CARTA DEL SERVIZIO

CASCINA TEGHILLO

COMUNITÀ FIORDALISO

Via Teresa Mattei, 880
10142 – Torino
Tel. 011/7708720
Fax. 011/7041049
e-mail: cascinateghillo@interactive.coop



Interactive
Health & Social Care

INDICE

Presentazione 3

Realizzazione e finalità della Carta del Servizio 5

Modalità di utilizzo e diffusione del documento 5

Il valore della partecipazione degli Utenti 5

Principi fondamentali 6

Standard di qualità, impegni e programmi 7

La struttura 7

Organizzazione del servizio 8

Descrizione dei destinatari 8

Modalità di presa in carico 8

Le attività 8

Servizi generali 11

L'èquipe 11

Formazione 13

Inserimento 13

Gestione delle liste d'attesa 15

Dimissione degli utenti 15

Gestione dei dati e tutela della privacy 15

Modalità per la presentazione del reclamo 16

La retta 16

Accesso alla documentazione socio-sanitaria 18

Rilevazione Qualità del Servizio 18

PRESENTAZIONE

ENTE GESTORE

Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE – Tipologia A e B
Sede legale, Via Castello, 11 Villareggia (TO)
Sede amministrativa, Via Udine 45/A – 10149 - (TO) – Tel. 011/4530151. Fax 011/4512779
www.interactive.coop
e-mail: segreteria@interactive.coop | interactive@legalmail.it

DENOMINAZIONE DEL PROGETTO

City Farm Community "Cascina Teghillo" – Comunità Fiordaliso

TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE

C.A.S.A. – Comunità Socio Assistenziale per disabili gravi di tipo C

UBICAZIONE/INDIRIZZO

Via Teresa Mattei, 880 - 10142, Torino

NOMINATIVO REFERENTE

Dott. Andrea Minoli
Qualifica:
Organizzazione cell.
335/7328483
e-mail: cascinateghillo@interactive.coop
Dott.ssa Nieddu
Qualifica: aspetti sanitari
cell. 347/9940356
e-mail: cascinateghillo@interactive.coop
Dott.ssa Jessica Romeo
Qualifica: coordinatrice di nucleo
cell. 335/5870856

ORARIO DI ACCESSO FISICO E TELEFONICO

- orario di visita 10:00 - 12:00 e 14:00 – 17:00 dal Lunedì alla Domenica previo appuntamento
- orario telefonico 9.00 – 13.00; 14.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì per parlare con l'ufficio
- orario telefonico 14.00 – 15.00; 20.00 – 21.00 per parlare con gli operatori

Orari giornalieri – settimanali – annuali d'apertura del presidio: la Residenza è aperta tutto l'anno (365 giorni) e per l'intera giornata (24 ore)

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO, VOCAZIONE PREVALENTE

C.A.S.A. - COMUNITA' SOCIO ASSISTENZIALE PER DISABILI GRAVI TIPO C.

Vocazione prevalente: C: Disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento (Deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali)

Altre tipologie di vocazione: P: Pluridisabilità (Deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica).

Ambito territoriale: Il presidio è disponibile ad accogliere persone provenienti da tutte le circoscrizioni, da fuori comune e da altre regioni.

POSTI AUTORIZZATI

N. 10 + 2 pronta accoglienza.

Determinazione n. 27 del 29.12.2004 – Città Di Torino. Divisione servizi sociali e rapporti con le aziende sanitarie. Ufficio Vigilanza.

INTENSITÀ DI PRESTAZIONE

L'intensità di prestazione è alta:

262' Assistenziali (96' Educatore + 166' OSS);

30' Consulenti attività;

12' Infermiere professionale;

23,5 ore settimanali di attività tecnico

specialistica; 10,5 ore settimanali di consulente

sanitario

Il numero dei posti offerti per fascia d'intensità è pari a 10 + 2 pronto accoglienza.

