



## **Comunità Alloggio “Felix”**

**Via Sereno, 6**

**Rivoli (TO)**

### **CARTA DEI SERVIZI**

**Anno 2019**



## **Sommario**

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale
  - 1.1 Procedura di realizzazione della carta dei servizio
  - 1.2 Procedura di informazione
  - 1.3 Garanzia del rispetto delle prestazioni
  - 1.4 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio
  - 1.5 Indicazione del nominativo del referente
  - 1.6 Orari e modalità d'accesso
  - 1.7 Tipologia del servizio e vocazione prevalente
2. Organizzazione
  - 2.1 Della giornata e delle attività
  - 2.2 Attività diurne durante la settimana
  - 2.3 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo
  - 2.4 Qualifica del personale in servizio
  - 2.5 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione
  - 2.6 Presenza di volontari
  - 2.7 Gestione dell'emergenza
  - 2.8 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia
  - 2.9 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari
  - 2.10 Modalità per la presentazione del reclamo
3. Modalità di presa in carico
  - 3.1 Modalità di ammissione-dimissione
  - 3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con gli Enti committenti
  - 3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona
  - 3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta e quelle non inserite
4. Indicazione del luogo nel quale può essere consultata tutta la documentazione

## **1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale**

La **Cooperativa Sociale CHRONOS** è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno portato a costituire, nel tempo, un rapporto privilegiato ed in costante evoluzione con il territorio in cui si opera, creando legami solidi con le famiglie dei fruitori dei servizi, con i soggetti attivi della società locale - scuole, servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni - in generale con tutti gli interessati ai servizi.

Tutti i servizi della cooperativa hanno lo scopo di favorire l'integrazione e l'inclusione, delle persone che ne usufruiscono, nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, tessendo una trama in cui nessuno si perda ed in cui a ciascuno venga dato valore.

### **1.1 Procedura di realizzazione della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno alla Cooperativa, con la partecipazione del Responsabile del Servizio.

Essa tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli Utenti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La Carta ha validità pluriennale e viene rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

### **1.2 Procedura di informazione**

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

### **1.3 Garanzia del rispetto delle prestazioni**

Per quanto riguarda le prestazioni e gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile del Servizio effettua programmazione e, conseguentemente, monitoraggio costante, riguardo:

1. gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalla normativa;
2. gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato;
3. coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;

### **1.4 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio**

La Comunità Alloggio si trova in Via Sereno n. 6, a Rivoli (TO), una villetta indipendente con giardino.

Via Sereno è attraversato dalla linea GTT n°36 e n°17

In automobile è possibile parcheggiare nelle vie adiacente alla Comunità.

### 1.5 Indicazione del nominativo del referente

*Comunità Alloggio di tipo B 'Felix'*  
Via Sereno n. 6 – 10098 RIVOLI (TO)  
Tel. 011.9586677  
felix@coopchronos.it

*Cooperativa Sociale Chronos*  
Via Rombò n. 35 – 10098 RIVOLI (TO)  
Tel. 011.9553401 – Fax. 011.9553410  
Indirizzo e-mail [info@coopchronos.it](mailto:info@coopchronos.it)  
C.F. e P. IVA 04253720017

*Responsabile Area:*  
Dott.ssa TESTA Irene Tel. 335.1418926

*Responsabile del Servizio:*  
Dott. PAGANO Reves Tel. 3351418926

### 1.6 Orari e modalità d'accesso

La Comunità 'Felix' accoglie persone disabili per progetti di riabilitazione e mantenimento, quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale.

È articolata 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

La Comunità Alloggio è accessibile ai parenti ed ai visitatori tutti i giorni della settimana, con orario diurno dalle ore 10,00 alle ore 19,00. Particolari necessità potranno essere concordate con il Responsabile del Servizio.

Sono favoriti e programmati incontri periodici con i familiari e il Responsabile del Servizio nonché con gli operatori referenti degli ospiti.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento.

Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

### 1.7 Tipologia del servizio e vocazione prevalente

La Comunità alloggio 'Felix' è autorizzata al funzionamento per dieci posti residenziali e può accogliere persone con differenti disabilità di ambo i sessi.

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, cercando di fornire una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative e socializzanti.

