



# ***CARTA del SERVIZIO***

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

**Febbraio 2019.**

## Sommario

<b>1.</b>	I nostri contatti .....	3
<b>2.</b>	Premessa .....	3
<b>3.</b>	Requisiti di qualità .....	4
3.1	Organizzazione.....	4
3.2	Caratteristiche delle strutture ricettive .....	6
3.3	Qualità dei viaggi .....	6
3.4	Attività durante il soggiorno e implementazione delle attività in rete.....	7

# 1. I NOSTRI CONTATTI e RIFERIMENTI:

## Sede Legale:

Corso Casale 205, 10132, Torino

Tel.: 011/8990875 – Fax: 011/8991558

Mail: [marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it](mailto:marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it)  
[turismo@cooperativarcobaleno.it](mailto:turismo@cooperativarcobaleno.it)  
[segreteria@cooperativarcobaleno.it](mailto:segreteria@cooperativarcobaleno.it)

## Referenti dell'organizzazione:

<p><u>Giglio Marzio</u></p> <p>Tel: 011/8990875</p> <p>393/9026370</p> <p><a href="mailto:marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it">marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it</a></p>	<p><u>Galasso Chiara</u></p> <p>Tel: 011/8990875</p> <p>340/2979082</p> <p><a href="mailto:turismo@cooperativarcobaleno.it">turismo@cooperativarcobaleno.it</a></p>
--	---

## 2. PREMESSA

La Cooperativa L'Arcobaleno, nata nel 1987, in possesso della certificazione UNI EN ISO 9001:2008 in materia di qualità, organizza e gestisce fin dalla sua nascita soggiorni estivi e invernali in località marine, collinari e montane, rivolti agli ospiti dei propri servizi e per conto del Comune di Torino, perseguendo le seguenti finalità:

- Mantenere le abilità possedute e favorire l'acquisizione di nuove autonomie alla persona disabile, in linea con i progetti educativi ed assistenziali in essere nel corso dell'anno;
- Fornire una possibilità di sollievo alle famiglie che quotidianamente si occupano della gestione del familiare disabile;
- Offrire ai partecipanti occasioni di vita e svago arricchenti in contesti diversi da quello quotidiano.

### 3. REQUISITI DI QUALITA'

Nel perseguire tali finalità la Cooperativa, iscritta all'Albo prestatori di Servizi socio sanitari per persone disabili – Sezione B della Città di Torino e delle Asl To1 e To2, si impegna a garantire i requisiti di qualità richiesti dall'Ente, durante tutte le fasi dell'organizzazione e della gestione, nonché negli aspetti tecnici (strutture ricettive, viaggi) e formativi (qualificazione ed esperienza del personale), e in particolare:

#### 3.1 QUALITA' DELLE PROCEDURE e PERSONALE:

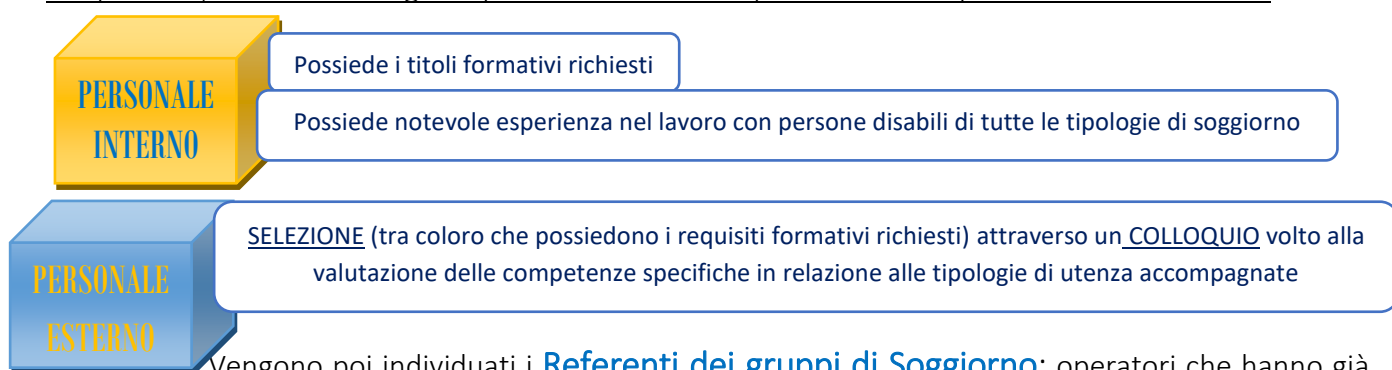
La Cooperativa prevede procedure rispondenti ai requisiti di qualità richiesti durante tutte le fasi dei soggiorni: ORGANIZZAZIONE, GESTIONE, VERIFICA.

