

COMUNITÀ MARGHERITA 119
Corso Regina Margherita 119
Torino (TO)

CARTA DEL SERVIZIO
Anno 2019



SOMMARIO

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale	3
1.1 Ente gestore - chi siamo	3
1.2 Mission del servizio	3
1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio	3
1.4 Procedura di informazione	3
1.5 Garanzia del rispetto delle prestazioni	4
1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio.....	4
1.7 Indicazione del nominativo dei referenti	4
1.8 Recapito telefonico	5
1.9 Orari e modalità d'accesso	5
1.10 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie.....	5
2. Organizzazione	6
2.1 Organizzazione della giornata e delle attività.....	6
2.2 Attività diurne durante la settimana	6
2.3 Fine settimana	6
2.4 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo.....	6
2.5 Numero e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività	7
2.6 Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione	7
2.7 Presenza di volontari	7
2.8 Gestione dell'emergenza.....	7
2.9 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia	8
2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari.....	8
2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori	8
2.12 Modalità d'incontro con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico	8
2.13 Modalità per la presentazione del reclamo	8
3. Modalità di presa in carico.....	10
3.1 Modalità di ammissione-dimissione	10
3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UMVD territoriali.....	10
3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona	10
3.4 Prestazioni comprese nella retta.....	10
4. Documentazione della comunità.....	11

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La **Comunità Margherita 119** è Comunità Alloggio per persone disabili, in accreditamento con la Città di Torino. E' situata in corso Regina Margherita 119, Torino, in un ampio alloggio al terzo piano.

Può ospitare un massimo di 12 persone.

1.1 *Ente gestore - chi siamo*

Ente gestore della Comunità Alloggio Margherita 119 è la Cooperativa Sociale Chronos.

La Cooperativa Sociale CHRONOS è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo sociale di tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini.

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, 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.

Con coerenza, pertanto, tutti gli interventi sono attuati in stretta collaborazione con le strutture ed i servizi sociosanitari del territorio.

1.2 *Mission del servizio*

Margherita 119 è il luogo in cui attraverso la presa in carico globale e l'accoglienza nello stare in relazione, si mira all'educere, mantenere e potenziare le capacità sia nel quotidiano che con l'aiuto di attività interne ed esterne alla struttura che facilitano l'inserimento nel tessuto sociale circostante.

Inoltre il servizio si pone come obiettivo fondamentale garantire agli ospiti il miglior benessere psico fisico possibile. Questo tramite un monitoraggio della salute, tramite visite mediche, esami periodici e contatti con medici specialisti.

1.3 *Procedura di realizzazione della carta del servizio*

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

Essa tiene conto del Progetto di Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli interessati (in primis i familiari) nella misurazione della soddisfazione del servizio.

La Carta ha validità pluriennale e viene rinnovata qualora intervengano modifiche. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

1.4 *Procedura di informazione*

La Carta viene messa a disposizione degli Enti Committenti, in modo particolare consegnata alla Città di Torino. Viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità.

1.5 *Garanzia del rispetto delle prestazioni*

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

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalle normative: analisi di efficienza;
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato: analisi di efficacia;
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;
- coerenza rispetto a quanto previsto dalla presente Carta del Servizio e dai documenti progettuali.

Gli obiettivi di qualità del servizio sono stabiliti annualmente, nel mese di gennaio.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal fruitore del servizio (e/o dai suoi familiari, interessati) sono i reclami (che assicurano una rilevazione dinamica nel tempo), l'intervista e l'analisi di clima degli incontri effettuati (che assicurano una valutazione ad una certa data).

Inoltre, il sistema di autovalutazione prevede un rilevamento quantitativo più specifico, a disposizione del Responsabile del Servizio, con monitoraggio costante tra i valori attesi e quelli ottenuti, ad esempio tra indicatori quali:

- n. attività proposte / n. utenti potenzialmente partecipanti
- n. utenti effettivamente partecipanti / numero di utenti previsti
- n. attività programmate / numero attività realizzate
- n. incontri di supervisione programmati / n. realizzati
- n. partecipanti formazione / n. totale
- ecc

ed una valutazione qualitativa attraverso l'analisi di clima dei momenti di attività, riunioni di servizio, incontri formazione, ecc.