INDICAZIONE DELLE FASCE D'ETÀ: DA 16 A 65 ANNI

COME SI RAGGIUNGE

✓ Pullman, in Strada della Pronda linea 64;

✓ In automobile, direzione Torino Tangenziale nord uscita C.so Regina Margherita, svoltare a dx per "C.so Marche", al secondo semaforo (incrocio con C.so Francia – Fiat Alenia) proseguire dritto per "via Eritrea" fino ad incrocio con "Via Asiago" svoltare a sx, successivamente imboccare la prima via a dx "Via Crea" e proseguire dritto fino a Strada della Pronda.



Realizzazione e finalità della Carta del Servizio

La carta del Servizio è realizzata dal Coordinatore di Struttura/Servizio in collaborazione con l'equipe educativa, ed è riveduta e corretta dal personale amministrativo di Interactive s.c.s., prima della pubblicazione sui canali informativi della Cooperativa (a titolo non esaustivo: sito web, reti sociali) e sul relativo Albo Fornitori.

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta del Servizio è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed una opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza alla Comunità stessa.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai familiari tramite un incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la direzione;
- Consegna del documento in sede d'ingresso in Comunità;
- Pubblicazione sul sito web della Cooperativa Sociale Interactive.

Il valore della partecipazione degli Utenti

La Comunità Fiordaliso promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte degli Ospiti/Utenti. Gli Utenti sono coinvolti nella definizione dei progetti e degli interventi e nelle azioni di verifica e valutazione di efficacia. Gli Utenti sono invitati e sollecitati ad esprimersi periodicamente sulla qualità

del servizio reso e atteso. Elementi caratterizzanti sono: l'accoglienza, la disponibilità all'ascolto, all'informazione ed al sostegno degli Utenti.

Principi fondamentali

La Cooperativa Interactive nella gestione della Comunità Fiordaliso fa propri e adotta i principi fondamentali di:

EGUAGLIANZA:
l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e la Comunità e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, la Comunità adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

IMPARZIALITÀ:
la Comunità ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITÀ:
l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, costante e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, la Comunità adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA:
l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

PARTECIPAZIONE:
la partecipazione dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della Comunità. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso della Comunità, che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:
i servizi erogati dalla Comunità sono forniti in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Le modalità adottate per il raggiungimento di tali obiettivi

comprendono l'adozione di standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

Standard di qualità, impegni e programmi

La comunità è certificata secondo lo standard del **Sistema di Gestione per la Qualità** ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015** per la specifica attività di "Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari e educativi per soggetti affetti da disturbi psichiatrici e disabili affetti da disturbi dello spettro autistico e disturbi del comportamento".

La Comunità Il Dardo è organizzata e gestita in modo da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio;
- miglioramento della qualità della vita.

La Comunità si impegna al raggiungimento di elevati standard di qualità, attraverso un processo dinamico di miglioramento continuo, nei seguenti ambiti:

- umanizzazione e personalizzazione degli ambienti e degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

La struttura

La struttura è dotata di 5 camere da letto doppie e di 2 camere singole, tutte dotate di bagno interno. Ampi e funzionali locali sono dedicati ad attività didattiche, attività occupazionali, attività di laboratorio (tutti caratterizzati da appositi codici colore e segnaletica basata su Simboli PCS), che li rendono

immediatamente e facilmente identificabili.

Organizzazione del servizio

La “Cascina Teghillo” vuole essere un'esperienza originale: una “farm community” inserita nel contesto urbano, che potremmo definire “city farm community”. Nasce infatti dalla ristrutturazione di una delle storiche e tipiche cascine dell’area torinese di cui conserva pienamente la caratteristica disposizione con la corte interna; è al centro di un’area verde di circa 16.000 mq.; condizioni che la rendono assolutamente unica nella città di Torino e probabilmente in Italia. Il progetto prevede la realizzazione di un pollaio ed un canile con relativi servizi (deposito mangimi, deposito attrezzi e sementi): l’ampia area verde di pertinenza è utilizzata per attività occupazionali di tipo agricolo tipiche di una fattoria e per attività terapeutiche. Lavoro e momenti riabilitativi e psicoeducazionali si alternano in un ambiente protetto, dove l'esperienza dell'autismo è quotidianamente condivisa, finalizzata e valorizzata. Un luogo di vita dove i soggetti autistici sono aiutati e stimolati ad esprimere tutte le loro potenzialità di autonomia, di umanità, di capacità e di comunicazione e integrazione con il contesto sociale.

