

CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITÀ “IL FIOCCO”

PRESIDIO – IL FIOCCARDO

Corso Moncalieri, 498

10133 - Torino

Tel. 011/0266122

fax. 011/ 0266302

e-mail: fioccardo@interactive.coop



INDICE

Presentazione.....	3
Realizzazione e finalità della Carta del Servizi.....	5
Modalità di utilizzo e diffusione del documento.....	6
Il valore della partecipazione degli Utenti.....	6
Principi fondamentali.....	6
Standard di qualità, impegni e programmi.....	7
La struttura.....	8
Organizzazione del servizio.....	8
Descrizione dei destinatari.....	9
Modalità di presa in carico.....	10
Le attività.....	10
Servizi generali.....	13
L'èquipe.....	14
Formazione.....	15
Inserimento.....	16
Gestione delle liste d'attesa.....	17
Dimissione degli utenti.....	18
Gestione dei dati e tutela della privacy.....	18
Modalità per la presentazione del reclamo.....	19
La retta.....	19
Accesso alla documentazione socio-sanitaria.....	21
Rilevazione Qualità del Servizio.....	21

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 PRESIDIO

Comunità “IL FIOCCO”

TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE

Comunità socio-assistenziale per disabili gravi

UBICAZIONE/INDIRIZZO

Corso Moncalieri, 498, 10133, Torino

(2° piano - secondo f.t.)

NOMINATIVO REFERENTE

Dott.ssa Rambelli Alessia (Cell. 328/6751402);

Qualifica: Responsabile del servizio, Psicologa - Psicoterapeuta

e-mail: fioccardo@interactive.coop

Dott.ssa Vurro Marina (Cell. 338/6387629);

Qualifica: Coordinatore di nucleo, Educatore Professionale

e-mail: fiocco@interactive.coop

ORARIO DI ACCESSO FISICO E TELEFONICO

Orario di visita degli ospiti dalle ore 10.30 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00 dal LUNEDÌ alla DOMENICA.

Orario di accesso telefonico: dalle ore 9.00 alle ore 12.00; dalle ore 14.00 alle ore 21.00.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO E VOCAZIONE PREVALENTE

Comunità Socio Assistenziale per disabili gravi TIPO C, **la vocazione prevalente è C: DISABILITA' INTELLETTIVA CON DISTURBO DELLA RELAZIONE E DEL COMPORTAMENTO** (deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali).

Altre tipologie di vocazione: I: DISABILITA' INTELLETTIVA (insufficienza mentale e difficoltà specifiche di apprendimento accompagnato a limitazione dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale).

Ambito Territoriale:

"Inserire è meglio che assistere": per questo il territorio diventa una risorsa assai importante per ogni Ospite, non solo per quelli che presentano una capacità lavorativa, ma anche per quelli che non presentano tale capacità.

E' dunque necessario individuare degli indicatori di lettura per rilevare non tanto la quantità quanto la qualità degli obiettivi raggiunti dai singoli soggetti in rapporto alle possibilità di integrazione sociale.

Il territorio va visto nel suo insieme complesso di strutture ed iniziative pubbliche e private, sociali, culturali di animazione: tutte possono offrire spunti e occasioni per una integrazione sociale che veda il disabile come una risorsa insieme alle altre.

Al fine quindi di definire ed organizzare tali rapporti di collaborazione la nostra Cooperativa è solita procedere, tramite l'ausilio del responsabile e degli operatori, ad un accurato studio delle risorse presenti sul territorio (con la metodologia sociologica della mappatura) per allacciare i primi contatti con esse.

POSTI AUTORIZZATI

N. 10 + 2 pronta accoglienza/sollievo

Le camere da letto sono 8, di cui 4 camere doppie e 4 camere singole.

Ogni stanza è dotata di bagno con doccia e servizi sanitari.

La struttura è dotata di bagno assistito.

