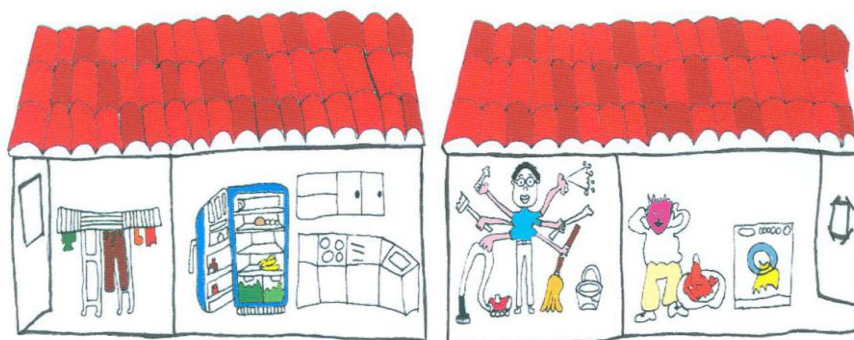


**SERVIZIO DI AUTONOMIA E DI SUPPORTO
ALLE AUTONOMIE ABITATIVE
'Appartamenti Regina'**

**Corso Regina Margherita, 119
Torino (TO)**

**CARTA DEL SERVIZIO
Anno 2023**



Appartamenti Regina

Servizio di autonomia e di supporto alle autonomie abitative

SOMMARIO

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale.....	3
1.1 Ente gestore - chi siamo	3
1.2 Mission del servizio	4
1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio	4
1.4 Procedura di informazione	4
1.5 Garanzia del rispetto delle prestazioni	4
1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio	5
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.	6
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	7
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	8
2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari	8
2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori	9
2.12 Modalità d'incontro con i titolari socioeducativo sanitari dell'Ente Pubblico	9
2.13 Modalità per la presentazione del reclamo	9
3. Modalità di presa in carico.....	10
3.1 Modalità di ammissione-dimissione	10
3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD territoriali	10
3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona	10
3.4 Prestazioni comprese nella retta	10
4. Documentazione del servizio	10

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

Il **Servizio di Autonomia Appartamenti Regina** è soluzione abitativa e di vita per persone con disabilità lieve, in accreditamento con la Città di Torino. È situato in corso Regina Margherita 119, Torino, in quattro appartamenti al quarto piano.

Può ospitare un massimo di dieci persone.

Il Servizio di Autonomia Appartamenti Regina è una soluzione abitativa rivolta a persone con deficit cognitivo lieve e con buoni livelli di autonomia, che offre supporti ed interventi che garantiscono possibilità di inserimento sociale, mantenimento ed implementazione degli obiettivi della cura di sé ed eventuali percorsi di crescita finalizzati al raggiungimento e mantenimento di attività lavorative ed occupazionali. L'intervento è mirato ad incrementare le capacità dei suoi ospiti attraverso un progetto generale di servizio che si integri con la specificità della singola persona: gli obiettivi sono riassumibili in una sempre maggiore indipendenza dal circuito socioassistenziale.

Il Servizio di supporto alle autonomie abitative è rivolto a persone con deficit cognitivo lieve e con buoni livelli di autonomia, che hanno seguito un percorso presso il collegato Servizio di autonomia "Appartamenti Regina"; percorso che ha condotto a vivere in casa autonoma (per lo più appartamento Atc). Il Servizio di supporto alle autonomie abitative è quindi uno strumento facilitatore della vita autonoma, offre supporti ed interventi che garantiscono possibilità di maggiore inserimento sociale, mantenimento ed implementazione degli obiettivi della cura di sé (soprattutto salute), aiuto e facilitazione nel raggiungimento e mantenimento di attività lavorative ed occupazionali. L'intervento è mirato ad incrementare le capacità dei suoi ospiti attraverso un progetto generale di servizio che si integri con la specificità della singola persona: gli obiettivi sono riassumibili in una sempre maggiore indipendenza dal circuito socioassistenziale. Il servizio è destinato a persone che sono anche in possesso di sufficiente autonomia economica, in grado – anche con il supporto di una rete sociale – di mantenere e gestire una casa.

Sotto diversi aspetti le due situazioni rientrano all'interno di un unico progetto e di un unico servizio.