La Comunità Alloggio 'Felix' offre le prestazioni di assistenza alla persona e di assistenza sanitaria, appoggiandosi al Servizio Sanitario Nazionale. Ogni intervento è articolato secondo il Progetto Individuale (P.I.) di ogni ospite.

Si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, con particolare attenzione alla sfera dei bisogni primari, al mantenimento delle capacità e dei livelli

di autonomia acquisiti, al supporto della rete di rapporti già esistenti e ed alla strutturazione di reti di sostegno.

La Comunità Alloggio 'Felix' è strutturata su due piani fuori terra.

1. Il piano superiore è composto da tre camere da letto da due posti e una a un posto e da due servizi igienici.
2. Il piano rialzato è composto da una cucina, una sala da pranzo, un soggiorno, una camera da letto doppia e una singola e un servizio igienico.
3. Nel seminterrato troviamo la lavanderia, una stanza adibita a magazzino, un servizio igienico e una tavernetta.

E' presente inoltre un giardino interno.

La Comunità Alloggio ha in dotazione per la mobilità degli ospiti un Fiat Doblò e un furgone.

A garanzia della sicurezza dell'ambiente di vita sono pianificate visite mensili in struttura del responsabile per la sicurezza (D. lgs.81) e in ogni bagno sono presenti campanelli di emergenza.

## 2 Organizzazione:

### 2.1 Della giornata e delle attività

La giornata della Comunità è organizzata sulle esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto concordato con l'ASL TO3 e gli Enti di riferimento.

La Comunità "Felix" fruisce del "Progetto Onda", ossia un progetto diurno di attività e laboratori che si svolgono su tre sedi diverse nel Comune di Rivoli e presso la 'Cascina la Motta' a Pessione (TO).

Durante la giornata sono articolati i vari momenti a carattere educativo, assistenziale e ricreativo. Sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e vari adempimenti di carattere sanitario.

Le attività strutturate all'interno del "Progetto Onda" rispondono pertanto ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti; sono organizzate in relazione con le risorse del territorio.

Il Servizio collabora con i servizi pubblici e con il mondo del volontariato e del lavoro allo scopo di costruire un'effettiva rete sociale.

### 2.2 Attività diurne durante la settimana

I servizi residenziali prevedono che l'ospite sia inserito in attività diurne. La Comunità "Felix" partecipa alla rete del "Progetto Onda" che propone attività nei seguenti laboratori:

Centro Diurno Astrolabio c/o Via Querro 54 - Rivoli (TO)

Laboratori c/o la comunità "Girasole" – Rivoli (TO)

Laboratori di Via Rombò 35 – Rivoli (TO)

Laboratori via Giolitti 12 – Rivoli (TO)

Laboratorio e Maneggio presso 'Cascina La Motta' – Pessione (TO)

Le attività nei laboratori si svolgono tutti i giorni feriali dalle ore 9,00 alle ore 16,30 per circa 230 giorni annui, esclusi i giorni di festività infrasettimanali, tre settimane nel mese di agosto e una settimana nel periodo natalizio.

Attualmente vengono svolti i seguenti laboratori/attività:

1. musicoterapia
2. progetto con le scuole dell'Infanzia
3. pet-therapy
4. laboratorio del gusto
5. cinema
6. cucina
7. pittura
8. cura del sé
9. telaio
10. laboratorio di mosaico
11. shatzu
12. laboratorio del feltro
13. judo

Nel fine settimana in considerazione della tipologia di gruppi di ospiti si prevede di dedicare il sabato e la domenica ad attività meno strutturate (feste, gite, uscite sul territorio, visite di familiari e amici) in modo da favorire maggiormente le relazioni con i familiari e la partecipazione a eventi, manifestazioni, feste sul territorio.

### 2.3 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo

Le attività si svolgono con una programmazione generale sull'anno, annualmente sono organizzate attività di intrattenimento e riabilitative in base ai desideri dei signori, alle offerte del territorio e alle risorse disponibili.

Le attività previste sono sia di gruppo che individuali, e gli ospiti vi partecipano a seconda delle attitudini e dei desideri.

Per quanto riguarda le attività strettamente riabilitative la Comunità 'Felix' si appoggia alla struttura residenziale di via Querro a Rivoli ove è presente una piscina attrezzata e il servizio di fisioterapia.