INTENSITÀ DI PRESTAZIONE: ALTA

288' assistenziali (96' Educatore + 192' Operatore Socio sanitario);

42.5' Consulte Attività;

24' di Infermiere Professionale;

2 ore la settimana di Medico

2 ore la settimana di terapeuta della riabilitazione

(i minuti si riferiscono alle prestazioni giornaliere per persona)

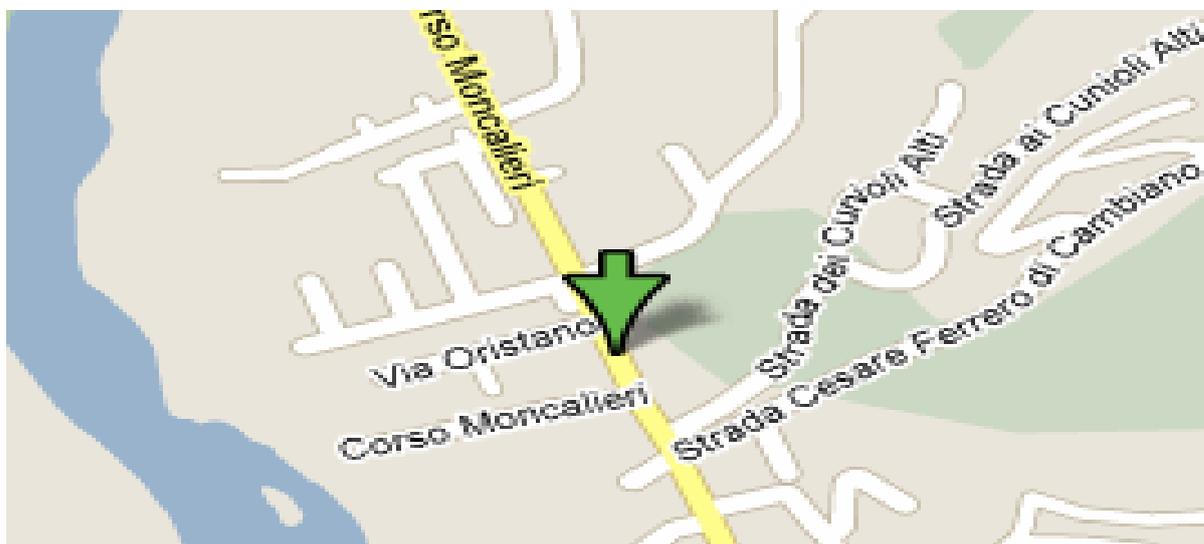
Il numero dei posti offerti è pari a 10 + 2 pronta accoglienza/sollievo

INDICAZIONE DELLE FASCE D'ETÀ

18 - 65 anni (maschi e femmine)

COME RAGGIUNGERCI:

- Da stazione Porta Nuova, fermata 39 - Corso Vittorio Emanuele II - Porta Nuova FS, prendere la linea 67; da Stazione Lingotto, fermata 795 - Via Passo Buole prima di Via Flechia prendere linea 18 - scendere in via Genova dopo P.zza Bozzolo e prendere linea 67.
- Servizio autobus linea 67 nelle immediate vicinanze.
- In automobile Torino Tangenziale Sud uscita Moncalieri centro, direzione Corso Savona, proseguire per Strada Torino direzione Torino e continuare per Corso Moncalieri, al semaforo con angolo Via Oristano sulla sinistra, direttamente sulla piazzetta di fronte alla chiesa Corso Moncalieri 498.



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 rivista 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 "Il Fiocco" 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 Il Fiocco 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 Fiocco 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

L'edificio è degli anni '60 ed è di proprietà dei Padri Somaschi. Nel 2008 i due piani destinati alle comunità Socio Educative per minori sono state interamente ristrutturati. Dal maggio 2011 l'immobile è stato rilevato dalla Società Cooperativa Sociale Interactive.

L'accesso ai piani è garantito da due vani scala collocati all'estremo dell'edificio e da un ascensore.

Il nucleo è disposto su un unico piano. Le zone comuni sono ampie e luminose: nella zona giorno lo spazio è predisposto per le attività ricreative sia individuali sia di gruppo; la sala da pranzo ha un'intera parete cucina attrezzata a scomparsa rendendo anche questo spazio polifunzionale.

Organizzazione del servizio

La Comunità "Il Fiocco" vuole essere una risorsa sul territorio per l'accoglienza di soggetti con gravi disturbi del comportamento offrendo loro un contesto prettamente familiare, adatto al recupero e/o all'acquisizione di competenze autonome e sociali.

La comunità nasce dalla ristrutturazione a cura dei Padri Somaschi che per anni hanno gestito una Comunità Educativa per minori, secondo i precetti di San Girolamo Emiliani, con uno stile di vita che permettesse il "calore" e ritmi simili a quelli vissuti in famiglia pur nel rispetto di regole e privacy.



Il lavoro e le attività riabilitative e psico-educazionali si alternano in un ambiente protetto. Un luogo di vita dove le persone sono aiutate e stimolate ad esprimere tutte le loro potenzialità di autonomia, di umanità, di capacità di comunicazione e integrazione con il contesto sociale.

