

21 cooperativa sociale

Comunità
Per Persone con
Disabilità Grave



Casa Vincenzo
DD.391/V DEL 13.4.2018

CARTA DEI SERVIZI

21 Cooperativa Sociale Onlus

“CASAVINCENZO”

Comunità per Disabili Gravi (D.G.R. 10.06.2002 n. 42 – 6288) con standard gestionali RAF di tipo C (D.G.R. 51/11389 del 23/12/2003) Autorizzazione n: DD 391/V DEL 13.4.2018

Via Scarlatti, 41/C

10154 Torino

Tel. 011 2388814 e-mail: casavincenzo@21coop.it



Foto Facciata “CASAVINCENZO” di Via Scarlatti, 41 a Torino (Circ.VI)

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di dialogo tra gli utilizzatori dei Servizi di 21 e il pubblico che fruisce delle prestazioni erogate, utile per:

- tutelare il diritto degli utenti a richiedere i servizi di cui necessitano;
- tutelare l'immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti, al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo;
- garantire i livelli essenziali di assistenza (L.E.A.) in merito al rapporto con utente e/o famiglia, con il committente, anche tramite l'attivazione e l'utilizzo della rete e delle risorse territoriali;
- garantire la partecipazione attiva dei beneficiari in un'ottica di umanizzazione della cura;
- operare in un quadro etico e di rispetto della deontologia professionale, 21 vuole stabilire con i differenti pubblici un rapporto di fiducia basato sulla trasparenza e sulla comunicazione efficace. In sintesi, la presente Carta dei Servizi contiene informazioni su:
 - La Cooperativa, come gestore dei Servizi
 - I Servizi, come accessibilità, gestione e organizzazione
 - Gli standard di qualità del servizio.

La Cooperativa 21

21 è una società cooperativa sociale Onlus di tipo A nata nel 2016 dalla volontà dell'attuale Presidente Marisa D'Uva e dei soci fondatori con una forte vocazione educativa.

Le competenze e la struttura organizzativa di 21 arrivano dalla grande esperienza maturata dai soci, i quali sono attivi già da tempo nel territorio del Nord-Ovest d'Italia, prestando servizi infermieristici, assistenziali e scolastici presso case di cura, case di riposo, comunità, scuole e asili dislocati nel territorio.

La Mission di 21

21 con la presente iniziativa intende proporsi sul territorio come interlocutore qualificato nella soluzione di problemi afferenti alle proprie aree di intervento, oltre ad acquisire competenze specifiche al fine di diversificarle. Inoltre, con questo progetto, la Cooperativa potrà gestire direttamente i Servizi erogati creando opportunità e garantendo stabilità occupazionale a tutti i Soci e ai dipendenti, accrescendo una reputazione collettiva di Soggetto-Guida in fatto di qualità dei servizi sociosanitari, assistenziali ed educativi.

I Valori di 21

I Valori promossi dalla Cooperativa 21 sono coerenti con i principi alla base del movimento cooperativo mondiale: mutualità, solidarietà, onestà, democraticità, promozione dei diritti, impegno personale, spirito comunitario, legame con il territorio, rapporto equilibrato con le Istituzioni Pubbliche. L'agire della Cooperativa è sempre subordinato ad uno spirito di mutualità

interna ed esterna. 21 a scelto di svolgere il proprio operato attraverso determinati valori, i quali sono i punti chiave per perseguire la *Mission* proposta:

1. Rispetto

per sé e per gli altri, perché senza il rispetto delle persone, del lavoro e delle regole non può esistere cooperazione.

2. Professionalità

in quanto propria del corretto svolgimento delle fasi operative, individuando le risorse umane con le competenze più adatte per ogni ruolo.

3. Sostenibilità

sia dal punto di vista ambientale che da quello finanziario, tenendo monitorata l'intera filiera per offrire servizi con standard elevati sotto tutti gli altri aspetti.

4. Qualità

come condizione indispensabile per qualificare la Cooperativa sul mercato con un approccio volto a controllare e migliorare i processi di erogazione del servizio in un'ottica di soddisfazione del Cliente.

5. Fiducia

come elemento di base per lo sviluppo di rapporti tecnico – commerciali costruttivi con Clienti e Fornitori, cercando di motivare e valorizzare soprattutto le proprie risorse umane.

6. Trasparenza

una costante nella conduzione etica del business.

7. Spirito di squadra

fattore di coesione per ottenere un'attività globalmente efficiente ed efficace per generare una cultura d'impresa coerente con la Mission.

8. Innovazione

da applicare non solo per ottimizzare l'offerta ma anche per favorire e semplificare la gestione delle risorse sia nell'organizzazione interna che nell'approccio al mercato.