1.6 *Mezzi e modalità per raggiungere il presidio*

La Comunità Alloggio si trova in Corso Regina Margherita 119, angolo Piazza della Repubblica, in posizione centrale nel contesto urbano cittadino.

E' situata in un alloggio di 300 mq al terzo piano di uno stabile d'epoca, completamente ristrutturato.

Le seguenti linee urbane GTT fermano nelle immediate vicinanze del Servizio: 3, 4, 11, 16, 19, 27, 51, 57.

A poca distanza (in C.so Giulio Cesare) vi sono fermate delle linee extraurbane (GTT ecc.), mentre in via Fiocchetto è collocato il terminal GTT delle linee extraurbane.

In automobile è possibile parcheggiare nelle vie adiacenti o nei parcheggi di Piazza Emanuele Filiberto o nel silos di C.so XI febbraio.

1.7 *Indicazione del nominativo dei referenti*

Responsabile Progettuale:

Daniela Vandoni - Tel. 348.3633265

vandoni@consorzioriso.it

Responsabile del Servizio:

Marina Bajetto - Tel. 328.7248338

margherita19@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Giuseppe Gerbaudo - Tel. 328.790.4879

gerbaudo@coopchronos.it

1.8 *Recapito telefonico*

Telefono e Fax: 011.4361758

1.9 *Orari e modalità d'accesso*

La Comunità è servizio residenziale continuativo, articolata sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

L'accesso è libero, dalle 10.00 alle 22.00, le visite di parenti e/o amici degli ospiti possono

avvenire ogni giorno, concordate con il servizio, sulla base degli impegni di ogni singolo ospite, per non interferire con il normale funzionamento del servizio.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento. Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

1.10 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie.

Come stabilito dall'accREDITAMENTO con la Città di Torino, Margherita 119 è una comunità alloggio di Tipo C, con vocazione prevalente la disabilità Intellettiva.

Gli utenti sono persone con insufficienza mentale e difficoltà specifiche di apprendimento, accompagnate a limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale; oppure persone con disabilità intellettiva e disturbi della relazionali e/o comportamentali (ossia quadri clinici in cui il deficit intellettivo si associa a innesti psicotici o a disturbi relazionali).

Si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte provenienti dal territorio del Comune di Torino e dell' ASL CITTA' di TORINO.

La Comunità può accogliere utenti con fascia di intensità di intervento Base.

Può ospitare fino a 12 persone.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

- sei camere da letto per due persone e due camere da letto singole,
- quattro bagni con doccia e uno con vasca,
- bagno attrezzato,
- ampio ingresso con living,
- due salottini,
- sala da pranzo con angolo cottura,
- una seconda cucina più piccola,
- ufficio,
- locale lavanderia e magazzini,
- spogliatoio e servizi per il personale.

2. Organizzazione

2.1 *Organizzazione della giornata e delle attività*

La giornata della Comunità è organizzata in modo da tenere conto e comprendere le esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto dell'Ente Inviante, gli standard di personale consentiti dall'accreditamento stesso.

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 a carattere sanitario.

L'articolazione delle attività tiene conto delle caratteristiche e delle risorse bio-psico-sociali dei singoli: presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre "condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili".

La scansione generale della tempistica prevede i seguenti punti di riferimento:

- ore 8.00: colazione
- ore 10.00: tempo attività
- ore 12.30: pranzo
- ore 14.00: tempo attività (e merenda)
- ore 19.00: cena

a seguire tempo disponibile - accompagnamento al riposo notturno.

La giornata in Comunità è organizzata in modo individualizzato sulla base delle esigenze dei singoli ospiti (lavoro, attività ecc.), avendo inoltre come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto dell'UMVD di riferimento e dell'Ente inviante, gli standard di personale consentiti dall'accreditamento stesso.

2.2 *Attività diurne durante la settimana*

I servizi residenziali prevedono che gli ospiti siano inseriti in attività diurne, in modo strutturato, secondo le indicazioni stabilite nei Progetti Individuali.

La programmazione delle attività è disponibile presso la Comunità.

