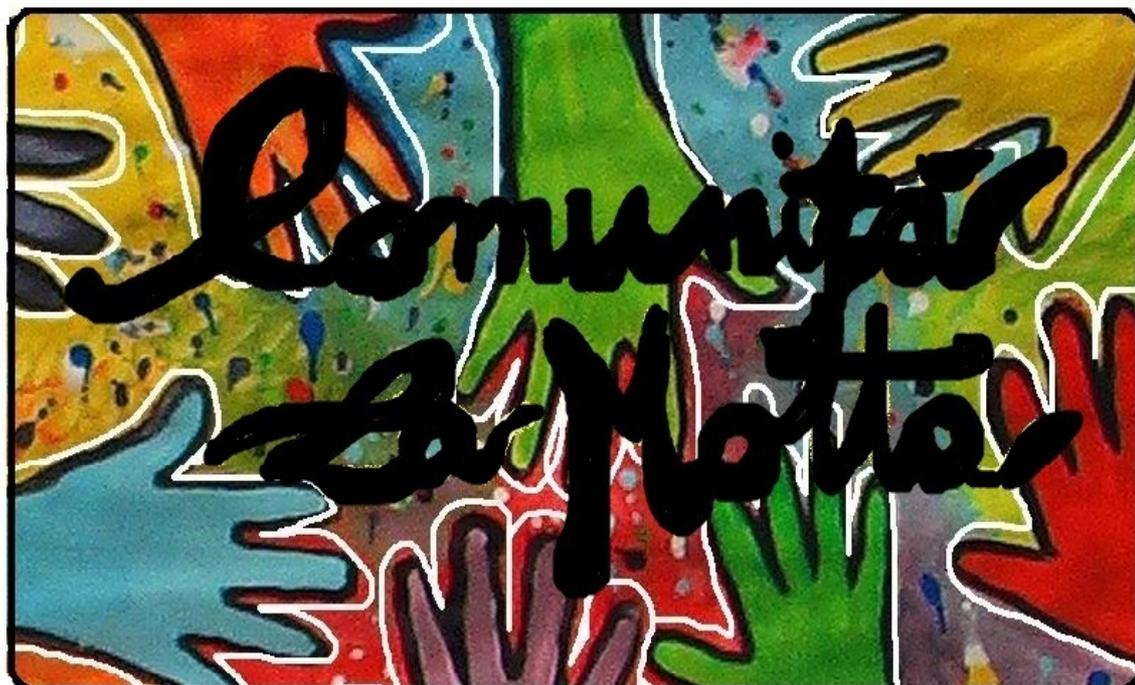


COMUNITÀ LA MOTTA
Strada Fortemaggiore 49
Pessione di Chieri (TO)

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	7
2.1 Organizzazione della giornata e delle attività	7
2.2 Attività svolte	7
2.3 Fine settimana	8
2.4 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo	8
2.5 Numero e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività	8
2.6 Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione	8
2.7 Presenza di volontari	9
2.8 Gestione dell'emergenza	9
2.9 Modalità di gestione di trasporti, mensa, pulizie e manutenzione	9
2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari	9
2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori	10
2.12 Modalità d'incontro con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico	10
2.13 Modalità per la presentazione del reclamo	10
3. Modalità di presa in carico	11
3.1 Modalità di ammissione-dimissione	11
3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD territoriali	11
3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona	11
3.4 Prestazioni comprese nella retta	11
4. Documentazione del servizio	12

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La **Comunità La Motta** è Comunità Alloggio per persone disabili, in accreditamento con la Città di Torino. E' situata in strada Fortemaggiore 49, Pessione di Chieri, all'interno di un ampio cascinale, con una vasta area di pertinenza.

1.1 Ente gestore - chi siamo

Ente gestore della Comunità Alloggio La Motta è il Consorzio Sociale R.I.SO., una rete di imprese sociali Cooperative Sociali, attraverso la sua associata 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

Essere comunità alloggio implica una precisa concezione del lavoro di cura e di accompagnamento delle persone che in essa vivono, e questo è il compito di operatori che hanno a disposizione gli strumenti adatti e che condividono il Progetto e gli obiettivi.

La persona che vive in comunità non è considerata un utente a cui somministrare una prestazione, ma un soggetto attivo, che partecipa al suo progetto di vita, in un luogo dove può esprimere la propria individualità in modo protetto, ma libero, in cui le singole individualità e differenze sono poste al centro di un processo di vita.

1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno al Consorzio R.I.SO. ed 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 nel servizio.

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 dalla normativa: 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.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dalla persona che vive in comunità (e/o dai suoi familiari, interessati) sono la possibilità di contatto diretto con il responsabile di servizio, sempre garantita, anche in modo informale e l'accoglimento e restituzione riguardo gli eventuali rilievi effettuati (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 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 "La Motta" si trova a Pessione di Chieri, in Strada Fortemaggiore, che parte dal centro di Pessione, dal cavalcavia della stazione.

Si può raggiungere facilmente:

in auto: tangenziale Torino Sud/Autostrada A21 - uscita Santena - direzione Poirino - Chieri oppure da Chieri - direzione Poirino, seguendo le indicazioni;

con il treno (tratta TO-AT), stazione di Pessione: da qui servizio navetta della Comunità previo accordo telefonico anticipato.

in autobus: linea 30 della G.T.T., fermata di Chieri; linea Torino/Alba della SATTI, fermata Poirino: dalle fermate degli autobus servizio navetta della Comunità previo accordo telefonico anticipato.

All'interno della struttura è garantito il parcheggio.