9. Cura dell'ambiente

per salvaguardarne e per continuare a garantire la sicurezza dei dipendenti e degli utenti.

10. Centralità della persona e umanizzazione della cura

il modello di presa in carico fa riferimento al paradigma di C. Rogers (Terapia Centrata sul Cliente)

In particolare, la terapia centrata sul cliente prevede una profonda comprensione e accettazione del cliente/paziente. L'esercizio dell'empatia da parte degli operatori è volto a favorire il pieno raggiungimento dell'autorealizzazione della persona

I Servizi di 21

21 si propone a livello regionale con un servizio: sito a Torino. Il presidio **“CASA VINCENZO”** è ubicato in Via Scarlatti, 41, ed è caratterizzato da specifiche organizzative e gestionali sul modello della Comunità Alloggio Socio-Assistenziale per persone con disabilità grave di tipo C, Socio-Assistenziale di **10 utenti senza pronta accoglienza**

Presentazione di “CASA VINCENZO”

Come raggiungere il servizio con i mezzi pubblici:

Con BUS: La fermata più vicina a Via Alessandro Scarlatti è nei pressi dell'Ospedale Giovanni Bosco a 884 metri di distanza a piedi e ci si arriva in 12 minuti di cammino e con la linea del Bus 57.

Con TRAM: da Porta Nuova a Via Alessandro Scarlatti utilizzando il Tram n. 4 – fermata “Palermo”, circa 5 minuti a piedi

Con Bus da Torino Porta Nuova: Bus 58 e bus 57 **Con Bus da Torino Porta Susa:** Bus 57

Con Tram da Torino Lingotto: Bus 74 e Bus 58

Referente del Servizio: Francesco Alpa

Tipologia del servizio: Comunità Alloggio di tipo C - Standard gestionali: D.G.R. 230/97

Standard strutturali: D.G.R. 38/92, D.G.R. 147/93, D.G.R. 60/94, D.G.R. 11/98, D.G.R. 42/02