Le attività strutturate, all'interno e all'esterno del Servizio, rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti e sono condotte in relazione con le risorse del territorio.

Sono inoltre differenziate a seconda della tipologia degli ospiti e delle loro esigenze.

La settimana è scandita da una serie di attività, programmate a seconda delle esigenze e delle capacità degli ospiti, quali, ad esempio: i laboratori per la "Cura di sé", fotografia, Interventi assistiti con animali teatro e laboratori manuali ed artistici, attività di musicoterapia, le uscite per il ballo e attività sportive, la visione di film, l'ascolto di musica, laboratori in sinergia con le scuole materne.

L'inserimento degli ospiti all'interno delle attività viene valutato attraverso riunioni di équipe a seconda dei bisogni che quest'ultimo presenta.

Sono condotte attività da parte di tecnici specialisti, fisioterapia.

2.3 *Fine settimana*

Il fine settimana segue ritmi differenti dagli altri giorni, in modo da favorire maggiormente la relazione con i familiari e la partecipazione a eventi, manifestazioni, feste sul territorio.

Spesso si partecipa alle attività che il territorio o le associazioni presenti offrono, ciò per favorire l'integrazione nel tessuto sociale in cui l'ospite vive.

2.4 *Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo*

Le attività si svolgono con una programmazione generale sull'anno, anche se sono previsti nello specifico, relazioni ed agganci con quanto più consono alla stagione: ad esempio i mesi estivi vedono una maggiore concentrazione di momenti di uscita e festa.

Per quanto riguarda i soggiorni, essi non sono previsti direttamente nella retta, ma definiti separatamente con l'Ente Inviante. La Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in località marina, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione, in una condizione ottimale.

2.5 *Numero e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività*

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dall'Accreditamento con la Città di Torino. La presenza numerica è programmata nello schema turni, disponibile in comunità.

Le qualifiche del personale sono comprese nelle seguenti:

- Responsabile del Servizio
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri
- Tecnici consulenti attività specialistiche (terapisti riabilitazione, occupazionali, ecc.)
- Consulenti sanitari (psichiatra - psicologo)
- Addetti ai servizi generali

Con il servizio collaborano inoltre una psicologa (Responsabile progettuale) ed il Responsabile di Area della Cooperativa, in qualità di riferimento istituzionale della medesima.

Le attività sono organizzate e gestite come da progetto.

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

2.6 *Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione*

La ricerca di risorse individuate con la finalità di attivare le capacità residue dei soggetti disabili ha come scopo lo sviluppo privilegiato del comportamento adattivo, inteso come insieme delle competenze richieste nei diversi contesti di vita e di relazione al fine di adeguare la persona al tessuto sociale.

In concreto, ciò significa cercare rapporti e collaborazione con: associazioni, enti di collocamento, cooperative sociali, educativa territoriale, agenzie formative, aziende, laboratori comunali, volontariato, biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati dal quartiere ed altri enti territoriali.

Particolare menzione merita la collaborazione con i progetti: "Motore di Ricerca" e "In Genio" del Comune di Torino.

Vengono incentivati momenti di incontro e progetti di attività con altre cooperative che gestiscono servizi simili.

2.7 *Presenza di volontari*

La comunità è aperta alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali.

I rapporti sono tenuti dal Responsabile di Struttura.

La comunità è accreditata come sede per il Servizio Civile Nazionale, dispone quindi a seconda dei periodi di un volontario.

2.8 *Gestione dell'emergenza*

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di 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 dell'assistenza infermieristica interna, del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo

pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente Committente in caso di ricovero ospedaliero.

2.9 *Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia*

La mensa viene gestita internamente alla comunità: all'interno del progetto del laboratorio di cucina un operatore si occupa, insieme ad un gruppo di ospiti, della preparazione dei pasti.

La preparazione dei pasti segue una programmazione (estiva ed invernale), che ruota su quattro settimane. Sono garantite le diete personalizzate, come da indicazione medica.

La lavanderia è interna per quanto riguarda gli indumenti personali, affidata a noleggio per la biancheria piana.

2.10 *Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari*

Gli incontri con e tra ospiti e familiari sono liberi, negli orari programmati, e favoriti dalla Comunità, salvo indicazione diversa del Progetto Individuale.