Descrizione dei destinatari

La Comunità Fiordaliso è destinata all’inserimento di soggetti soggetti con Disturbi dello Spettro dell’Autismo e Disturbi della Relazione e/o del Comportamento.

Modalità di presa in carico

Metodologia di intervento basata sul Programma TEACCH e sulla Comunicazione Aumentativa e Alternativa. La presenza medico-infermieristica consente di accogliere anche soggetti caratterizzati da particolari difficoltà gestionali con sensibile riduzione delle necessità di affiancamento individuale. La pianificazione attenta e articolata del tempo è finalizzata a garantire agli Ospiti una significativa organizzazione della giornata e della settimana, nonché l’attivazione di una molteplicità di laboratori interni ed esterni alla struttura.

Le attività

GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

7.30 – 9.00: Sveglia, Igiene personale, cura di sé, preparazione e consumazione della colazione
9.30 – 12,15: Interventi educativo - riabilitativi individualizzati e/o gruppo, uscite per commissioni e spesa

12,15 - 13.30: Preparazione della tavola e consumazione del pranzo, riassetto della cucina
13.30 - 14.30: Riposo pomeridiano - Attività ludico - ricreative
15.10 – 16.30: Attività di laboratorio, occupazionali, esterne
16.30 – 16.45: Merenda
16.45 – 18.45: Attività di Laboratorio, occupazionali – ludico, ricreative eventuali passeggiate
18.45 – 20.00: Preparazione della tavola e consumazione della cena, riassetto della cucina
20.00: Preparazione per il riposo, igiene personale, cura di sé, attività ricreativa serale

PROGRAMMA TIPO DI ATTIVITÀ SETTIMANALE

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO E DOMENICA
MATTINO	Lavanderia Lab. Legno Ter. Occupazionale ttività Sportiva	Laboratorio Comunicazione Motoria Palestra Attività Motoria (Parco Ruffini) Lab. Legno	Fattoria didattica. Attività Domestica STEP Lab. Comunicazione	Terapia Occupazionale Ippoterapia (o uscita) Attività Motoria	Lavanderia Motoria Palestra Lab. Cucina Laboratorio Domestico Attività Motoria (Parco Ruffini)	Lavanderia Attività Domestica neralizzazione
POMERIGGIO	Attività Domestica Lab. Cucina erra/Asini/Orto Musicoterapia Uscita	Musicoterapia Attività Serra/Asini/Orto Lab. Cucina Uscita Disco/Bowling Spesa al Supermercato	Asini Arte Terapia Lab. Pizza Uscita	Serra/Asini/Orto Arte Terapia Attività Motoria Uscita al museo o al cinema	Serra/Asini/Orto Lab. Film Uscita	Serra/Orto /Asini Uscita ocializzante sul territorio

L'organizzazione e il corretto svolgimento delle attività è assicurato da un "Piano attività settimanale individuale – Agenda personale" affisso in corridoio, nel quale sono precisati i laboratori che ogni ospite svolgerà durante la settimana.

PROSPETTO TIPO ATTIVITA' ANNUALI MESE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

GENNAIO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno

FEBBRAIO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno, festa carnevale

MARZO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno

APRILE: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gite, grigliata di Pasquetta

MAGGIO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi e montagna

GIUGNO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi, montagna pranzo al sacco, festa dell'estate

LUGLIO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi, soggiorno estivo marino

AGOSTO: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, gita in parchi e montagna, passeggiate

SETTEMBRE: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, feste di compleanno, visita a musei e passeggiate

OTTOBRE: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno, visita a musei

NOVEMBRE: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, feste di compleanno

DICEMBRE: Uscita per cena, pizza a piccoli gruppi, cinema, festa di Natale, feste di compleanno Le attività diurne interne sono svolte presso il soggiorno, la sala pranzo e la sala polivalente (ubicata al Piano Primo) e presso l'area verde interna e area verde circostante la cascina (orticoltura, serra, cognitive dog, attività assistita con gli asini, arteterapia, musicoterapia, laboratori).