Autorizzazione n°: 391/V del 13.4.2018

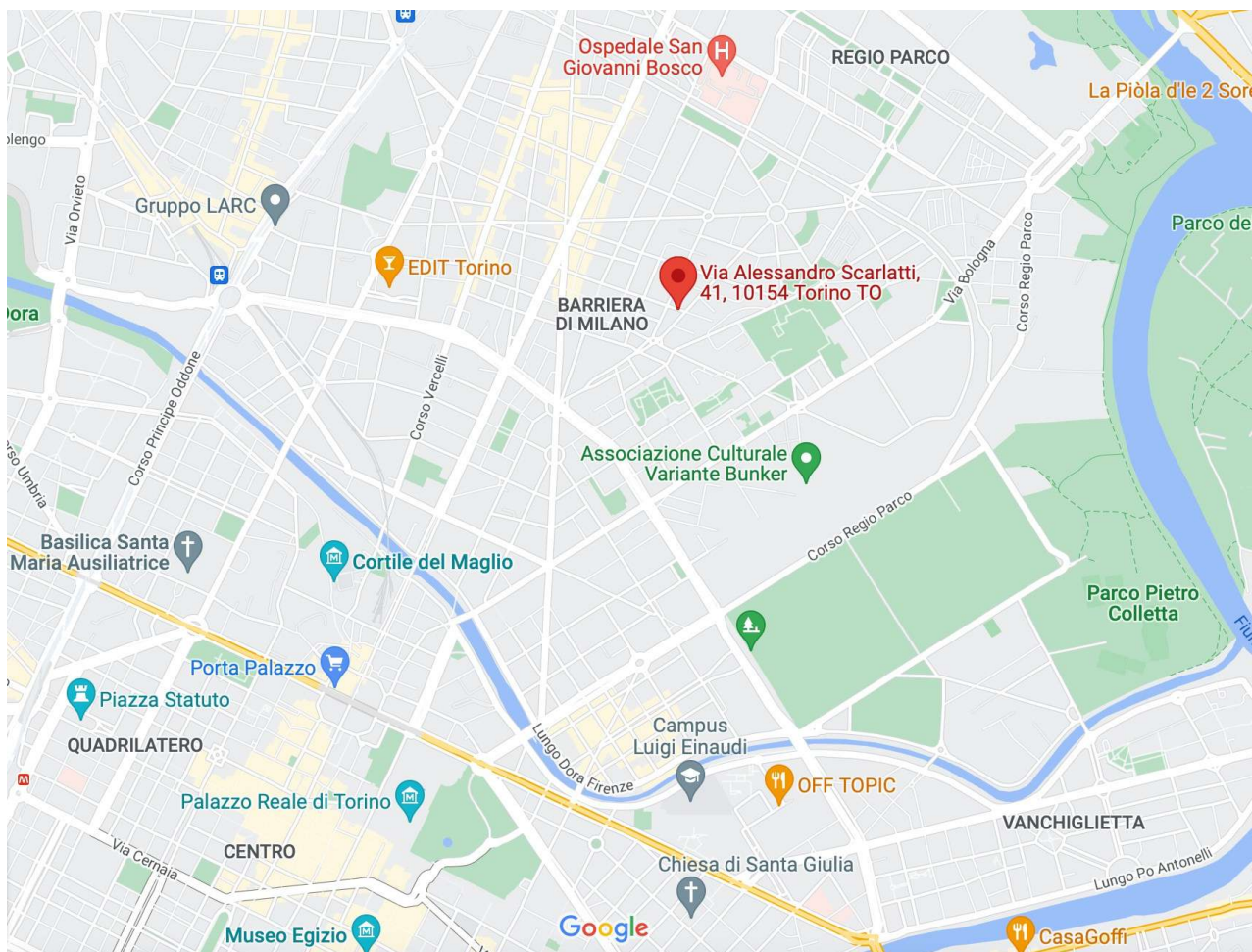
N. di telefono: 011 2388814

E -mail Casa Vincenzo: casavincenzo@21coop.it

Orari di apertura: Servizio residenziale operativo sulle 24 ore, le visite del pubblico sono previste nei seguenti orari:

- Al pubblico privato, previo preavviso, tutti i giorni concordando l'orario con il Coordinatore dei servizi il Dott. Tolomeo Marco
- per i volontari, da concordare gli orari di accesso sia per i singoli, sia per le associazioni in base alle attività programmate e pianificate con il Coordinatore del servizio;
- per i familiari, su appuntamento, per colloqui individuali, con il coordinatore del servizio, per confronto sui bisogni degli utenti;
- Una volta al mese, dalle 15.00 alle 16.30 - Gruppo Famiglie (giorni da calendarizzare).

Mappa del territorio:



Modalità di Accesso: L'accesso al Servizio avviene attraverso il canale dei Servizi Sociali che si fanno carico di curare l'iter necessario all'inserimento di un nuovo ospite in collaborazione con le ASL territoriali. I requisiti per accedere al servizio sono i seguenti:

- età dai 18 anni a max 65;
- disabilità medio grave anche derivante da gravi disabilità intellettive e/o problemi comportamentali
- valutazione positiva da parte dell'UMVD (Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità);
- la territorialità (tutto il Comune di Torino – Città Metropolitana e ASL di competenza –

prevalentemente Circoscrizioni VI e VII). Lo staff del servizio si riserva la possibilità di valutare le richieste di inserimento, sulla base degli specifici progetti e della presenza di posti disponibili, in modo da rendere armonica la convivenza e la qualità di vita delle persone residenti. Per ogni paziente è previsto un progetto educativo individualizzato P.E.I.

Organizzazione della Comunità Alloggio

Tipologia del servizio: Servizio residenziale per persone disabili, copertura prevista per le 24 h per 365 giorni all'anno. Si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento ed al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale ed all'inserimento sociale, prestando particolare riguardo alla rete

di rapporti già esistenti ed alla strutturazione, laddove possibile, di reti di sostegno al singolo e al gruppo.

Tipologia utenti: Persone con disabilità, lieve, media e grave intellettiva e/o problematiche comportamentali

Numero posti: 10 (senza servizio di pronta accoglienza, in futuro si prevede di aprire dei Gruppi Appartamento per avere dei posti di sollievo).

Esempio di camera



Organizzazione della giornata tipo in "Casa Vincenzo"

La Comunità Alloggio è un'abitazione con caratteristiche e ambienti di tipo familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze degli ospiti fornendo un ambiente protetto e supportivo. La localizzazione urbana permette agli utenti di vivere in un contesto non isolato avendo garantite risposte ai bisogni primari quali: assistenza, cura, bisogno di relazione e recupero/mantenimento delle potenzialità. Il Servizio si rivolge a persone con disabilità medio grave intellettive e/o problematiche comportamentali

Fascia oraria	Attività
7,30 – 9,00	Sveglia, igiene personale, cura di sé
9,00 – 9,30	Colazione
9,30 – 11,45	Attività educative, visite programmate, uscite, attività riabilitative

11,45 – 12,00	Preparazione al pranzo per i meno autonomi
12,00 – 13,30	Pranzo e partecipazione al riassetto locali (per i più autonomi)
13,30 – 14,45	Riposo pomeridiano o attività non strutturate
14,45 -15,00	Preparazione alle attività (piccola riunione, organizzazione delle uscite, ecc.)
15,00 – 16,30	Attività strutturate
16,30 – 17,00	Merenda
17,00 – 18,45	Attività strutturate
18,45 – 19,00	Preparazione alla cena
19,00 – 20,30	Cena
20,30 – 22,00	Tempo libero, TV, attività non strutturate
22,00 – 22,30	Preparazione per il riposo, igiene personale e cura di sé
22,30 – 7,30	Riposo – presenza attiva dell'Operatore notturno (O.S.S.)