La metodologia di intervento è basata sul **Programma TEACCH** e sulla **Comunicazione Aumentativa e Alternativa**. La strutturazione del tempo e degli spazi, la scansione temporale della giornata hanno la finalità di ridurre la frequenza di comportamenti disadattativi e stereotipie.

Particolare attenzione è posta al training individuale di stimolazione cognitiva attraverso la riabilitazione neuropsicologica delle funzioni frontali.

Lo stile di vita della Comunità assume carattere di partecipazione e condivisione.

Ogni attività, dalla più semplice e necessaria (le cure igieniche, la vestizione e la cura del sé, il riordino della propria unità abitativa, la preparazione di semplici pasti e l'allestimento della sala per il pranzo ...) alla più complessa (la gestione del lavoro condiviso, la capacità di comunicare anche all'esterno della struttura, la gestione del denaro, il riconoscimento delle emozioni e la riduzione dei disturbi comportamentali...) viene realizzata in un'ottica **riabilitativa**.

Descrizione dei destinatari

La Comunità intende rispondere ai bisogni di persone con **disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento**.

La scelta di **ampliare lo spettro delle tipologie di ospiti** è motivata dall'ampia distribuzione dei disturbi del comportamento e dalla necessità che la Comunità possa rispondere al maggior numero possibile di richieste caratterizzate comunque da disturbi del comportamento, anche di particolare difficoltà gestionale.

L'ampio spettro di condizioni che possono correlarsi alla presenza di disturbi del comportamento rende difficile una rigida standardizzazione dei parametri riferiti al personale addetto all'assistenza: vanno previste una **valutazione iniziale del fabbisogno individuale** ed un **programma di verifiche** del permanere o meno di tale necessità, insieme al periodico monitoraggio dei progetti educativo-riabilitativi.

Modalità di presa in carico

L'intervento sull'ospite è attuato a partire da un modello comunitario di presa in carico globale del soggetto. Attraverso un'analisi dettagliata dei bisogni e delle

abilità del soggetto e dai colloqui anamnestici con i familiari ed i referenti dei servizi invianti si individuano gli obiettivi adeguati alla pianificazione del progetto educativo individuale.

La fase di osservazione (circa 2 mesi) volge alla reciproca conoscenza e valutazione da parte dell'équipe del livello di disabilità dell'ospite, delle sue capacità residue e potenziali, delle sue caratteristiche comportamentali e relazionali degli interessi e attitudini.

Al termine di questa fase si sviluppa, in sede di riunione d'équipe, il progetto globale che è suddiviso in aree specifiche di intervento. Per ogni area sono predisposti obiettivi specifici il cui monitoraggio avviene attraverso l'uso di tabelle e questionari.

Le attività

Area Tematica	Tipologia di Attività	Note Operative
Comunicazione	Comunicazione aumentativa e alternativa, gestualità, computer	Osservazione e comprensione dei processi e sistemi comunicativi delle persone, utilizzo dei linguaggi non verbali (corpo, suono, grafica, multimedia).
Relazione	Laboratori sull'ascolto e sull'espressività corporea Giochi di gruppo da tavolo o motori	Interventi individualizzati e/o di gruppo nella quotidianità e socializzazione delle persone; interventi individualizzati e/o di gruppo specifici per livello di funzionamento situazioni individuali; realizzazione e uso di ambiti espressivi (disegno, pittura, musica)
Pianificazione	Interventi neuropsicologici	osservazione e valutazione delle abilità linguistiche (comprensione e produzione); interventi di mantenimento e/o ampliamento delle abilità linguistiche e grafo motorie.

Area Tematica	Tipologia di Attività	Note Operative
Sociale	Condivisione degli spazi in comune, acquisizione delle norme sociali nella relazione con l'altro, orientamento spazio-temporale in ambiente interno ed esterno (uscite ecologiche)	interventi individuali e/o di gruppo per il mantenimento e potenziamento di capacità quali: percezione del rischio, uso di apparecchiature domestiche, uso del denaro, uso di mezzi di comunicazione, convivenza con altre persone
Motricità	Attività motoria, passeggiate	interventi individuali e/o di gruppo a valenza ludica, sportiva, riabilitativa, sociale.
Manualità	Laboratorio con l'uso e manipolazione di diversi materiali	Attività ludiche espressive individuali e/o di gruppo,

Il quartiere della Circoscrizione 8 di Torino offre molte opportunità per l'integrazione dei disabili sul territorio:

