

GRUPPO APPARTAMENTO MEZZALUNA

**Via Goletta, 6
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	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***

Il Gruppo Appartamento Mezzaluna si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte provenienti dal territorio del Comune di Torino e delle ASL TO1 e TO2.

E' situato in Via Goletta 6 a Torino.

1.1 ***Ente gestore - chi siamo***

Ente gestore di Mezzaluna è la Cooperativa Sociale Chronos, aderente al Consorzio sociale R.I.So.

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***

Il Gruppo Appartamento "Mezzaluna" è la mediazione tra una casa ed altre tipologie di strutture residenziali (raf, comunità alloggio): è un modo di abitare e non solo di vivere in un luogo, è il posto che più si avvicina ad una casa.

"Mezzaluna" ha le dimensioni e l'aspetto di una casa, entrando si percepiscono ritmi rallentati e cadenzati dal quotidiano, gesti e momenti che ricordano quelli di una "famiglia".

Con il trascorrere degli anni, cambiano i bisogni, ma rimane il diritto anche dei cittadini con disabilità ad invecchiare con dignità e ad avere delle risposte adeguate alle proprie esigenze che non sempre coincidono con quelle di una persona "solamente anziana".

La possibilità di essere singoli all'interno di un gruppo, di essere sostenuti nel percorso d'invecchiamento, senza perdere identità e la propria personalità, misurarsi tutti i giorni con altri "conviventi" con cui non si è scelto di vivere, ma di vedere rispettati i propri bisogni, i propri tempi e i propri desideri.

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 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, 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**

Il gruppo appartamento si trova in Via Goletta 6, angolo Via Cervino, nei pressi di Corso Vercelli e di Piazza Crispi, in una zona non lontana dal centro di Torino.

Le seguenti linee urbane GTT fermano a pochi metri dal Servizio: 51, 46. Altri mezzi GTT percorrono le vie prospicienti.

A pochi metri (Corso Giulio Cesare) vi sono fermate delle linee extraurbane (GTT, ecc.).

In automobile è possibile parcheggiare nelle vie prospicienti.

1.7 **Indicazione del nominativo dei referenti**

Responsabile Progettuale:

Daniela Vandoni - Tel. 348.3633265

vandoni@consorzioriso.it

Responsabile del servizio:

Galluzzo Maria – Tel. 320.28.94.218

mezzaluna@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Giuseppe Gerbaudo - Tel. 328.7904879

gerbaudo@coopchronos.it

1.8 **Recapito telefonico e mail**

Telefono 011.8397861

Fax 011.8140075

mail: artepura@consorzioriso.it

1.9 **Orari e modalità d'accesso**

Il gruppo appartamento disabili è strutturato in base ai progetti di vita dei rispettivi destinatari: accoglie persone disabili per progetti di riabilitazione e mantenimento, quando non sia più possibile loro permanenza nel nucleo originale.

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

Per la tutela della privacy degli ospiti e nel rispetto delle esigenze di servizio si è stabilito il seguente orario di visita:

dalle ore 10,30 alle ore 12,30;

dalle ore 14,30 alle ore 18,30.

Sono favoriti e programmati incontri con i familiari e gli operatori dei servizi referenti degli ospiti, per un totale di circa tre incontri di gruppo all'anno.

È prevista la possibilità di incontri con le singole famiglie.

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**

Il gruppo appartamento per persone disabili "Mezzaluna" può ospitare fino a 6 persone.

È un gruppo appartamento di tipo A con vocazione prevalente la disabilità Intellettiva (I).

Il gruppo Appartamento può accogliere utenti di intensità Alta, Media, Bassa.

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.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

- tre camere da letto per due persone, con bagno attiguo,
- un salone leaving con zona soggiorno e zona cucina,
- un bagno operatori e lavanderia,
- un ampio terrazzo
- due balconi

2. Organizzazione

2.1 Organizzazione della giornata e delle attività

La giornata 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'UVH di riferimento, 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.

Presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre "condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili"

L'articolazione delle attività tiene conto delle caratteristiche e delle risorse bio-psico-sociali dei singoli individui per evitare situazioni di sottostimolazione o iperstimolazione.

Pur considerata la gravità dei soggetti inseriti viene valorizzata ogni scelta (coerente con l'ambiente) anche tenuto conto delle differenti difficoltà di espressione e dei portatori di interesse.

2.2 Attività svolte

I servizi residenziali prevedono che l'ospite sia inserito in attività diurne.

La Cooperativa utilizza gli spazi laboratoriali di via Verolengo e via degli Abeti.

Si prevede una forte collaborazione con il presidio di via Como e con la sottostante Comunità Via Lattea (motivata dalla diffusa conoscenza reciproca tra equipe e gruppo di ospiti) e ovviamente l'utilizzo del salone interno alla struttura per lo svolgimento di attività espressive ed artistiche. Per quanto riguarda le specifiche attività si lavorerà in considerazione della conoscenza del gruppo di ospiti di cui ci prendiamo cura da oltre dieci anni.

Le attività che si programma di proporre si dividono nelle seguenti aree di intervento:

Ginnastica dolce

Attività musicale

Laboratorio artistico

PetTherapy

Teatro

Laboratorio Creta

Animazione esterna

Gite e Uscite sul territorio

2.3 Fine settimana

In considerazione della tipologia di gruppi di ospiti si prevede di dedicare il sabato e la domenica ad attività meno strutturate (feste, visione film, visione messa, visite di familiari e amici, uscite sul territorio) in modo da permettere agli ospiti di vivere una cadenza rituale che alterna 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.

Per quanto riguarda i soggiorni, essi non sono previsti direttamente nella retta, ma definiti separatamente con l'Ente inviante.

In tutti i casi, la Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Toscana, 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.

Le attività sono organizzate 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.

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.

La possibilità di rispondere ad emergenze viene facilitata dalla collocazione all'interno di un'area di opportunità, essendo localizzato nella medesima palazzina di Via Goletta la Comunità "Via Lattea", mentre a pochi passi è situata la Comunità Alloggio "Del Borgo", con cui vi sono consolidati legami di conoscenza e collaborazione.

2.9 **Modalità di gestione di trasporti, mensa, pulizie e manutenzione**

La mensa e l'acquisto degli alimenti vengono gestiti internamente alla comunità, dagli operatori e in collaborazione con alcuni ospiti.

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

La lavanderia è interna.

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

Vengono fatte riunioni semestrali coi familiari/tutori ai quali partecipano il Coordinatore e il Referente del servizio con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio.

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

I Responsabili del servizio sono disponibili 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 del Servizio.

Per garantire ulteriori modalità di supporto, ad esempio nei momenti di crisi, l'educatore si propone ai singoli ospiti mediando tra interlocutori esterni e cliente, a seconda delle necessità, 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.

In situazioni particolari quali ad esempio mediazione familiare o con il contesto, l'equipe svolge una funzione di facilitatore dei contatti: organizza incontri, "traduce" linguaggi, ricerca informazioni e consulenze. Vengono a tale scopo attivate 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 Responsabile di Area 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 Inviante.

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.