Apertura al territorio, all'Associazionismo e alla Comunità Locale

Il servizio è aperto al territorio al fine di ricercare occasioni di integrazione sociale e promuovere il lavoro di rete, attraverso la realizzazione di feste e mostre in cui presentare i lavori svolti dagli ospiti di "Casa Vincenzo". Il servizio si propone di ricercare le più diverse occasioni socializzanti offerte dal territorio, collaborando con l'associazionismo locale e figure esterne al servizio (volontari, giovani, strutture presenti sul territorio, scuole, parrocchia, Caritas, organizzazioni sportive e culturali, ecc..). **Convenzioni con Associazioni e Volontariato:** Si prevede di attivare convenzioni con le associazioni presenti sul territorio sia per attività interne a "Casa Vincenzo" con la presenza di volontari, sia per la partecipazione degli utenti ad attività esterne (es. sportive).

Collaborazione con le famiglie

Il servizio si propone di instaurare una costante collaborazione con le famiglie, valorizzando le capacità e le potenzialità del singolo e del nucleo familiare, attraverso una modalità basata sulla negoziazione e sulla responsabilizzazione. Sarà attivato un gruppo di ascolto dedicato alle famiglie ed è prevista la consulenza con un medico psichiatra, sia per le famiglie che ne facciano richiesta sia per l'équipe (a supporto della progettazione personalizzata).

Organizzazione delle attività diurne durante la settimana tipo e specialistiche

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	Riunione programmazione settimanale/uscita Per spesa o passeggiata nel quartiere o al mercato	Esercizi di motricità, attività artistica e manipolazione materiale
Martedì	Attività psicomotoria/Gruppo giornale e orientamento spaziotemporale	Laboratorio artistico e di manipolazione materiali / es. Giardinaggio e cura piante Domestiche e fisiochinesiterapia
Mercoledì	Biblioteca/ attività in autonomia musica	Educazione fisica/piscina
Giovedì	Gruppo di potenziamento cognitivo e delle emozioni	Laboratorio artistico/fisiochinesiterapia

Venerdì	Gruppo attività ludiche e sportive spesa con ospiti fisioterapia	Pet terapia fattoria didattica
Sabato	Gita/Attività sul territorio (mercato del mattino o altra tipologia di uscita)	Attività programmata di relax /uscita per cinema o partecipazione ad attività culturali sul territorio
Domenica	Attività programmata/Messa o altro (per il rispetto del culto nella libera scelta degli ospiti)	Attività programmata di relax /uscita per cinema o partecipazione ad attività culturali sul territorio

Il servizio offre quindi un ampio spettro di attività, sia di tipo laboratoriale, volte a valorizzare le capacità creative, espressive e manipolative delle persone disabili (quali i laboratori manipolazione e pittura, giardinaggio, teatro, ecc.), sia attività di tipo terapeutico volte a favorire un più generale benessere ed una più complessiva riabilitazione (quali musicoterapia, animazione teatrale, nuoto, psicomotricità, ludoterapia, terapia occupazionale ergo finalizzata, Onoterapia ecc.). Inoltre, nel caso in cui se ne rilevi l'esigenza, possono essere attivati percorsi individuali volti a potenziare le autonomie dei singoli, in particolare sul fronte delle capacità comunicative e cognitive (es. utilizzo del PC o promuovere

l'inserimento lavorativo o la frequenza a corsi di formazione dedicati). Si prevede l'eventuale rientro a casa per il week end per gli utenti e le famiglie che lo desiderino su valutazione del medico.

Articolazione delle attività nell'arco dell'anno e gestione del periodo estivo

Durante l'anno, sarà programmata una rotazione delle attività diurne e specialistiche, in base alle stagioni e altri parametri, nel rispetto delle attitudini e dei desideri/bisogni degli utenti. Le attività specialistiche di riabilitazione e di terapia occupazionale saranno variate in una logica di intenzionalità progettuale, in modo personalizzato e/o in una dimensione di piccolo gruppo in collaborazione alle figure specialistiche (medico psichiatra, neurologo, assistente sociale, educatore professionale dei servizi invianti - Città di Torino e ASL 1 e 2).

