

COMUNITÀ VIA LATTEA
Via Goletta 6
Torino (TO)

CARTA DEL SERVIZIO
Anno 2019



Via Lattea

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	4
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.....	5
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 diurne durante la settimana	7
2.3 Fine settimana	7
2.4 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo.....	7
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	8
2.8 Gestione dell'emergenza	8
2.9 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia	9
2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari	9
2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori	9
2.12 Modalità d'incontro con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico.....	9
2.13 Modalità per la presentazione del reclamo.....	9
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 della comunità.....	12

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La **Comunità Via Lattea** è Comunità Alloggio per persone disabili, in accreditamento con la Città di Torino. E' situata in via Goletta 6, Torino, in una casetta indipendente. Può ospitare un massimo di 12 persone.

1.1 Ente gestore - chi siamo

Ente gestore della Comunità Alloggio Via Lattea 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

La comunità Via Lattea si connota per la presenza di un gruppo di ospiti che arrivano da un lungo periodo di istituzionalizzazione e con gravissime compromissioni. Per questo motivo con questi ospiti è necessario lavorare sui dettagli, sulle minime reazioni di piacere o di insoddisfazione. Questo ci permette di entrare in relazione con le persone e riuscire a proporre momenti ed attività che possono dare risultati positivi sia sullo stato di benessere psicofisico, sia su percorsi di riacquisizione di capacità perdute o sul mantenimento delle abilità.

In particolare, per noi e per i nostri ospiti, è importante tener conto dell'invecchiamento, del declino psico-fisico e dell'aggravarsi delle patologie.

Dato questo presupposto di base gli operatori sono pronti ad accompagnare questi cambiamenti fornendo un'assistenza adeguata, proponendo nuovi interessi e sottolineando le abilità residue, mutando l'ambiente esterno per renderlo il più adatto possibile alle nuove esigenze. Gli ospiti sono quindi accompagnati anche per il mantenimento delle relazioni con i familiari e per l'elaborazione dei mutamenti che queste relazioni significative subiscono a causa dell'invecchiamento.

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 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

La Comunità Alloggio 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: 4, 27, 49, 51, 46.

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

In automobile è possibile parcheggiare nelle vie adiacenti.

1.7 Indicazione del nominativo dei referenti

Responsabile Progettuale:

Daniela Vandoni - Tel. 348.3633265

vandoni@consorzioriso.it

Responsabile del Servizio:

Alessandro Tabasso - Tel. 334.6185877

vialattea@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Giuseppe Gerbaudo - Tel. 328.7904879

gerbaudo@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico

Tel. 011.2472113

Fax. 011.2407648

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, nell'orario di visita così previsto, salvo eccezioni da stabilire in accordo con il Responsabile di Servizio:

- dalle ore 10:00 alle ore 18:00

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, Via Lattea è una comunità alloggio di Tipo C, con vocazione prevalente la Pluridasabilità (P).

Si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte provenienti dal territorio del Comune di Torino e delle ASL TO1 e TO2.

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

Può ospitare fino a 12 persone.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

- sei camere da letto per due persone, ciascuna con bagno attiguo,
- sala tv,
- bagno attrezzato,
- sala da pranzo,

- cucina,
- locale infermeria,
- ufficio,
- locale lavanderia,
- spogliatoio e servizi per il personale.

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

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 7.00: alzate e igiene
- ore 8.30: colazione
- ore 9.30: 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

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, 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:

- filone percezione del corpo e relazione con gli altri attraverso il corpo: cura di sé, bagno relax, attività di coccole (simil snoezelen), animazione musicale, danza-movimento terapia, ginnastica dolce, attività di teatro, pet therapy e shiatsu.
- filone attività culturali, territorio ecc...: merenda sinoira, baldanza, uscite sul territorio, partecipazione ad Arte Plurale e al progetto di InGenio.
- filone attività di rilassamento: laboratorio di fiaba, visione film in gruppo.

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, visite di 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 gite 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 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. 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

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 similari.
- 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 ospedaliero.
- 2.9 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia
La mensa viene gestita internamente alla comunità.
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 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 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 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 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. 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 UVMD 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.