- ORGANIZZAZIONE

L'obiettivo è quello di progettare con successo la vacanza dei gruppi aggiudicati e di fornire informazioni e riferimenti chiari e facilmente reperibili a tutti i soggetti coinvolti: famiglie, operatori circoscrizionali, partecipanti, uffici centrali.

Uno STAFF stabile composto da tre Soci della Cooperativa, con esperienza gestionale di servizi ed in particolare di soggiorni estivi, opera a tempo pieno durante tutta la durata del periodo soggiorni seguendo tutte le fasi e garantendo la reperibilità 24 ore su 24 nel periodo di svolgimento dei soggiorni stessi.

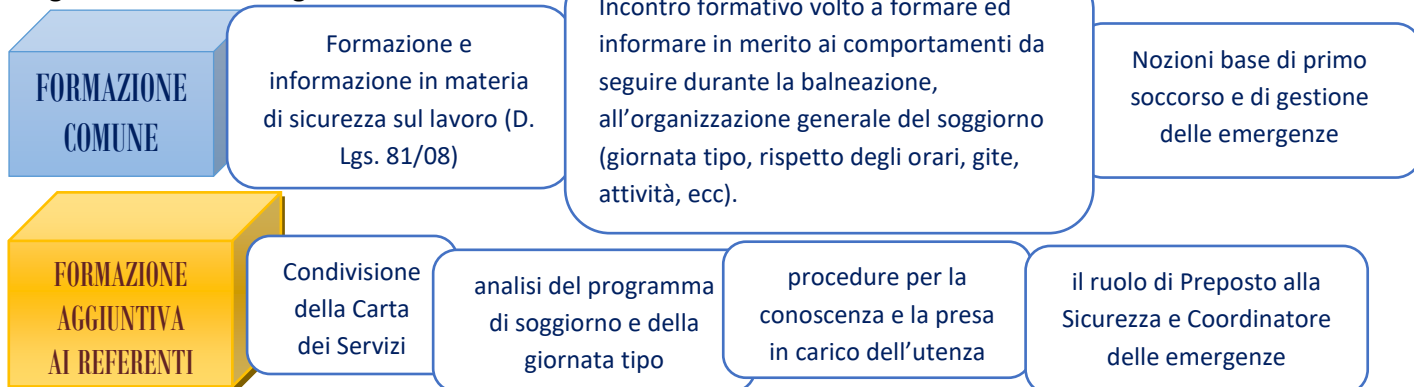
SELEZIONE: durante la fase di selezione del personale, si attinge prioritariamente dalle risorse interne della Cooperativa, in secondo luogo da personale esterno in possesso dei requisiti necessari richiesti.