Gestione di attività estive esterne o soggiorni: qualora vi siano le coperture economiche necessarie, "CASA VINCENZO" organizzerà, in particolare nel periodo estivo, un soggiorno presso una località marina o montana. Tale momento rappresenta per l'utenza un'occasione di svago e di socializzazione e allo stesso tempo per gli educatori la possibilità di osservare gli utenti nella gestione delle proprie autonomie, in ambienti e contesti diversi dal solito.

Organizzazione del personale e requisiti professionali

L'organico di "CASA VINCENZO" prevede personale qualificato così specificato:

- Referente del Servizio (Direttore d'Area)
- Coordinatore Educativo (Laurea specialistica ed esperienza pluriennale nel settore)
- Personale educativo: educatori professionali (Laurea triennale o diploma o attestato rilasciato dalla Regione Piemonte)
- Personale di assistenza: O.S.S. - Operatore Socio Sanitario (Attestato di Qualifica –

come indicato nell'accordo sancito in Conferenza Stato-Regioni il 22.2.2001 – recepito dalla Regione Piemonte con il D.G.R. n. 46-5662 del 25.3.02)

- Infermiere Professionale (Laurea triennale oppure diploma di I.P.)
- Medico specialista consulente e medico di famiglia scelto dall'ospite o dai suoi parenti/familiari (Laurea in medicina e specializzazione)
- Psicologo specialista per la supervisione dell'équipe (Laurea In Psicologia)
- Consulenti esterni per attività di riabilitazione: tecnici esperti in attività laboratoriali o specialistiche (es. psicomotricista o fisioterapista con laurea triennale).

Gestione delle attività e ruoli nell'équipe

Coordinatore referente: la presenza in struttura è prevista per tutti i giorni feriali della settimana, la sua funzione è legata al coordinamento delle varie figure che operano all'interno del presidio, al mantenimento dei rapporti con i servizi invianti e con le famiglie. Il coordinamento ha la responsabilità sulla progettazione del servizio e sui P.E.I. (Progetti Educativi Individuali).

Consulente sanitario: Il medico specialista, che collabora con il coordinatore referente, oltre alle specifiche competenze di tipo sanitario, coordina le varie componenti di assistenza erogate nei confronti degli ospiti al fine di garantire loro i più adeguati livelli di trattamento, propone modalità organizzative per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e riabilitative, programma e valuta i nuovi inserimenti e le dimissioni. Aggiorna familiari e servizi sulle condizioni sanitarie dell'utente (su appuntamento).

Educatori Professionali: si fanno carico degli interventi educativi individualizzati, della stesura e della verifica del P.E.I., l'obiettivo è il recupero/mantenimento delle abilità personali e sociali attraverso tutta una serie di attività proposte all'interno e all'esterno del presidio.

Infermiere Professionale: l'infermiere è il responsabile dell'assistenza generale infermieristica preventiva, curativa, palliativa, riabilitativa che è di natura tecnica, relazionale, educativa. Come da D.M. 739/94. Oltre a queste specifiche attività l'infermiere si occupa inoltre della:

- redazione, in collaborazione con gli O.S.S., del P.A.I., il Piano di Assistenza Individualizzato degli utenti;
- conservazione della documentazione clinica;
- registrazione, carico, scarico e verifiche scadenze dei farmaci degli utenti. **O.S. S.**

(Operatore Socio Sanitario): svolgono attività indirizzate a:

1) Soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale sia sanitario;

2) Favorire il benessere e l'autonomia dell'utente. All'interno del servizio la figura dell'O.S.S. dovrà dimostrare forte attitudine alla gestione degli aspetti relazionali che, vista la tipologia dell'utenza prevista (disabili con problematiche di tipo psichiatrico), sono uno dei principali strumenti di intervento nella quotidianità.

Tecnico Specialista: Psicologo con competenze in campo psicopedagogico. Il tecnico specialista si occupa delle valutazioni cognitive degli ospiti e della messa a punto dei programmi di riabilitazione neuropsicologica. Il tecnico specialista collabora con l'équipe per la stesura dei PEI e dei PAI, permettendo un'ulteriore personalizzazione dei progetti e dei piani di assistenza, basati sulle reali capacità cognitive dell'utente (limiti e risorse).

Consulenti attività: esperti in attività di laboratorio, animatori o altro personale, portatore di competenze nell'ambito artistico, artigianale, ricreativo, ecc.

Modalità di individuazione dei referenti dei casi: ogni utente avrà un tutor/*case manager* con responsabilità di attenzione particolare sui suoi bisogni sia sul piano sociale, sanitario e assistenziale sia sul piano educativo. Questo ruolo sarà assunto sia fra il personale O.S.S. - sia fra il personale educativo. Tutti i case manager/tutor per l'aggiornamento dei PEI e dei PAI saranno coordinati dal Coordinatore Educativo. Questi hanno il compito di tenere aggiornata la documentazione e riferire con periodicità al medico, ai familiari e al coordinatore del servizio.