Le attività svolte con altri servizi sono il laboratorio di creta presso l'Associazione Outsider Cottolengo (To); attività creativo-manuali presso l'Associazione Audido di Alpignano (To), l' attività di ippoterapia e pet-therapy sono svolte presso il Maneggio Corteira (Alpignano – To).

Le attività svolte in contesti non dedicati alla disabilità si rivolgono alla frequentazione della parrocchia di appartenenza Madonna della Guardia (Torino); attività motoria presso la pista di atletica indoor, pista outdoor ed area fitness del Parco Ruffini (Torino); palestra The Cave con utilizzo di macchinari ed attrezzi cardio-fitness; impianto Trecate con utilizzo della piscina, vasca di acquaticità e vasca con corsie da 25 mt. Il mercato rionale di corso Brunelleschi (To); servizi commerciali del quartiere (bar, pizzeria, panetteria, supermercato, stazione della metropolitana, mezzi pubblici, cinema, piscine comunali e private).

Servizi generali

Il servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena) è erogato mediante l'impiego di personale qualificato (cuoco/a) della INTERACTIVE, onde garantire un servizio con elevati standard di qualità.

All'ingresso o durante il soggiorno, il Medico di riferimento redige uno schema illustrativo della dieta personalizzata dell'Ospite da consegnare al personale preposto per la preparazione e somministrazione degli alimenti e bevande. Tale modulistica è conservata presso la Cartella Utente e presso la cucina di comunità. In sede di dimissione il Medico ha cura di annotare il tutto nella lettera/relazione di dimissione. Tutto il personale è comunque tenuto al rispetto rigoroso delle indicazioni ricevute dal personale sanitario. Il menu è affisso nella cucina di comunità.

La struttura fornisce la biancheria piana (lenzuola e asciugamani), tovaglie, accessori e arredi. Il servizio di lavanderia è esterno per quanto concerne la biancheria piana, tovaglie, accessori arredi (tendaggi) ed è affidato alla AMG Lavanderie di BUSCA (CN). La biancheria personale è lavata e stirata dalla colf. Sarà cura dei familiari provvedere alla sostituzione degli indumenti necessari. Nei casi in cui ciò non sia possibile, l'operatore referente si occuperà di acquistare all'ospite ciò di cui necessita. Tutti gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati con il Cognome e l'iniziale del Nome, oppure "numero" in modo da essere identificati. Al momento dell'ingresso è compilato un apposito elenco – inventario degli "effetti personali dell'Ospite" tenuto presso nella Cartella Utente ed aggiornato quando necessario.

Il servizio di ritiro e smaltimento rifiuti sanitari è anch'esso esterno e affidato alla ditta ECO GLOBAL PIEMONTE di Grugliasco (TO).

Per le pulizie e la sanificazione degli ambienti della comunità è presente la figura della Colf. Il servizio di contabilità, fatturazione, rette ospiti, ecc. è gestito dalla sede amministrativa della Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE.

Ogni necessità o reclamo dovrà essere presentato al Coordinatore della struttura.

L'équipe

1 Coordinatore – referente

1 Psicologo

4,5 Educatori professionali

8 Operatori Socio Sanitari (OSS)

2 Consulenti sanitari medico specialist

2 Infermieri professionali

2 Terapista della riabilitazione - consulente attività tecnico-specialistiche Consulenti attività (attività di laboratorio ed attività ludico – ricreative – interne ed esterne alla comunità)

2 Colf

2 Cuochi

1 Manutentore L'organizzazione delle attività e lo schema turni del personale sono affissi nel salone e nell'ufficio della comunità.

*Si soddisfano i criteri organizzativi e gestionali previsti dalle normative di settore DGR 230/97 e dai livelli di assistenza della DGR 51/2003 e s.m.i.

MODALITÀ DI INCONTRO TRA OSPITI E FAMILIARI

I familiari concordano con il Coordinatore le visite ai loro congiunti, in orario 10:00 - 12:00 e 14:00 – 17:00. La frequenza degli incontri è concordata con il Coordinatore che, nel rispetto del Progetti individuali e delle osservazioni condotte contestualmente alle visite, stabilisce la cadenza degli appuntamenti. E' possibile fissare un incontro con il Coordinatore, con i Medici specialisti e con i tecnici nei giorni feriali e negli orari di ricevimento.