Vengono poi individuati i Referenti dei gruppi di Soggiorno: operatori che hanno già svolto questo ruolo e che possiedono maggiore esperienza lavorativa e capacità di coordinare gruppi di lavoro

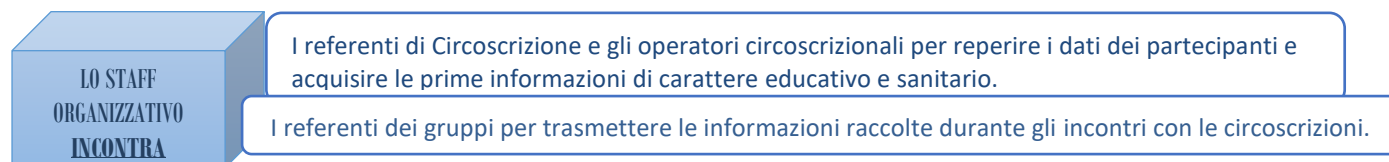
Il numero di operatori per ogni gruppo è stabilito e indicato dall'Ente Committente in base alla tipologia di utenza: il rapporto operatori-partecipanti aumenta proporzionalmente alla complessità assistenziale/educativa degli ospiti.

FORMAZIONE: si prevede un percorso comune rivolto a tutti gli operatori (referenti compresi), nonché un incontro formativo riguardante esclusivamente i Referenti dei Gruppi. L'iter formativo coinvolge i seguenti ambiti ed argomenti:



SOSTITUZIONI DEL PERSONALE: In caso di emergenza che comporti l'interruzione della prestazione da parte di un operatore, lo staff organizzativo lo sostituirà entro le 36 ore successive, garantendo alla persona incidentata/impossibilitata alla continuazione, il rientro presso la propria residenza con mezzi idonei al suo stato di salute (treno, pulmino inviato appositamente in loco, ambulanza) a spese del Consorzio. Anche il sostituto individuato raggiungerà il resto del gruppo a spese del Consorzio.

**CONOSCENZA E PRESA IN CARICO:** I referenti organizzativi, insieme ai Referenti dei Gruppi si occupano di conoscere, prima della partenza, i partecipanti al soggiorno e le loro famiglie, attuando le seguenti procedure:



Si procede con gli **INCONTRI DI CONOSCENZA DIRETTA** degli utenti e delle loro famiglie che possono avvenire presso il loro domicilio e/o presso i servizi circostrizionali di appartenenza e durante i quali:

Si compila una **SCHEDA CONOSCITIVA** per raccogliere tutte le informazioni utili di carattere burocratico, sanitario, comportamentale, i bisogni e le aspettative in merito al soggiorno

Si forniscono informazioni in merito alla composizione del gruppo, alle caratteristiche della struttura ospitante e all'organizzazione delle giornate di soggiorno.

Si richiedono i documenti anagrafici, la certificazione di idoneità sanitaria e la

## GESTIONE e SVOLGIMENTO DEL SOGGIORNO

I responsabili organizzativi supervisionano, anche in loco, lo svolgimento dei soggiorni, monitorandone il rispetto delle procedure e il buon andamento, intervenendo in prima persona in caso di qualunque problema, che sarà comunicato e condiviso con i referenti delle circostrizioni e con le famiglie.

Il soggiorno si svolgerà seguendo lo schema delle **GIORNATE TIPO**, delle **ATTIVITA'** e delle **GITE** ideate in fase di progettazione e calibrate sui bisogni e sulle preferenze di ciascuna tipologia di soggiorno.

Per ogni tipologia saranno offerte una o più **GITE** di tipo ricreativo, ludico, culturale o enogastronomico.

**VERIFICA FINALE:** Al termine di ogni soggiorno il Referente del gruppo consegnerà a tutti i partecipanti un **QUESTIONARIO** volto a rilevare il grado di soddisfazione in merito all'organizzazione e all'andamento del soggiorno, da far compilare alle famiglie o direttamente ai partecipanti. **E' previsto inoltre un incontro di verifica finale con i partecipanti e i referenti di ogni circostrizione**, nel corso del quale verranno consegnate **LE RELAZIONI INDIVIDUALI** corredate di **MATERIALE FOTOGRAFICO** (previa liberatoria sulla Privacy firmata in fase di conoscenza).