Modalità d'incontro dell'équipe: è previsto un passaggio di consegna giornaliero, per ogni cambio turno, con la registrazione delle informazioni su un registro/diario giornaliero della consegna. Inoltre, sono strutturati momenti di programmazione settimanali e mensili coordinati dal referente educativo. Con cadenza almeno mensile si prevede una supervisione sui casi con il medico specialista e una sulle dinamiche di gruppo con uno psicologo. **Formazione Continua degli operatori:** La formazione permanente coinvolge tutta l'équipe e

viene strutturata sulla base dei bisogni formativi annualmente rilevati, individuando le forme ritenute più adeguate all'obiettivo formativo di volta in volta prefissato. L'aggiornamento è invece rivolto a singoli operatori, sotto forma di seminari/corsi formativi su un tema specifico e circoscritto organizzati da altre agenzie formative. Il Servizio può avvalersi di una supervisione sui casi, attivata ad hoc per situazioni considerate e vissute come problematiche, o di una supervisione progettuale sul servizio, finalizzata alla revisione e al miglioramento delle prassi operative del presidio (es. tecniche di sanificazione, H.A.C.C.P. ecc.).

Modalità di presentazione del reclamo e raccolta dei suggerimenti:

Ogni utente che usufruisce del nostro servizio ha diritto di esporre, se lo ritiene anche in forma anonima, reclami e/o segnalazioni in merito ad elementi di soddisfazione o insoddisfazione circa la qualità complessiva del servizio ricevuto. A tal fine sono a disposizione nel nostro presidio dei moduli di rilevazione della soddisfazione da richiedere e consegnare alla direzione. Ogni utente può anche richiedere al coordinatore di conferire con il responsabile unico della cooperativa 21

Tracciabilità delle attività svolte:

A) Registrazioni individuali (il Progetto Educativo Individuale – P.E.I. e il P.A.I. - Piano di Assistenza Individuale) - questi documenti sono elaborati dopo il primo periodo di osservazione (almeno 15 giorni), in seguito all'ingresso dell'utente; viene aggiornato semestralmente sulla base delle indicazioni ricavate dalla Griglia di Rilevazione delle Abilità (o altri strumenti di assesment), e valutato annualmente nel suo complesso con la rete dei Servizi invianti, il medico, l'ospite e la famiglia.

B) Registrazioni complessive del servizio - Diario giornaliero della consegna, Scheda di Rilevazione Dati Utenti, Griglia di Rilevazione delle Abilità, Scheda di rilevazione delle singole attività, Verbale incontri e riunioni.

Per entrambe le tipologie sarà osservato la normativa sul privacy (D. Lgs 196/2003)

Selezione del personale e inserimento di nuovi operatori:

Tutti i ruoli sono selezionati sulla base del titolo professionale, dell'esperienza lavorativa, e delle caratteristiche specifiche riferite alla tipologia di utenza che il progetto richiede. Per ogni operatore viene definito un piano di inserimento nell'operatività dei turni del Servizio, al fine di fornire i riferimenti organizzativi e facilitare la sua entrata in ruolo, specialmente per la fase notturna. L'inserimento nel gruppo di lavoro avviene con l'affiancamento di un "tutor", operatore con esperienza dell'équipe; inoltre, tutta l'équipe è coinvolta, per l'ambito che compete ad ogni operatore, nella trasmissione di informazioni e di buone prassi. Ogni nuovo inserimento prevede un percorso di formazione e informazione gestito dal coordinatore educativo. La selezione di nuovo personale è in capo al legale rappresentante Marisa D'Uva e coadiuvato dal Coordinatore Educativo.

Gestione dei rischi del servizio:

nel servizio sono attive le Procedure e delle Istruzioni Operative a cui il personale impiegato fa riferimento, per la gestione di situazioni o eventi particolari che possono manifestarsi e che possono interessare gli utenti e/o gli operatori.

I documenti citati descrivono una serie di operazioni e comportamenti da mettere in atto per evitare

interventi inutili, se non pericolosi, se non attuati in modo idoneo.

In particolare, le Procedure presenti, ampiamente descritte e depositate presso il Servizio, sono le seguenti:

- Procedura di igiene personale degli ospiti;
- Procedura di emergenza dovuta a crisi epilettiche;
- Procedura di emergenza dovuta ad aggressione;
- Procedura per l'emergenza della pediculosi e delle malattie infettive per la tutela degli operatori e utenti;
- Procedura di evacuazione in caso di incendio e di mancanza di elettricità.

