESANA TORINESE

La Casalpina dista pochi chilometri da Briançon e da Serre Chevalier, in territorio francese e si possono realizzare gite in auto o in pullman fino a 2800 metri di altitudine, regalandosi stupendi panorami sulle montagne francesi che superano i 4000 metri.

Previo accordo con la Direzione della Casalpina si possono organizzare numerose visite guidate di notevole interesse turistico.

- Struttura CHABERTON+DORMILLOUSE
- Struttura CHALET+RAMIERE

26

VALLE D'AOSTA

GABY
Via Gressoney 17 località Serta Desor (pineta)



COME SI MISURA LA QUALITA' DEL NOSTRO SERVIZIO

Come si misura la qualità dei nostri servizi?

E' necessario per la Cooperativa che gestisce il Servizio interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che "misurare è il primo passo per migliorare"

27

Con chi rilevare?

Gli operatori della Cooperativa rilevano i dati dai colloqui con gli operatori dei Servizi Sociali referenti dei casi, dai colloqui con gli utenti stessi e dai colloqui con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutti questi interlocutori, in proporzione al grado di coinvolgimento possibile, viene richiesto di "testare" il servizio offerto e descritto attraverso la presente Carta, attraverso i diversi indicatori dandone valutazioni in una scala articolata sulle seguenti voci:

- insufficiente
- scarso
- sufficiente
- mediocre
- buono
- eccellente.

Quali indicatori?

1. Presentazione generale del servizio:
 - immagine offerta
 - completezza e chiarezza delle informazioni offerte
2. Accessibilità al Servizio:
 - fisica e logistica
 - telefonica/fax
 - servizi mail
3. Accessibilità interna del Servizio
 - fisica e logistica
4. dal punto di vista dell'organizzazione
 - Comportamento professionale degli operatori
 - puntualità e precisione nelle risposte
 - puntualità e precisione nei contatti formali ed informali
 - puntualità e precisione nella produzione dei documenti
 - capacità di presentarsi come équipe omogenea rispetto alla
 - Progettualità del Servizio
 - capacità di attenzione alle esigenze degli utenti
 - spazio destinato alla formazione del personale
5. Qualità del trasporto:
 - comfort dei mezzi di trasporto utilizzati
 - funzionalità dei mezzi di trasporto utilizzati
 - grado di soddisfazione sulle prestazioni offerte dagli operatori
6. Sostituzioni del personale:
 - in relazione alle modalità
 - in relazione alla frequenza
 - in relazione alla coerenza tra i profili formativi dei sostituti e dei titolari
7. Strutture:
 - pulizia ed igiene

- manutenzione
 - aspetto estetico
8. Spazio famiglie:
- possibilità di partecipare alla Progettazione Educativa del proprio familiare
 - possibilità di confronto in un gruppo:
 1. contenuti
 2. modalità di conduzione possibilità di presentare reclami, critiche e/o suggerimenti
9. Spazio volontariato:
- presenza di volontari
 - mansioni richieste
 - grado di considerazione della loro preparazione specifica
 - grado di integrazione nell'équipe.
10. Rapporti con i Servizi Sociali:
- grado di collaborazione alla progettualità
 - capacità di concertazione
 - capacità propositiva
11. Soddisfazione dell'utente:
- riscontri del diretto interessato
 - riscontri degli operatori
 - riscontri delle famiglie
 - riscontri degli operatori dei Servizi Sociali
 - riscontri altri
12. Qualità delle informazioni:
- modalità di ricezione delle comunicazioni
 - comprensione dei contenuti
 - puntualità e precisione nei tempi di consegna e preavviso
 - puntualità e precisione nelle risposte ottenute
13. Annotazioni libere:
- (indicare se sono a cura degli operatori, dei familiari o di altri).

LE NOSTRE SEDI E RIFERIMENTI

Sedi e recapiti

Cooperativa BIOSFERA s.c.s.

- **Sede legale**

C.so Francia, 26 10143 Torino

tel/fax 011.1950.36.78

- **Sede operativa**

Via Mirafiori 25/1 10092 Beinasco (TO)

- **Presidente sig.ra Daniela PRIOGLIO**

cell. 334.94.71.238

email: prioglio@coopbiosfera.it

- **Segreteria sig.ra Anna AGHEMO**

cell. 347.522.30.83

email: aghemmo@coopbiosfera.it

- **Coordinatore di area disabili sig. Dario SCARCINA**

cell. 347.44.79.756

email: scarcina@coopbiosfera.it

SITO INTERNET:

www.coopbiosfera.it