## 3.2 CARATTERISTICHE DELLE STRUTTURE RICETTIVE:

**CASA VACANZE – ALBERGO – VILLAGGIO TURISTICO – CAMPEGGIO – AGRITURISMO**

HOTEL IMPERIAL (Emilia Romagna)



CASA VACANZE "V. Veneto" (VE)  
(Toscana)

VILLAGGIO TURISTICO "LA RISACCA" (Marche)



CAMPING FREE BEACH  
AGRITURISMO "LE LUNELLE" (Piemonte)



**N.B.: Le strutture presentate sono molto utilizzate dalla nostra Cooperativa, ma rappresentano solo una piccola parte delle soluzioni da noi proposte, qualitativamente affidabili e dislocate in tutta Italia.**

Sono selezionate con attenzione sia sulla base della tipologia e delle esigenze dei gruppi, sia sulla base di alcuni **PRINCIPI IMPRESCINDIBILI**, tra i quali:

**ACCESSIBILITA'**: per i gruppi in cui siano presenti persone con limitazioni o difficoltà motorie, anche lievi.

**LIVELLO DI QUALITA'**:

- Tutte le strutture sono classificate almeno in categoria **3 stelle**
- Sono preferite strutture dotate di **piscina** ed **animazione**
- Le camere offerte possono essere composte al massimo da quattro letti
- Ogni camera è dotata di servizi igienici privati, tv e preferibilmente di impianto di condizionamento
- E' previsto il **servizio spiaggia** che non deve distare più di 300 mt dalla struttura ricettiva.
- E' sempre previsto il trattamento in **pensione completa** comprensiva di bevande e caffè/tisana, con la possibilità di scegliere tra almeno due alternative per ogni portata.
- Le strutture selezionate sono ubicate in zone dalle quali siano facilmente raggiungibili a piedi luoghi di ritrovo, svago, divertimento, relax.

**SENSIBILIZZAZIONE**: la grande esperienza maturata dalla Cooperativa L'Arcobaleno in questi oltre 20 anni di organizzazione e gestione dei soggiorni, consente di poter scegliere sulla base di una **vasta gamma di strutture ricettive**, che ogni anno vengono confermate solo se rispondenti qualitativamente ai criteri di cui sopra: ciò consente inoltre di poter usufruire di strutture i cui gestori siano altamente sensibilizzati rispetto alle esigenze dei partecipanti ai soggiorni.

### **3.3. QUALITA' DEI VIAGGI**



Per i viaggi da e per le località di vacanza ci avvaliamo sia di Ditte fidelizzate dotate di un parco automezzi consono alle esigenze dei gruppi (esigenze per le quali gli autisti sono molto sensibilizzati), sia di automezzi della nostra Cooperativa (**pulmini 9 posti**) o noleggiati senza conducente per il **trasporto di persone con disabilità motoria**. Tutti i veicoli utilizzati rispondono ai più elevati requisiti di sicurezza e sono dotati dei comfort necessari per affrontare anche percorsi a lunga percorrenza (aria condizionata anche posteriore, sedili regolabili, ecc).

**Durante il soggiorno ogni gruppo potrà usufruire di pulmini 9 posti o veicoli simili per lo svolgimento delle attività, delle gite e delle uscite durante la giornata.**

### **3.4 ATTIVITA' DURANTE IL SOGGIORNO E IMPLEMENTAZIONE DELLE ATTIVITA' IN RETE.**

Particolare rilevanza viene data alla scansione della giornata e alle attività da svolgere durante il soggiorno, che vengono pensate sulla base delle esigenze e delle preferenze dei gruppi e della tipologia di soggiorno. **La nostra Cooperativa favorisce, da sempre, l'integrazione tra i vari gruppi (omogenei per tipologia) che soggiornano contemporaneamente e in località vicine tra loro:**

**Organizzando, ad esempio: momenti di festa serali invitando un gruppo ad una serata danzante nella propria struttura ricettiva; giornate in spiaggia o in piscina trascorse insieme, gite effettuate in due o più gruppi presso parchi divertimento, località di interesse storico/culturale/paesaggistico/enogastronomico, feste finali del soggiorno.**



Un aspetto particolarmente innovativo sul quale concentriamo il nostro impegno è quello dell'integrazione, anche durante l'anno, tra gruppi che hanno partecipato ai soggiorni, favorendo il consolidamento della conoscenza avvenuta nel periodo estivo e offrendo in questo modo possibilità di svago, integrazione, socialità alle persone coinvolte.