- **Frequenza del CIRCOLO FAMILIARE FIOCCARDO** in Via Oristano: attività di socializzazione, giochi di società
- **Oratorio della Parrocchia Madonna di Fatima di Via Oristano**, la parrocchia è adiacente alla struttura con cui ha in comune il cortile che in estate permette l'utilizzo di spazi per giochi e sport all'aperto oltre ad offrire la programmazione di iniziative di aggregazione per adulti e giovani durante tutto il corso dell'anno.
- **La Piscina Lido Torino** - attività di nuoto (periodo estivo).
- **Palazzo Vela e Parco Ruffini** - attività motoria e pattinaggio.
- **Cascina Teghillo** sita in Via Teresina Mattei 880/Strada della Pronda 69, Torino - attività dell'orto.
- **Azienda Agricola "Cascina del Mulino"** Via Zappata,17 Villastellone (TO) - attività pet-therapy e attività agricola
- **LA CASA GIALLA DI SOLIDEA Associazione** di Promozione di Attività Culturali via Edoardo Rubino n. 77/b -10137 Torino

Inoltre, importante sottolineare la frequentazione di feste, fiere, mercatini organizzate nei paesi limitrofi.

GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

FASCIA ORARIA	ATTIVITÀ
h. 7.00 - 09.00	Sveglia. Igiene personale e cura del sé. Preparazione e consumazione della colazione. Riassetto camere e pulizia degli spazi in comune.
h. 09.00 - 12.00	Interventi educativi individualizzati e/o di gruppo. Attività di laboratorio, uscite esterne e attività occupazionali.
h. 12.00 - 13.30	Preparazione della tavola e consumazione del pranzo, riassetto della cucina.
h. 13.30 - 14.30	Riposo pomeridiano - attività ricreative.
h. 14.30 - 16.00	Interventi educativi individualizzati e/o di gruppo. Attività di laboratorio, occupazionali.
h. 16.00 - 16.30	Merenda.
h. 16.30 - 19.00	Interventi educativi individualizzati e/o di gruppo.

Attività di laboratorio, uscite esterne e attività occupazionali.

h. 19.00 – 20.00

Preparazione per la cena, allestimento sala da pranzo, consumazione della cena, riassetto della cucina.

h. 20.00 – 21.30

Tempo libero, riposo notturno

PROGRAMMA TIPO DELLA GIORNATA

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
MATTINO	Attività Motoria Lab. Cognitivo Lab. espressione comportamentale Lab. Domestico Attività individuale/gruppo Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Cascina didattica Lab. Cognitivo Gruppo spesa Uscita Uscite programmate e individuali e/o di gruppo	Attività Motoria Attività individuale/gruppo Lab. Cura del sé Uscite programmate e individuali e/o di gruppo	Lab. Domestico Lab. Creativo Attività individuale/gruppo Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Motorio Lavoro al tavolino Domestico Attività individuale/gruppo Passatempo Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Attività al tavolino Lab. Domestico Uscita con parenti Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Lavoro al tavolino Domestico Uscita programmata Uscita con parenti
POMERIGGIO	Lab. Ricreativo Lab. creatività Attività individuale Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Orto/serra Lab. Disegno Attività individuale Uscite programmate e individuali e/o di gruppo	Socializzazione Attività musicoterapia Laboratorio di cucina Attività individuale Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Cascina didattica Laboratorio creativo Attività individuale Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Laboratorio di cucina Attività musicoterapia Attività individuale Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Uscita con parenti Attività individuale/gruppo Laboratorio di cucina Socializzazione Uscite programmate individuali e/o di gruppo	Uscita con parenti Attività individuale/gruppo Cineforum Socializzazione Uscite programmate individuali e/o di gruppo

L'organizzazione ed il corretto svolgimento delle attività è assicurato dal *"planning settimanale"*, presente presso la sala operatori in cui sono dettagliati i laboratori

che si terranno, gli operatori che li conducono, gli Ospiti partecipanti con la suddivisione in piccoli gruppi.

ATTIVITÀ ANNUALI

Nel corso dell'anno sono organizzate feste, gite o visite di interesse degli Ospiti. La Comunità è finalizzata a fornire non solo accoglienza e protezione, ma un percorso riabilitativo individualizzato che, attraverso relazioni significative, consente di mantenere e potenziare il maggior grado di autonomie personali, sociali e delle capacità residue del soggetto.

L'Ospite che presenta gravi disturbi del comportamento necessita di interventi mirati volti a rendere compatibile la caratteristica del suo quadro clinico con l'ambito comunitario e a prevenire e minimizzare il rischio di violenza auto e/o eterodiretta.