1.7 Indicazione del nominativo dei referenti

Responsabile Progettuale:

Daniela Vandoni - Tel. 348.3633265

vandoni@consorzioriso.it

Responsabile del Servizio:

Elena Rossi – Tel. 3386711990

cascinalamotta@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Giuseppe Gerbaudo - Tel. 328.7904879

gerbaudo@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico e mail

Recapito telefonico

Telefono e Fax: 011.9416900

cascinalamotta@coopchronos.it

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, tuttavia è preferibile che avvenga nell'orario:

Mattino: dalle ore 9,00 alle ore 12,00;

Pomeriggio: dalle ore 14,00 alle ore 18,30.

Ai sensi della normativa vigente, 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

Per quanto riguarda l'accreditamento:

con la ASL TO5 è comunità alloggio di tipo B - fascia A alta.

con la Città di Torino (ASL TO1-TO2), è comunità alloggio di Tipo C (comunità alloggio B con standard gestionali RAF), con vocazione prevalente la disabilità Intellettiva / Comportamentale.

Può ospitare fino a 12 persone.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

quattro camere per due persone, due camere singole, tutte con bagno attiguo,

saletta tv,

bagno attrezzato,

sala da pranzo,

sala tv,

cucina,

ufficio,

locale lavanderia,

spogliatoio e servizi per il personale.

All'esterno è disponibile un ampio cortile ad uso esclusivo con piscina estiva.

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 7,30: risveglio ed igiene personale

ore 8.30: colazione

ore 9.00: tempo attività

ore 12.00: pranzo

ore 14.00: tempo attività (e merenda)

ore 19.00: cena

a seguire tempo disponibile - accompagnamento al riposo notturno

2.2 Attività svolte

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, che tengono conto delle importanti compromissioni del gruppo degli ospiti, i quali richiedono per lo più attività a piccolo gruppo e di stimolazione sensoriale.

Le attività si suddividono nelle seguenti aree:

Area della percezione del corpo e relazione con gli altri attraverso il corpo: cura di sé (quotidiana), fisioterapia, piscina estiva.

Area che comprende attività culturali, territorio ecc...: uscite sul territorio, partecipazione ad Arte Plurale e al progetto di InGenio, collaborazione con l'Associazione La Cantra per il laboratorio di tessitura; collaborazione con l'Associazione Vivere, _bocce, animazione musicale, pittura, creazione video.

Area della stimolazione delle competenze cognitive: logopedia con lavoro al computer, laboratorio di lettura nel quale stimolare il flusso di memoria, biblioteca.

Area dell'orto e degli animali: grazie alla collocazione della struttura, una signora si occupa quotidianamente del cane e dei gatti, mentre settimanalmente partecipa all'accudimento dei cavalli del maneggio, accompagnata dall'operatore/educatore.

Quotidianamente i signori vengono coinvolti nell'acquisto del pane, sigarette e settimanalmente alla spesa per la Comunità.

Sono condotte attività da parte di tecnici specialisti, fisioterapia e logopedia.

2.3 Fine settimana

Il sabato e la domenica sono dedicati ad attività meno strutturate (feste, visione film, partecipazione messa, visite e/o accompagnamento dai familiari e amici) in modo da permettere agli ospiti di vivere una cadenza rituale che differenzia i giorni feriali dal sabato e domenica.

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 e nell'utilizzo della piscina esterna.

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 Liguria, 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 territorio.

Particolare menzione merita la collaborazione con i progetti: "Motore di Ricerca" e "In Genio" del Comune di Torino, Associazione Vivere, Associazione La Cantra e Servizi in Rete del Comune di Chieri.

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 collabora con gli enti formatori quali l'Università degli studi di Torino – Medicina e Chirurgia per gli educatori e gli enti formatori sul territorio rivolti alla formazione degli oss, dando la disponibilità per accogliere tirocinanti, quali Ciofs Piemonte di Chieri, la Fondazione Casa di Carità Arti e Mestieri di Asti e l'Istituto S. Teresa di Chieri.

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 di trasporti, mensa, pulizie e manutenzione

La mensa viene gestita internamente alla comunità, da un operatore addetto.

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

La lavanderia è interna, sia per la biancheria piana sia per gli indumenti personali.

2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti e 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

Il Responsabile del Servizio è referente dei casi; pertanto sono periodicamente organizzati momenti formali ed informali di verifica e confronto con familiari/tutori.

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 percorso individuale, precedentemente concordato.

La struttura mette sempre a disposizione il Referente Progettuale, il Coordinatore 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 UVMD.

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 progresso decorso socio-educativo.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura di uno schema progettuale di percorso individuale concordato con i Servizi invianti.

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

3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD 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. Il Responsabile effettua la verifica e ne riporta 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 territoriali.

La Cooperativa mette a disposizione il Responsabile Progettuale e il Coordinatore del Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con le UVMD territoriali.

3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona

Al momento attuale per questo servizio, come per altri servizi diurni, non è prevista quota a carico della persona frequentante. Comunque l'eventuale quota a carico dell'utente/famiglia varierebbe 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.

In tal caso 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 Invianti.

Nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale e dei tecnici di attività 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:

Costi per il personale addetto alla persona, al coordinamento, ai servizi generali;

Spese dirette per gli utenti (attività, vitto, igiene personale, ecc.);

Spese di gestione del servizio (pulizie, manutenzioni, riscaldamento, ecc.);

Costi di amministrazione ed assicurativi.

Nella retta non risulta compreso quanto esula dalle voci sopra riportate, che è da considerarsi quindi a carico dell'utente e/o della sua famiglia o tutore.

4. Documentazione del servizio

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

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.