In particolare si organizzano, nel periodo invernale e primaverile seguente quello di svolgimento dei soggiorni, i seguenti momenti di incontro ed attività:

- ALMENO DUE MOMENTI DI FESTA (MUSICA E ATTIVITA' SPOORTIVE) in accordo e con la partecipazione delle circoscrizioni a cui sono invitati tutti i partecipanti ai soggiorni
- ALMENO UN MOMENTO DI FESTA E MUSICA che vedrà coinvolti i partecipanti ai soggiorni e gli utenti dei nostri servizi ubicati nella Città' di Torino.
- ATTIVITA' LABORATORIALI rivolte ai partecipanti dei soggiorni e svolte con gli utenti dei nostri servizi (Cadd "AZeta" e SSER adulti "Sancho panza" di via Capriolo 16, Torino), suddivise per tipologia di soggiorno (un laboratorio diverso per ogni tipologia)
- CREAZIONE DI UNA **MAILING LIST** E DI UN'AGENDA TELEFONICA al fine di invitare tutti i partecipanti agli eventi organizzati dalla nostra Cooperativa ed aperti alla cittadinanza (ad esempio: giornate all'aperto, pomeriggi danzanti presso il "Discoparty", ecc.)

**N.B.:** OGNI ANNO LE PROPOSTE DI ATTIVITA' INTEGRATE DA SVOLGERE DURANTE IL PERIODO DI SOGGIORNO E DELLE ATTIVITA' IN RETE PROPOSTE DURANTE IL PERIODO INVERNALE POSSONO VARIARE IN BASE ALLE PREFERENZE E ALLA TIPOLOGIA DI UTENZA ACCOMPAGNATA IN SOGGIORNO.

#### 4. GESTIONE DELLE EMERGENZE

Per quanto riguarda la gestione di emergenze durante lo svolgimento dei soggiorni, si adottano le seguenti procedure in base al tipo di emergenza; si focalizza l'attenzione sulle situazioni problematiche relative agli infortuni occorsi agli operatori o ai partecipanti, o a situazioni di malessere psichico di questi ultimi. Queste procedure saranno condivise con le equipe e approfondite nel corso dell'incontro formativo di Primo Soccorso che si tiene prima della partenza dei soggiorni e al quale devono partecipare tutti gli operatori.

##### **EMERGENZE LEGATE ALL'INFORTUNIO DI UN UTENTE:**

In caso di infortunio o malessere occorso ad un utente si valuta la necessità di ricorrere alla più vicina struttura ospedaliera (segnalata prima della partenza dallo staff organizzativo al Referente del gruppo).

Il Referente del Gruppo sarà sempre il Coordinatore dell'Emergenza. Il trasporto in ospedale del soggetto dovrà avvenire chiamando il 118. Gli operatori apportano le prime cure in attesa dell'arrivo dei soccorsi. Un operatore sale sempre sull'ambulanza accompagnando il partecipante in ospedale. Durante il trasporto sarà cura del Referente del gruppo mantenere i contatti con i familiari dell'utente, con i Servizi Sociali di appartenenza e lo staff organizzativo.

In caso di ricovero ospedaliero che necessiti di assistenza integrativa, la Cooperativa contatterà l'Ente committente valutando le modalità di assistenza e l'eventuale aggiunta di un operatore all'interno del gruppo. Nel caso in cui sia necessario e possibile far rientrare l'utente, il trasporto avverrà con mezzi di idonei a non ledere ulteriormente l'incolumità dello stesso, e le spese del viaggio saranno a totale carico della Cooperativa.

In caso di malessere o infortunio grave occorso sia ad un operatore che ad un utente, un membro dello staff organizzativo raggiungerà la località di soggiorno in giornata per accertarsi dello stato di salute dell'interessato e svolgere in prima persona le prassi necessari.