D'altro canto, il Responsabile di Servizio organizza riunioni con cadenza minima semestrale con familiari/tutori, con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio: qualora occorresse, i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri ad equipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

Il Responsabile del Servizio è, in tutti i casi, sempre disponibile per chiarimenti, anche a mezzo contatto telefonico.

In caso di necessità, l'educatore si propone ai singoli ospiti mediando con gli interlocutori esterni, adottando quelle strategie concordate nel gruppo di lavoro (accoglienza, alleanza...) che consentano di abbreviare i tempi degli interventi di aiuto e a ridurre il disagio del soggetto e del contesto. Può svolgere una funzione di facilitatore dei contatti: organizza incontri, "traduce" linguaggi, ricerca informazioni e consulenze. Possono essere a tale scopo attivate anche collaborazioni interne ed esterne e promossi incontri tra i riferimenti educativi, assistenziali e sanitari.

2.11 *Referenti e incontri con familiari / tutori*

Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori

Il referente viene identificato dopo un periodo di osservazione e conoscenza dell'ospite.

Gli incontri del referente con familiari e tutori seguono una periodicità differenziata, in modo tale da garantire risposte secondo le esigenze.

In tutti i casi, la comunità garantisce piena disponibilità all'organizzazione di incontri ogni volta che se ne presenti la necessità.

2.12 *Modalità d'incontro con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico*

Gli incontri con i titolari socio educativi dell'Ente Pubblico seguono una casistica articolata, a seconda delle esigenze emergenti e del Progetto Individuale.

La Comunità mette sempre a disposizione il Referente Progettuale e il Responsabile di Servizio per garantire la piena funzionalità di questi rapporti.

2.13 *Modalità per la presentazione del reclamo*

I reclami possono essere proposti in forma verbale o scritta: sono sempre presi in carico dal Responsabile di Servizio.

Su valutazione del Responsabile di Servizio, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione viene data risposta immediata e verbale; negli altri casi è disponibile il modulo "segnalazione reclami / suggerimenti".

Il responsabile del servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti. Si garantisce il trattamento della segnalazione entro 7 giorni lavorativi.

I reclami vengono archiviati in ordine cronologico con le relative risposte e sono resi disponibili per le attività di verifica interne ed esterne (dell'ente committente).

3. Modalità di presa in carico

3.1 *Modalità di ammissione-dimissione*

La segnalazione dell'utente viene fatta da parte del Settore disabili tramite gli uffici centrali o sezioni distaccate territoriali tenendo conto della valutazione da parte della commissione UMVD.

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; le verifiche in itinere con i servizi preposti e documentazione del pregresso decorso patologico.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del Progetto Individuale.

Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e Territoriali competenti.

3.2 *Verifiche periodiche ed il raccordo con le UMVD territoriali*

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, attraverso la verifica e il riesame semestrale - o all'occorrenza più ravvicinato - degli obiettivi progettuali individuati. L'educatore referente effettua la verifica e trascrive l'esito sul Progetto Individuale. La verifica viene integrata con i dati rilevati dagli incontri con le famiglie e dalle riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

L'Ente Gestore mette a disposizione il Responsabile Progettuale e Il Responsabile di Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con le UMVD territoriali.

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 Inviati. 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 di tutta la documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite.

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

Il versamento di tale somma può essere fatto preferibilmente attraverso bonifico bancario, con i dati messi a disposizione degli interessati dal Responsabile del Servizio.

3.4 *Prestazioni comprese nella retta*

Le prestazioni comprese nella retta sono stabilite nel contratto intercorrente con gli Enti Inviati.

In generale, il servizio residenziale implica una presa in carico globale e fornisce una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative, socializzanti: nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo previsti dall'Ente Committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

In riferimento al contratto intercorrente con la Città di Torino, la retta pertanto comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali
- Spese dirette per gli utenti
- Spese di gestione del servizio
- Costi di amministrazione

Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da

considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Oggetti di igiene personale;
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali, compreso l'accompagnamento.

4. Documentazione della comunità

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 ed eventuale elenco associazioni di autotutela.

Il menù è appeso nella cucina della comunità.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.