Inoltre, è presente il Manuale Generale delle Istruzioni Operative, che definisce le modalità di gestione di tutte le attività, le situazioni e gli avvenimenti relativi alla vita ordinaria del Servizio, anch'esso depositato presso il Centro e ampiamente descritto.

Il D.U.V.R.I. (Documento Unico per la Valutazione dei Rischi) sarà redatto dal R.S.S.P.P.

(Responsabile Sicurezza e Protezione), individuato da 21 per "Casa Vincenzo". Il personale sarà formato allo scopo di attuarlo (D.U.V.R.I.) in fase di avvio del servizio, per l'utilizzo corretto dei D.P.I. (Dispositivi di Protezione Individuale). Durante l'erogazione del servizio, per il personale non formato, saranno pianificati i corsi obbligatori previsti dal D. Lgs 81/2008 quali per esempio: Primo Soccorso, Antincendio, ecc. come da prescrizione di legge.

La gestione dei numeri di emergenza sarà visibile in bacheca dagli operatori presso l'ufficio del personale per l'attivazione in caso di urgenza.

Servizi Generali

Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia

Servizio Mensa: Cucina interna fresca. - In particolare, si prevede

A) Freschezza delle portate e diete diversificate con somministrazione di pasti freschi, preparati con prodotti freschi a filiera corta acquistati presso fornitori di cui si è valutata la qualità delle materie prime e l'accuratezza nella selezione dei produttori. Si prevede la predisposizione di diete personalizzate: diete ipocaloriche per soggetti diabetici, diete per soggetti non masticanti e diete per soggetti celiaci, ecc.. Il menù, esposto nella bacheca del soggiorno/sala pranzo, sarà stilato dalla direzione, con una variabilità stagionale e settimanale, per garantire il bilanciamento previsto degli standard di legge e approvati dagli Enti Gestori invianti. Il menù proposto agli utenti prevede di scegliere con anticipo di un giorno, fra diverse alternative dal menu' base, per ogni portata, fra tre primi, tre secondi, tre contorni, e frutta di stagione e/o dolce;

B) Controlli e adeguamento alle norme: Il personale segue le norme di legge previste nell'ambito della ristorazione, inoltre l'attrezzatura a disposizione del personale è in regola con quanto previsto a livello normativo CEE.

C) **Servizio Lavanderia:** Per il lavaggio delle lenzuola e biancheria da bagno (asciugamani) con servizio interna. Per il lavaggio e la stiratura del corredo e dell'abbigliamento personale degli utenti, con lavatrici e asciugatrici presenti in servizio a cura del personale O.S.S.

Modalità di presa in carico degli utenti:

Intensità Prestazioni: Le prestazioni educative e assistenziali previste per i pazienti disabili gravi sono riferite alla **media intensità** come da standard gestionali previsti dalle D.G.R. 10.06.2002 n. 42 – 6288- di tipo C e D.G.R. 51/11389 del 23/12/2003.

Modalità di Ammissione e Dimissione

Ammissione: L'ammissione nella Comunità è subordinata al parere positivo dell'Unità di Valutazione Handicap (U.V.H.) che, a seguito di richiesta pubblica o privata, esprime il proprio parere e stila il progetto di inserimento da inviare al Servizio "Casa Vincenzo". Prima dell'ingresso nella Comunità Alloggio, l'équipe acquisisce la documentazione clinico- educativa e si riunisce per valutare il nuovo potenziale ospite. In caso di parere positivo, si dà via all'iter di inserimento che prevede la conoscenza diretta della persona e che permetterà allo stesso, e ai suoi familiari, di visitare la Comunità Alloggio prima dell'inserimento. Nella fase di inserimento viene consegnata all'ospite e ai suoi familiari, copia del regolamento interno e della Carta dei Servizi.

Documentazione richiesta in fase di inserimento:

- Relazione dell'UVH (Medici e Assistenti Sociali o altre figure di riferimento)
- Eventuali relazioni delle strutture precedenti in cui la persona abbia vissuto
- Fotocopia della Carta Identità.
- Codice Fiscale /tesserino sanitario
- Progetto Quadro degli enti invianti
- Numeri telefonici parenti e famiglia (o altre figure significative)
- Stato di famiglia
- Esenzione ticket (se l'ospite ne ha diritto)
- Certificato medico per entrare in comunità

- Documenti sanitari (visite specialistiche, specifiche terapie da seguire, diete particolari, allergie ecc.)
- Informazioni biografiche
- Copia di eventuale provvedimento di protezione (tutela/amministrazione di sostegno)
- Copia del verbale di giuramento in caso il tutore o l'amministratore di sostegno dell'ospite sia un soggetto privato,
- Ogni altra tipologia di documentazione risulti necessaria nel maggior interesse dell'utente per garantire un intervento professionalmente corretto e responsabile.