1.1 *Ente gestore - chi siamo*

Ente gestore del Servizio di Autonomia e di Supporto alle Autonomie Abitative 'Appartamenti Regina' 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*

Il Servizio ha come mission quella di garantire ai cittadini/cittadine che lo utilizzano il miglior livello possibile di salute psico-fisica e di benessere, ponendosi come obiettivo il potenziamento/mantenimento di abilità ed avvalendosi di una equipe educativa che supervisiona ed interviene sulle diverse problematiche soggettive.

Tutto questo in un clima in cui la relazione con le altre persone gioca un ruolo fondamentale, diventando poi essa stessa strumento educativo anche all'interno della gestione della casa, della relazione con il lavoro, della tutela della salute.

Si cerca inoltre di garantire – ove possibile – una continuità con la rete familiare e con le risorse offerte dal

territorio.

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 agli utenti 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*

La sede del Servizio di autonomia 'Appartamenti Regina' si trova a Torino in Corso Regina Margherita 119 (zona Porta Palazzo), quasi all'angolo con Piazza della Repubblica, al piano superiore della Comunità alloggio per disabili 'Margherita 119'.

I mezzi pubblici urbani Gtt che si fermano in zona sono: 3, 4, 11, 16, 19, 27, 51, 57. La struttura è prossima alla stazione dei mezzi pubblici extra-urbani Gtt (Via Fiocchetto), alla stazione ferroviaria di Porta Susa e a quella metropolitana di Piazza XVIII Dicembre.

Parcheggi auto più prossimi sono in Piazza Emanuele Filiberto, Corso XI Febbraio, Piazza della Repubblica.

1.7 *Indicazione del nominativo dei referenti*

Responsabile del Servizio:
Ambra Ravarino-Tel. 335.572.218
s.autonomia@coopchronos.it

Responsabile di Area:
Giuseppe Gerbaudo – Tel. 328.7904879
gerbaudo@coopchronos.it

1.8 *Recapito telefonico* Tel. 335.1379566

1.9 *Orari e modalità d'accesso*

Il servizio è operativo tutti i giorni dell'anno, 24 ore al giorno, con orari organizzati sulla base delle effettive presenze e dei relativi minutaggi.

L'intervento con gli ospiti si attua sulla base di orari concordati con loro, valutando impegni sanitari, di lavoro, scuola, ecc.; sono inoltre previsti incontri collettivi di valutazione della convivenza in appartamenti occupati da più persone.

Eventuali visitatori possono accedere al Servizio nei vari appartamenti in accordo con i singoli ospiti, fatto salvo il rispetto delle regole di convivenza.

Modalità di relazione con i famigliari sono concordate con i singoli ospiti, ed individualizzate a seconda di necessità e volontà 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.

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

Il Servizio di autonomia 'Appartamenti Regina' è strutturato in quattro appartamenti indipendenti, completi di servizi, per complessivi dieci posti letto.

Il servizio si configura come servizio di promozione e di gestione delle attività a valenza educativa ed assistenziale, con finalità riabilitative, rivolto a persone con disabilità intellettiva, pluridisabilità e disabilità intellettiva con disturbi della relazione e del comportamento.

Si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte o per persone in difficoltà provenienti dal territorio del Comune di Torino e dell'ASL Città di Torino, con intensità di prestazione variabile (base - media) ed eventuali progetti di Rapporti Individualizzati.

L'intervento è mirato ad incrementare le capacità dei suoi ospiti attraverso un progetto generale di servizio che si integri con la specificità della singola persona: gli obiettivi sono riassumibili in una sempre maggiore indipendenza dal circuito socioassistenziale.

Negli ultimi anni il servizio ha iniziato a rivolgersi anche ad una tipologia di utenza con buone capacità residue, adatte però ad una vita in autonomia parziale. Nello specifico quelle persone in grado di autogestire alcuni aspetti della propria quotidianità, solamente con il supporto di un'operatrice, quindi non in grado di vivere in una casa propria, di gestirla e di badare autonomamente in toto alle proprie incombenze.

Per tale cambio di utenza, alcuni alloggi vengono mantenuti per questa tipologia di persone, che non hanno come obiettivo l'andare a vivere in case proprie ed autonome, ma restare all'interno degli Appartamenti cercando di mantenere (per quanto più possibile) le capacità ed autonomie residue.