Gli interventi a questo riguardo sono congiuntamente di tipo:

- Relazionale ambientale
- Psicofarmacologico

Servizi generali

Il servizio di ristorazione (colazione, pranzo, merenda, cena) è erogato mediante l'impiego del servizio Catering della Società Cooperativa CAMST. Il menù adottato presso la Comunità Il Dardo è autorizzato dal S.C. Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL TO 4. Il menù è affisso in bacheca nella sala da pranzo di nucleo.

All'ingresso, durante il soggiorno oppure ogni qualvolta necessario, in base alle esigenze sanitarie dell'Ospite, il Medico di riferimento redige uno schema illustrativo della dieta personalizzata dell'Ospite. La dieta personalizzata è consegnata al Referente del Servizio il quale provvede alla comunicazione ed alla diffusione a tutto il personale della Comunità, preposto anche alla comunicazione formale della dieta alla società incaricata del servizio catering. La dieta è conservata presso la Cartella Utente e presso il locale soggiorno/cucina. 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.

La struttura fornisce la biancheria piana (lenzuola, coperte e asciugamani), tovaglie, accessori e arredi (tendaggi). Il servizio di lavanderia è esterno per quanto concerne la biancheria piana, tovaglie, accessori arredi (tendaggi) ed è affidato alla AMG Lavanderie Industriali di Busca (CN). La biancheria personale degli Ospiti è lavata e stirata dal personale interno della Comunità. È 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 degli Ospiti *devono essere* contrassegnati con un "numero" che è comunicato dal Referente del servizio prima dell'ingresso. Al momento dell'ingresso è compilato un apposito elenco - inventario degli "effetti personali dell'Ospite" - tenuto presso la 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 S.R.L 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 centrale della Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE sita in Via Udine 45/A - 10149, Torino.

L'équipe

1 Coordinatore di nucleo - 1 referente
3 Educatori
7 Operatori Socio Sanitari (OSS)
1 Consulente Sanitario Medico-specialista
1 Infermiere professionale
1 Terapista della riabilitazione - consulente attività tecniche specialistiche
1 Consulente attività
1 Colf
1 Manutentore

L'organizzazione delle attività di lavoro è definita nello "*schema turni del personale*", affisso in sala operatori.

**(La pianta organica è articolata in conformità ai parametri indicati dall'allegato 1 della D.G.C. n. Mecc. 06283/019 del 05.08.2003 per quanto concerne il servizio Comunità Alloggio tipo C e s.m.i.).*

MODALITÀ DI INCONTRO TRA OSPITI E FAMILIARI

I familiari stabiliscono in accordo con il Responsabile del servizio e del coordinatore di nucleo le visite ai loro congiunti, in orario 10:30 - 12:00 e 15:00 - 18:00. Sono possibili delle deroghe che devono essere comunque tempestivamente comunicate ed approvate.

La frequenza degli incontri è concordata con il Responsabile del servizio e del coordinatore di nucleo che, nel rispetto del P.E.I. e delle osservazioni condotte contestualmente alle visite, stabilisce la cadenza degli appuntamenti.

È possibile fissare un incontro con il Responsabile del servizio, con il coordinatore di nucleo, con il Medico psichiatra e con la Psicologa di struttura nei giorni feriali e negli orari di ricevimento.

MODALITÀ D'INCONTRO DELL'EQUIPE CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO

Gli incontri con i titolari del caso sono concordati periodicamente con il Responsabile del servizio e/o il coordinatore di nucleo a cadenza semestrale 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 inviati.

COLLABORAZIONE CON ASSOCIAZIONI E RISORSE DEL TERRITORIO

- Enaip - Scuola di Formazione OSS (operatore socio sanitario)
- **Alfa -Form** - Scuola di Formazione OSS (operatore socio sanitario)
- **Università di Torino** - Facoltà di Psicologia
- **Scuola di Formazione in Psicoterapia Cognitiva** con sede a Como e sede periferica a Torino, riconosciuta dal M.I.U.R.
- **Scuola di Formazione in Psicoterapia Istituto Watson** con sede a Torino Corso Vinzaglio 12 bis, riconosciuta dal M.I.U.R.
- **Università di Torino** - Facoltà di Scienze dell'Educazione
- Confcooperative - ufficio Servizio Civile
- **Associazione LA CASA GIALLA DI SOLIDEA** - Attività di disegno

Formazione

La Cooperativa Interactive pone grande attenzione alla formazione dei propri soci-lavoratori impegnati a qualsiasi livello operativo. Pertanto, oltre a garantire la partecipazione dei propri soci alle eventuali iniziative di formazione e aggiornamento promosse dalla Città di Torino o da altri soggetti sul territorio, nonché alla supervisione dei casi, ritiene doveroso impegnarsi in un periodico aggiornamento dei propri operatori.