MODALITÀ DI INCONTRO CON L'ENTE INVIANTE

Gli incontri con i titolari del caso sono concordati periodicamente con il Coordinatore a cadenza trimestrale o in base alle necessità di ogni singolo caso. L'aggiornamento rispetto all'andamento del progetto avviene mediante l'invio di relazioni educative, contatti telefonici e visite in struttura da parte dei servizi invianti.

COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI E RISORSE DEL TERRITORIO

La Comunità Fiordaliso intrattiene rapporti con i seguenti enti:

- Safatletica
- Enaip sede Moncalieri - Scuola di Formazione O.S.S.
- Salotto e Fiorito – Rivoli- Scuola di Formazione O.S.S.
- Università di Torino - Facoltà di Psicologia
- Università di Torino – Interfacoltà Educatore Professionale.
- Confcooperative - Ufficio Servizio Civile
- Centro ippico Maison de Violette – Alpignano (To) attività di ippoterapia
- Piscina Trecate (To)

Formazione

Il Responsabile della formazione predispone ogni anno il piano formativo e di aggiornamento professionale del personale. Il piano di formazione obbligatoria prevede ogni anno corsi di prevenzione antincendio, sicurezza sul lavoro, primo soccorso, BLSD. Formazione periodica del preposto dell'RLS. Il piano di formazione generale prevede corsi sulla comunicazione, assertività, responsabilità professionale, autodifesa, gestione del paziente disfagico. In relazione agli obiettivi di miglioramento del Qualità dei Servizi, già monitorati attraverso le procedure previste dalle norme UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ha costituito un team di operatori dedicato al Risk Management, per lo studio dei rischi specifici a settore di intervento. La formazione sulle procedure legate al Rischio Clinico è divisa in moduli che spaziano dallo sviluppo della cultura generale legata al rischio clinico mediante l'utilizzo di schede di Incident Reporting per la segnalazione degli eventi avversi, all'allestimento di procedure operative relative a: gestione cadute, aggressività, gestione terapia, gestione disfagia, ideazioni suicidarie, gestione delle uscite dalla comunità. La supervisione dell'equipe è a cura di un consulente Psicoterapeuta esterno. Formazione mensile su autismo a cura di consulente esterno.

Inserimento

I cittadini devono riferirsi al Servizio Sociale Circoscrizionale per fare richiesta dell' inserimento del loro caro presso la Comunità Fiordaliso. In quella sede gli operatori sociali, Assistente Sociale ed Educatori, dopo aver effettuato una prima lettura della domanda espressa ed aver informato il cittadino circa le modalità di intervento, attivano i percorsi organizzativi alla definizione del progetto per la persona. In questo contesto è possibile quindi considerare anche l'inserimento nella Comunità Fiordaliso di Via Teresa Mattei, 880.

Le richieste di inserimento pervenute dai Servizi Invianti dovranno fornire tutte le informazioni utili per la valutazione delle caratteristiche del caso. Raccolti i dati necessari, l'equipe valuta la compatibilità con il gruppo degli ospiti residenti e con i vincoli strutturali.

Gli operatori della comunità alloggio si attivano per una prima conoscenza della persona segnalata e prendono contatto con l' assistente sociale o l' educatore, la famiglia, gli operatori del centro diurno e, nel caso in cui l'ospite sia già inserito in altra struttura residenziale, con i referenti della struttura stessa.

Nel caso Servizio Sociale, Famiglia e operatori della comunità convergano circa l'idoneità della struttura si procede a presentare la richiesta di inserimento presso la Comunità Fiordaliso. Tale domanda viene presentata, da parte del Servizio Sociale, nelle forme prescritte alla Commissione U.V.M.D. (Unità Valutazione Minori e Disabili) competente per territorio.

Al momento dell'ingresso presso la comunità si cerca di comprendere quali siano i bisogni espliciti ed impliciti dell'ospite, della famiglia e dei servizi invianti. Questo al fine di agire sulla motivazione e per evitare quanto possibile che insorga una relazione conflittuale.

