

# **CARTA DEL SERVIZIO**

**COMUNITÀ C.A.S.A. PONT**

**Via Frassinetto 11/quater Pont (TO)**

## 1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

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.

### 1.1 *procedura di realizzazione della carta del servizio*

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

Essa tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Ad ogni revisione il documento viene ridiffuso.

### 1.2 *procedura di informazione*

La Carta viene messa a disposizione degli Enti Committenti.

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

### 1.3 *garanzia del rispetto delle prestazioni*

Per quanto riguarda le prestazioni, gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile di Servizio effettua programmazione e, conseguentemente, 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.

D'altro canto, la nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione, in sede di predisposizione della Carta dei Servizi, l'aspetto fondamentale della qualità così come percepita dal fruitore del servizio e dagli interessati.

In tal senso, gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal Fruitore (e/o dai suoi Familiari) sono il questionario di soddisfazione e l'intervista.

Si tratta di strumenti di sondaggio, da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde esprimendo un giudizio.

Questionario ed intervista sono strumenti che garantiscono una valutazione "del" servizio, ad una determinata data.

A nostro modo di vedere è tuttavia altrettanto essenziale disporre di un sistema di valutazione dinamico, che vada ad agire "nel" processo di erogazione del Servizio, in modo costante e sistematico.

Per ottenere questo risultato, è stato predisposto un apposito modulo di segnalazione reclami/suggerimenti, in dotazione agli operatori, in cui possono essere riportate le osservazioni proposte da qualsivoglia interessato, in qualsiasi momento ciò accada. Ciò garantisce innanzitutto che non vadano disperse le informazioni - nel momento preciso in cui si formano - costituendo pertanto in modo costante un intervento qualitativamente opportuno in termini di attenzione verso l'interessato.

La conseguente trattazione delle medesime consente che la valutazione della qualità percepita acquisisca il fattore dinamico occorrente.

In questo modo, inoltre, la segnalazione può essere agente di miglioramento e cambiamento, laddove si venga a rendere opportuno.

Infine, l'insieme delle rilevazioni e delle risposte conseguenti fornisce un ulteriore supporto per la valutazione annuale della qualità complessivamente rilevabile per il servizio.

Infine, la verifica sulle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile Progettuale ed è basata sugli strumenti indicati, quindi rilevazioni periodiche, somministrazione questionari e/o interviste ed eventuali reclami pervenuti relativamente ad anomalie.

#### *1.4 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio*

La Comunità Alloggio si trova in Via Frassinetto 11/quarter a Pont (To).

E' raggiungibile con alcune linee GTT.

In automobile è possibile parcheggiare di fronte alla struttura.

#### *1.5 Indicazione del nominativo del referente*

Cooperativa Sociale Chronos  
Via Rombò n. 35 – 10098 RIVOLI (TO)  
Tel. 011.9553401 – Fax. 011.9553410  
info@coopchronos.it

C.F. e P. IVA 04253720017

Responsabile d'area:

Irene Testa- Tel. 3351418926

Responsabile del Servizio:

Simona olmo - Tel. 366.5879842

laprimula@coopchronos.it

### *1.6 N^ telefonico*

Comunità CASA PONT

Tel. 012484035

### *1.7 Orari e modalità d'accesso*

La Comunità disabili è strutturata in base ai progetti di vita dei rispettivi destinatari: accoglie persone disabili per progetti di riabilitazione e mantenimento, quando non sia più possibile la 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 15,30 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.

### *Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie*

La Comunità alloggio per persone disabili "CASA PONT" può ospitare fino a 12 persone.

È una comunità alloggio socioassistenziale di tipo B con vocazione prevalente la disabilità mentale delle persone adulte.

Si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte provenienti del territorio dell'ASL TO4, TO3, TO5.

La Comunità può accogliere utenti di intensità media e 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 ed alla strutturazione di reti di sostegno.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

- sei camere da letto per due persone, ciascuna con bagno nelle vicinanze
- una sala tv,
- un bagno attrezzato,
- una sala da pranzo,
- una cucina,
- un ufficio,
- un locale lavanderia.

## 2. Organizzazione:

### 2.1 *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'UMVD 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 sotto stimolazione o iperstimolazione.

### 2.2 *Attività diurne durante la settimana*

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

Si prevede una forte collaborazione con la comunità CASA OZEGNA (motivata dalla diffusa conoscenza reciproca tra equipe e gruppo di ospiti) e ovviamente l'utilizzo delle sale interne alle strutture per lo svolgimento di attività espressive ed artistiche. Il bagno assistito è attrezzato con una vasca per consentire lo svolgersi di attività di rilassamento.

Per quanto riguarda le specifiche attività si lavorerà in considerazione della conoscenza del gruppo di ospiti di cui ci prendiamo cura da diversi anni.

Per la comunità alloggio si intende lavorare organizzando attività che tengano conto delle diverse esigenze del gruppo degli ospiti.

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

- Filone percezione del corpo e relazione con gli altri attraverso il corpo: cura di sé, animazione musicale, estetica.
- filone attività culturali, territorio ecc...: uscite sul territorio, laboratori creativi.
- filone attività di rilassamento: bagno rilassante, visione film in gruppo.
- Filone ricreativo: giochi di ruolo, giardinaggio, fotografia, manualità, cucina, danze e canto.

### 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) 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 Liguria, in località marina, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione, in una condizione ottimale.

### *2.5 N° e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività*

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dall'Accreditamento.

Le attività sono organizzate come da progetto.

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

### *2.6 Convenzione e 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 paese ed altri enti territoriali.

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, del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente committente in caso di ricovero.

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

La mensa viene gestita internamente alla comunità, dagli operatori in turno.

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, sia per quanto riguarda gli indumenti personali, sia per la biancheria piana.

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

Vengono fatte riunioni semestrali/annuali 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 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 con i 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 dell'equipe, 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.

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 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 reclamo”.

Negli altri casi, 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.

Presso l'ufficio di riferimento del responsabile del servizio e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei reclami ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico con le relative risposte il dossier è reso disponibile all'attività di verifica dell'ente gestore e 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.

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

#### *3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con l'UMVD del territorio*

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, in modo tale da tenere sotto controllo il servizio erogato, all'interno del processo.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del PEI, così come la verifica e il riesame semestrale - o all'occorrenza - degli obiettivi progettuali individuati.

L'educatore incaricato effettua la verifica (intermedia o finale e trascrive l'esito sul PEI). In équipe avviene il riesame e la validazione.

In tutti i casi, è disposta una verifica annuale del Progetto Individuale.

Sono previste riunioni con gli utenti e le famiglie, riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

La Cooperativa mette a disposizione il Responsabile Progettuale e Il Responsabile di Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con l'UMVD territoriale.

#### *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. Si precisa che, tale quota, deve essere corrisposta anche se l'utente non è presente in struttura per periodici rientri in famiglia.

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

Il versamento di tale somma può essere fatta direttamente presso la sede amministrativa della Cooperativa, in via Rombò 35 a Rivoli, oppure tramite bonifico bancario.

### *3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta*

#### Servizi compresi nella retta

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale e fornisce una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative, socializzanti.

La Comunità offre le prestazioni di assistenza alla persona e di assistenza sanitaria, articolate secondo il progetto individuale di ogni singolo ospite.

Inoltre, offre sostegno finalizzato all'integrazione dell'ospite nel contesto sociale di appartenenza e all'utilizzo delle risorse territoriali.

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.

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;
- Ausili medici e protesici;
- 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. Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati turni, schema delle attività, menù ed eventuale elenco associazioni di autotutela**

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.

Il menù è appeso nella cucina della comunità.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.