Ammissione in Pronta Accoglienza: Non prevista.

Dimissione: La dimissione può avvenire per motivi diversi ed è normalmente regolata dal rapporto di convenzione che l'Ente Gestore ha stipulato con le Aziende Sanitarie Locali, i Servizi Sociali. In sintesi, si richiamano alcune condizioni per la dimissione:

- 1) Termine del progetto riabilitativo e destinazione verso altro presidio
- 2) Aggravamento del quadro medico da richiedere strutture più complesse
- 3) Aggravamento degli aspetti comportamentali tale da compromettere la sicurezza degli ospiti presenti e del personale operante nella casa
- 4) Grave incompatibilità ambientale
- 5) Decisione dell'ospite, quando non vi sono provvedimenti di interdizione
- 6) Decisione dei servizi invianti o del tutore
- 7) Decesso dell'ospite.

Verifiche periodiche e raccordo con U.V.H. territoriale

È previsto un costante raccordo di valutazione con gli Enti invianti e un monitoraggio dei progetti individualizzati **con una periodicità almeno semestrale** e ogni volta che sia necessario. Le figure responsabili per queste attività di relazione con l'U.V.H. (Unità di Valutazione Handicap) territoriale sono il coordinatore del servizio e il medico di riferimento, che cureranno l'aggiornamento dei P.E.I. in collaborazione con l'équipe assistenziale, riabilitativa e educativa.

Rilevazione della soddisfazione di Clienti

La **Customer Satisfaction** del servizio sarà effettuata, in un'ottica di miglioramento continuo attraverso la somministrazione periodica di questionari finalizzati a misurare il raggiungimento degli obiettivi di salute globale degli ospiti. In particolare, è previsto un grado di raggiungimento soddisfacente del Cliente se:

- la percentuale di risposte ai questionari da parte degli utenti nell'arco di un anno è di almeno il 75%;
- la media del livello complessivo di soddisfazione espresso dagli utenti sui diversi servizi offerti

raggiungerà annualmente almeno il 75%.

Accertamento e versamento della quota dovuta dalla persona

Nel caso in cui sia dovuta una compartecipazione alla quota della retta, saranno date agli utenti interessati e alle loro famiglie, indicazioni dagli uffici amministrativi centrali della cooperativa 21 per il versamento attraverso bonifico bancario.

Prestazioni comprese nella retta

Sono previste rette giornaliere a carico dei Servizi Socio-Assistenziali del Comune di Torino e delle relative A.S.L. di competenza che comprendono l'intero servizio erogato (servizi di residenza alberghiera, prestazioni di cura e assistenza, prestazioni educative e riabilitative, trasporto, pasti e attività diurne strutturate). La retta è comprensiva delle prestazioni sanitarie standard. Non sono comprese nella retta prestazioni sanitarie specialistiche (es. protesi dentarie, ecc.).

Trasparenza, documentazione e comunicazione del funzionamento del servizio:

Le seguenti informazioni possono essere consultate rispetto presso l'ufficio degli operatori di Casa Vincenzo ed esposte nelle bacheche del servizio nella trasparenza:

- turni degli operatori (con dettaglio settimanale e mensile)
- organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali (sia per visibilità degli ospiti, anche con il fine dell'orientamento spazio-temporale alle attività della vita quotidiana), sia per i visitatori del servizio (famiglie, associazioni di volontariato, Enti invianti, ecc.)
- elenco delle Associazioni di autotutela, una volta formalizzati i rapporti, saranno a disposizione in consultazione, anche attraverso forme di specifiche convenzioni e regolamenti di collaborazione reciproca con la cooperativa 21.

Per quanto concerne informazioni di dati sensibili, questi saranno conservati nel rispetto della normativa della privacy e messi a disposizione degli aventi diritto nelle forme e nei modi consentiti dalla legge.

Soggiorni estivi

La Cooperativa organizza annualmente, per gli ospiti della struttura, un soggiorno estivo della durata di una settimana presso una località di mare o di montagna.

Il soggiorno rappresenta un'importante occasione di socializzazione, svago, benessere e sviluppo dell'autonomia personale, in un contesto diverso da quello della vita quotidiana.

Durante l'intero periodo gli ospiti sono accompagnati e assistiti dal personale della Cooperativa, composto da educatori professionali, operatori sociosanitari e personale infermieristico, al fine di garantire la continuità educativa, assistenziale e sanitaria e la partecipazione in condizioni di sicurezza.