L'ingresso di ogni ospite è seguito da un periodo di osservazione (circa 2 mesi), in seguito al quale si stabiliscono gli operatori di riferimento (un educatore e un O.S.S.) in base alle peculiarità emerse e al tipo di rapporto che l'ospite ha creato con gli operatori.

Gli ospiti, al momento dell'ingresso, devono portare con sé:

✓ indumenti personali contrassegnati con il Cognome e l'iniziale del Nome o il "numero"

✓ oggetti per personalizzare la stanza.

DOCUMENTI NECESSARI

✓ fotocopia carta d'identità, codice fiscale, libretto sanitario, esenzione ticket, verbale di invalidità, nomina tutore legale;

✓ esami clinici, fotocopie di cartelle cliniche e ogni altra documentazione socio – sanitaria relativa ad interventi e trattamenti in corso o pregressi effettuati nell'ultimo anno;

✓ una relazione clinico-psichiatrica ed anamnestica dettagliata, comprensiva della segnalazione di eventuali effetti collaterali da farmaci o intolleranze/allergie alimentari, indicazioni relative alle eventuali diete;

✓ nominativo del Medico curante e nominativo del Medico specialista di riferimento.

In relazione al raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo e/o a una sua riformulazione sulla base delle condizioni psicofisiche e sociali delle persone ospiti possono prefigurarsi eventuali dimissioni. In sede di dimissione la struttura rilascia una relazione attestante lo stato di salute attuale dell'ospite, le linee guida del progetto educativo individualizzato, le attività proposte e ogni ulteriore indicazione necessaria alla presa in carico futura. In caso di trasferimento presso altra struttura, è auspicabile l'incontro dell'ospite con la nuova équipe presso la nostra Comunità.

VERIFICHE PERIODICHE ED IL RACCORDO CON LE UVH TERRITORIALI

I rapporti di collaborazione con i Servizi invianti devono necessariamente essere caratterizzati dalla massima trasparenza e scambio di informazioni. A tal fine la procedura da noi seguita è quella di:

✓ valutare in fase di inserimento gli obiettivi ed i progetti dell'Ente inviante;

✓ informare i Servizi invianti circa le caratteristiche del progetto individuale elaborato dalla nostra équipe e cercare, ove possibile, di concertare obiettivi

comuni e condivisibili;

✓ informare regolarmente i referenti esterni sull'andamento dell'ospite attraverso relazioni cliniche ed educative.

Gestione delle liste d'attesa

L'inserimento dell'ospite nella lista d'attesa è il risultato della valutazione di più criteri: l'urgenza dell'inserimento (es. dimissioni ospedaliere / segnalazioni da parte dei Servizi Sociali), l'ordine cronologico della domanda e la disponibilità di posti liberi rapportata alle esigenze sanitarie e sociali dell'ospite.

Dimissione degli utenti

Le dimissioni sono programmate, in accordo con i gli Enti invianti, al termine del periodo autorizzato, secondo le normative vigenti del contratto.
Nel caso la permanenza dell'ospite in Comunità possa essere fonte di gravi difficoltà per lo stesso o per gli altri ospiti, il Responsabile Sanitario, sentiti i pareri dell'ospite, della famiglia e dell'Ente inviante, proporrà la rivalutazione dell'esistenza delle condizioni necessarie ad elaborare un nuovo progetto individuale di presa in carico, finalizzato alla rimozione delle difficoltà sopraggiunte. Nel caso non siano riscontrate tali condizioni, la direzione Sanitaria proporrà la dimissione che concorderà con l'Ente inviante tempi e modalità.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il Titolare del Trattamento dei dati della Cooperativa Sociale Interactive ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 e s.m.i., informa l'ospite, all'ingresso in Comunità, tramite informativa, che i dati personali saranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa e degli obblighi di riservatezza ivi previsti. Raccoglie il consenso al trattamento dei dati personali per le seguenti finalità facoltative:

-pubblicazione di materiale audiovisivo, socialnetwork e/o pubblicazioni della Cooperativa
-sistema di videosorveglianza introdotto come misura complementare volta a migliorare la Sicurezza all'interno o all'esterno di edifice.

In sede di ingresso in Comunità è consegnata una Informativa per gli utenti ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 che prevedono la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo le normative indicate, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli utenti.