Un corso di formazione sulle problematiche della disabilità e dei disturbi comportamentali da svolgersi presso la Comunità "IL FIOCCO" è richiesto annualmente e si svolgerà in relazione alle disponibilità finanziarie regionali.

Scopo dell'impegno formativo non sarà solo quello di qualificare gli operatori al fine di ottenere una maggiore qualità tecnico - professionale del servizio erogato, ma

anche quello di **motivare** i nostri operatori a svolgere un lavoro che privilegia gli aspetti psicologici, mettendo alla prova le capacità di “contenimento emotivo”.

La particolarità e l'estrema professionalità necessaria per lo svolgimento del servizio in oggetto non possono prescindere da elevati standard qualitativi e da una formazione costante e qualificata.

La supervisione è uno strumento formativo di rilevante importanza in quanto contribuisce a dare un senso ed un ordine a ciò che avviene tra operatore e utente.

Durante l'incontro con il supervisore infatti l'operatore può:

- ✓ riflettere sul suo modo di porsi in relazione con l'ospite
- ✓ affrontare i dubbi e le incertezze che l'intervento sollecita in lui come protagonista e come persona.

Tutti gli operatori saranno tenuti a partecipare alle riunioni di supervisione a cadenza mensile; inoltre i nostri operatori avranno l'opportunità di richiedere incontri per discutere i casi loro assegnati con uno psicologo ed uno psichiatra della Cooperativa Interactive.

Nel processo formativo del personale si cercherà di sviluppare quella che potremmo chiamare "capacità osservativa" sulla propria realtà di lavoro.

Per rispondere alle esigenze dell'utenza sono necessari: capacità, preparazione professionale ed esperienza, strumenti attraverso cui gli operatori possono cogliere le richieste siano esse implicite che esplicite.

"Osservare" significa porre attenzione, diventare sensibili, non solo all'utente, ma a tutte le componenti che fanno parte della relazione utente-utente e utente-operatore, cercando di non adottare schemi rigidi o acritici.

Inserimento

Le richieste di inserimento devono fornire tutte le informazioni utili per la valutazione delle caratteristiche del caso.

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 per quanto possibile che insorga una relazione conflittuale.

L'ingresso di ogni Ospite è seguito da un periodo di osservazione (due 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 “numero” comunicato dal Responsabile del servizio;
- ✓ Oggetti per personalizzare la stanza.

DOCUMENTI NECESSARI

✓ Fotocopia carta d'identità, codice fiscale, libretto sanitario, esenzione ticket, verbale di invalidità;

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

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

✓ Nominativo del Medico curante e nominativo del Medico specialista di riferimento;

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 UVMD 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 gli Enti invianti circa le caratteristiche del progetto individuale elaborato dalla nostra équipe e cercare, ove è possibile, di concertare obiettivi comuni e condivisibili;

✓ Informare regolarmente i referenti esterni sull'andamento dell'Ospite attraverso relazioni cliniche ed educative con cadenza minima semestrale.

Gestione delle liste d'attesa

I criteri di inserimento degli ospiti nei servizi socio-sanitari del privato sociale, sono definiti dalle diverse procedure regionali in vigore e dalle indicazioni nell'ambito della contrattualizzazione.

Qualora fosse demandata all'ospite la facoltà di scelta della struttura a cui rivolgersi, la procedura in essere presso Interactive s.c.s. prevede una valutazione preliminare della domanda da parte della Direzione Sanitaria e dei responsabili di area competenti.

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 edificio.

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 Responsabile di struttura;
- ✓ Comunicazione telefonica con il Responsabile di struttura;
- ✓ Redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Responsabile della struttura o inviarlo mezzo posta o e - mail alla Comunità "Il Fiocco": fiocco@interactive.coop

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 la 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:

- ✓ 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 ed 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.

In sede di ingresso in Comunità è stipulato un contratto di Ospitalità tra l'Ospite e la **Società Cooperativa Sociale Interactive** nel quale, tra l'altro, si definiscono le modalità di pagamento della quota di contribuzione a carico dell'Ospite. La linea guida seguita 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 - 10149 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 problemi 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.