Per quanto riguarda i soggiorni estivi, essi sono previsti direttamente nella retta.

La Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Liguria a Porto Maurizio (IM). La casa vacanze è una villa storica (Villa Fabre) recentemente acquistata e ristrutturata dal Consorzio R.I.S.O. consorzio di cooperative a cui aderisce Chronos.

### 2.4 Qualifica del personale in servizio

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dalle vigenti normative (DGR 230/97) con una integrazione rispetto ai minutaggi minimi previsti.

Il gruppo di lavoro della Comunità Alloggio "Felix" è composto da:

1. Un Responsabile della struttura – che ha il compito di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, gli utenti e le loro famiglie sui vari temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del Servizio;
2. Educatori con qualifica professionale che seguono i Progetti Individuali degli Ospiti;
3. Operatori socio sanitari che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
4. Tecnici esterni, che affiancano gli Educatori nella gestione delle attività;
5. Consulente medico specialista, con funzioni di monitoraggio delle problematiche sanitarie e di consulenza farmacologia;
6. Uno Psicologo che fornisce consulenza Psicologica e psicoterapeutica;
7. Colf, che cura l'igiene degli spazi della Comunità.

Il medico di base è fornito dal Servizio Sanitario Nazionale. Per le persone inserite in comunità è possibile mantenere il proprio medico di medicina generale o adottare il medico che segue la struttura.

I turni di lavoro settimanali degli Operatori possono essere consultati facendo riferimento al Responsabile del Servizio. Una copia è esposta nel locale ufficio della struttura.

In caso di necessità, l'inserimento di un nuovo operatore nel servizio prevede una serie di passaggi di pre-conoscenza degli aspetti generali del medesimo e degli ospiti - anche attraverso

affiancamento di personale - in modo da garantire la massima continuità progettuale ed anche la gestione di una attenta documentazione.

Per tutte le informazioni specifiche occorrenti, il Responsabile del Servizio è disponibile, previo appuntamento.

## 2.5 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione

Il rapporto di collaborazione con le realtà presenti sul territorio è da sempre una prerogativa della nostra Cooperativa, ciò significa cercare rapporti e collaborazione con: associazioni, cooperative sociali, educativa territoriale, agenzie formative, volontariato, biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati dal quartiere ed altri enti territoriali.

La Cooperativa collabora con l'Associazione "Vivere Insieme", associazione costituita da genitori con figli disabili. Insieme si organizzano feste, iniziative socializzanti e formative.

Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative organizzate dalla Città di Rivoli e da altri enti pubblici.

## 2.6 Presenza di volontari

La Comunità presta la massima attenzione alle relazioni con il mondo del Volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali.

E' inoltre sede del Servizio Civile Volontario.

I rapporti con i volontari sono tenuti dal Responsabile del Servizio.

## 2.7 Gestione dell'emergenza

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile del Servizio.

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne, l'Operatore presente nel servizio contatta il Responsabile del Servizio, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario gli Operatori si avvalgono del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente committente in caso di ricovero.

Nel caso di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile la Comunità, la Cooperativa si impegna ad individuare situazioni abitative temporanee presso altre strutture.

## 2.8 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia

I pasti vengono forniti da una ditta esterna per il pranzo e cucinati in comunità la sera e nei giorni festivi.

La preparazione dei pasti segue un menu approvato dall'ASL (estivo ed invernale), che ruota su quattro settimane. Sono garantite le diete personalizzate, come da indicazione medica.



La Comunità Alloggio offre inoltre il servizio di lavanderia interno inerente al lavaggio, stiratura e guardaroba

## 2.9 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari

Vengono fatte riunioni ogni sei mesi circa con i familiari/tutori ai quali partecipano il Responsabile e il Referente del Servizio con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale.

Qualora necessario i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri ad équipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

Il Responsabile del Servizio è disponibile per chiarimenti previo appuntamento.

Inoltre è prevista la somministrazione e analisi di strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e la consegna e condivisione dei contenuti inseriti nella Carta dei Servizi.

Per ogni utente viene individuata una figura di riferimento detta referente che fungerà da raccordo privilegiato con famigliari e enti e si farà garante del monitoraggio continuo delle necessità che dovessero emergere.