Modalità per la presentazione del reclamo

I famigliari, gli Ospiti e gli Enti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità. I reclami possono essere presentati mediante:

✓ colloquio con il Coordinatore di struttura;

✓ comunicazione telefonica con il Coordinatore di struttura;

✓ redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Coordinatore della struttura o inviarlo mezzo posta o e – mail alla Comunità Fiordaliso.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

La retta

Le prestazioni erogate comprese nella retta sono le seguenti:

✓ vitto e alloggio;

✓ fornitura di prodotti per l'igiene personale;

✓ servizio di lavanderia;

✓ fornitura di biancheria piana;

✓ trasporti (per le attività, per visite mediche);

✓ attività strutturate esterne e interne alla comunità; non sono comprese:

✓ capi di abbigliamento e calzature;

✓ spese quotidiane (sigarette, bar, ecc.)

✓ farmaci, ausili sanitari e protesici non erogati dal SSN;

✓ ticket per farmaci, visite mediche specialistiche.

La linea guida seguita per la rendicontazione delle presenze comprende gli importi da corrispondere che sono conteggiati mensilmente in base alla "Scheda presenza Ospiti" compilata quotidianamente presso la Comunità, a fine mese il conteggio dell'importo da corrispondere è comunicato, consegnato o spedito dalla Comunità all'Ospite o ai familiari o al tutore, entro massimo 15 giorni

del mese successivo a quello di riferimento è richiesto il pagamento dell'importo, il versamento può avvenire mediante bonifico bancario sul seguente conto corrente intestato alla Società Cooperativa Sociale Interactive – UNICREDIT BANCA SPA AGENZIA CALUSO IBAN IT83L0200830210000005159368 o in contanti presso la sede amministrativa della Cooperativa sita in via Udine 45 A – 10151 Torino; entro la fine del mese successivo a quello di riferimento (e comunque solo dopo l'avvenuto pagamento) è emessa la fattura.

I DIRITTI E I DOVERI DEI CLIENTI (E LORO FAMIGLIE O PARTI INTERESSATE) DIRITTI:

1. Il cliente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
2. Il cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio spazio abitativo dagli operatori e dagli altri abitanti la Comunità;
3. Il cliente ha il diritto di ricevere visite ed ospitare familiari e/o amici, tenendo conto del necessario rispetto e delle esigenze degli altri abitanti la Comunità;
4. Il cliente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi;
5. Il cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso;
6. Il cliente ha il diritto di conoscere gli operatori che lo supportano durante la vita in Comunità;
7. Il cliente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
8. Il cliente ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
9. Il cliente ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
10. Il cliente ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

I DOVERI:

1. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori che operano presso la Comunità;
2. Il cliente, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole di convivenza concordate con gli operatori e gli altri abitanti della comunità;

3. Il cliente ha il dovere di collaborare affinché lo spazio abitativo sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità;

4. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di saldare nei tempi previsti la retta e le eventuali spese accessorie;

5. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di fornire notizia delle principali abitudini del cliente e le eventuali certificazioni mediche e/o documentazioni necessarie;

6. Il cliente e/o i familiari hanno il dovere di informare gli operatori di eventuali problem sanitari in corso allo scopo di tutelare la salute del cliente stesso, del personale e degli altri ospiti;

7. Il cliente ed i suoi familiari sono tenuti ad avere cura di arredi ed accessori della comunità.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il diritto all' accesso alla documentazione Socio-Sanitaria è garantito agli utenti e ai familiari tramite richiesta al Coordinatore di struttura.

Rilevazione Qualità del Servizio

Interactive rileva annualmente il livello di soddisfazione e di percezione della qualità delle prestazioni erogate tramite apposito modulo, "Questionario valutazione e soddisfazione del cliente" in cui si invitano gli utenti/famiglie ad esprimere il proprio giudizio rispetto Servizio assegnando un punteggio da 1 a 10 relativamente a caratteristiche strutturali, organizzative, alla qualità degli interventi educativi e a requisiti igienico/sanitari e di sicurezza. I dati così raccolti sono elaborati e utilizzati in sede di riorganizzazione annuale dei servizi.