In sintesi, gli spazi interni di ogni appartamento sono composti da:
- una sala suddivisa tra living e sala da pranzo, con angolo cottura;

- una o due camere da letto;
- servizi igienici con box doccia.

Gli appartamenti sono tre da due posti ed uno da quattro posti.

Il Servizio di supporto alle autonomie abitative è operativo presso gli appartamenti dei singoli utenti.

2. Organizzazione

2.1 *Organizzazione della giornata e delle attività*

Come da accreditamento, il Servizio di Autonomia eroga prestazioni a bassa intensità assistenziale, a favore di persone disabili con sufficienti autonomie ma con necessità di supporti, con indipendenza economica sufficiente a soddisfare le proprie esigenze basilari di mantenimento e a partecipare alle spese relative alle utenze (luce, gas, ecc.).

Interviene sul riconoscimento di maggiori diritti di cittadinanza per le persone interessate, ampliando le loro possibilità di scelta e decisionali.

L'intensità di prestazioni è da definirsi sulla base delle valutazioni fatte dai singoli professionisti-referenti per ogni soggetto, esplicitate in sede di commissione valutativa.

Da questo punto di vista il Servizio di Autonomia si colloca come una 'palestra' che può -eventualmente- consentire il passaggio ad una ancora maggiore autonomia nel Servizio di supporto alle autonomie abitative.

Il Servizio di Supporto alle autonomie abitative eroga le ore settimanali identificate in sede di Umvd, organizzandole sulla base delle necessità e dell'organizzazione della giornata delle persone interessate.

2.2 *Attività diurne durante la settimana*

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

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

2.3 *Fine settimana*

Il fine settimana è gestito con modalità aderenti a quelle del tempo libero delle persone autonome.

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

Le attività si svolgono con una programmazione generale sull'anno, con relazioni ed agganci con quanto più consono alla stagione.

Per quanto riguarda i soggiorni, essi non sono previsti direttamente nell'organizzazione del Servizio, che ha come mandato quello di sviluppare e mantenere le autonomie personali e la rete relazionale di ogni singolo ospite.

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

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.

2.7 *Presenza di volontari*
Il servizio è aperto alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti individuali.

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 sottostante "Comunità Margherita 119" 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 ospedaliero.

Per quanto concerne il Servizio di autonomia un supporto sulle emergenze è quindi offerto anche dalla sottostante Comunità alloggio 'Margherita 119'.

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

Il progetto del servizio di autonomie e di supporto alle autonomie abitative prevede un percorso di autonomia dei singoli utenti, rinforzata dall'intervento degli operatori, per quanto concerne i punti in oggetto.

Su valutazione delle competenti Umvd sono possibili progetti con maggiore supporto assistenziale, ove occorrente.

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

Modalità di relazione con i famigliari sono concordate con i singoli ospiti, ed individualizzate a seconda di necessità e volontà degli ospiti.

L'intervento con gli ospiti si attua sulla base di orari concordati con loro, valutando impegni sanitari, di lavoro, scuola, ecc.; sono inoltre previsti incontri collettivi di valutazione della convivenza in appartamenti occupati da più persone.

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*

Ogni operatore si occupa di tutte le persone presenti negli Appartamenti e seguiti presso le proprie case.

Come punto di riferimento viene sempre individuato il Responsabile di Servizio, che garantisce piena disponibilità all'organizzazione di incontri ogni volta che se ne presenti la necessità.

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

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

Il servizio mette sempre a disposizione il Responsabile di Servizio affiancato dalle operatrici dell'equipe di lavoro 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 progresso decorso patologico.

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 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 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 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

Il servizio prevede gli interventi di tipo educativo e assistenziale previsti dall'Ente committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio, all'interno di un percorso individualizzato di verifica, sviluppo e mantenimento delle autonomie personali e sociali.

Gli ospiti devono disporre di una autonomia economica per gestire le proprie necessità di vita ed abitative.

4. Documentazione del servizio

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio del servizio.

Qui si possono trovare i turni degli operatori, la tabella con l'organizzazione delle attività giornaliere/settimanali ed eventuale elenco associazioni di autotutela.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.