## 2.10 Modalità per la presentazione del reclamo

I reclami sono sempre presi in carico dal Responsabile del Servizio.

Su valutazione del Responsabile del Servizio, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione viene data risposta immediata e verbale.

Negli altri casi, il Responsabile del Servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti.

### **3 Modalità di presa in carico**

#### **3.1 Modalità di ammissione-dimissione**

L'inserimento avviene a seguito di percorso individuale concordato, rispettando la tipologia del Servizio, con l'ASL TO 3 e i Servizi Sociali e Territoriali competenti, coinvolgendo nel percorso di inserimento i familiari (che vengono invitati a visitare la Comunità e che sono informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto) e la rete personale di ogni singolo ospite.

Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi invianti competenti.

Si procede quindi alla raccolta dei dati personali attraverso una scheda informativa contenente: contesto di vita, situazione familiare, situazione utente, aspettativa della famiglia, analisi dei bisogni, individuazione degli obiettivi, individuazione di strumenti, esplicitazione dei tempi e parametri di verifica.

La raccolta delle informazioni e gli incontri con la famiglia d'origine (qualora presente) o con altri portatori d'interesse avviene attraverso la richiesta di copia di documenti esistenti e tramite verbali degli incontri effettuati.

Si considera parte integrante della metodologia utilizzata il costante raccordo e confronto con i competenti uffici territoriali e riferimenti sanitari.

#### **3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con la Commissione UMVD Territoriale**

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, in modo tale da tenere sotto controllo il servizio erogato, all'interno del processo.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del PI, così come la verifica e il riesame annuale.

L'educatore incaricato effettua la verifica (intermedia o finale e trascrive l'esito sul PI). In equipe avviene il riesame e la validazione.

Sono previste riunioni con gli utenti le famiglie, riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

La Cooperativa mette a disposizione il Responsabile Progettuale e Il Responsabile del Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con la Commissione UMVD.

#### **3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona**

L'ammontare della retta è stabilito ai sensi di quanto previsto dalla convenzione con gli Enti invianti.

La quota a carico dell'utente / famiglia varia in base a quanto stabilito dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente inviante, a seguito della presentazione da parte di Famiglie/Tutori interessati della documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite.

L'utente è tenuto al pagamento della retta giornaliera, come da contratto.

Il versamento di tale somma può essere fatta direttamente presso la sede amministrativa della Cooperativa, in via Rombò 35 a Rivoli, oppure tramite bonifico bancario.

### 3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta e quelle non inserite

Nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, e riabilitativo previsti dall'Ente committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

#### La retta è comprensiva di:

1. costi per il personale, addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali;
  2. costi per la formazione e supervisione del personale;
  3. spese dirette per gli ospiti (vitto, mantenimento, attività diurne, socializzazione, materiale didattico, trasporti e ogni qualsiasi spesa riferita alla normale vita di comunità);
  4. spese di gestione del servizio (ammortamenti, utenze, manutenzioni, pulizie, assicurazioni);
  5. costi amministrativi (costi generali di amministrazione e organizzazione, oneri finanziari).
- Nella retta è compreso un soggiorno annuo pari a 7 giorni (sei notti) presso Villa Fabre, villa storica a Porto Maurizio (IM). La Villa è completamente accessibile, dispone di ascensore, cucina, soggiorni, ampio patio con giardino, piscina attrezzata di pertinenza e la storica cappella religiosa.

#### Voci non inserite nella retta

Nella retta non è compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante, che è da considerarsi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

1. capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
2. oggetti particolari di igiene personale;
3. piccole spese di vita quotidiana di natura strettamente personale (sigarette, bar e altri generi di conforto personale);
4. farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
5. eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
6. parcelle per consultazioni personali di professionisti;
7. tutto quanto non espresso esplicitamente nella sezione: 'La retta è comprensiva di'.

Per quanto concerne i ricoveri ospedalieri, il servizio provvede a garantire alcuni passaggi al giorno da parte del personale della Comunità

### **4 Indicazione del luogo nel quale può essere consultata tutta la documentazione.**

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio della Comunità.

Qui si possono trovare i turni degli operatori, la tabella con l'organizzazione delle attività giornaliere/settimanali.

Il menù è appeso nella cucina della Comunità.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.