

CARTA DEL SERVIZIO



***R.A.F. Centro Socio Terapeutico
"Filarete"***

Via Abegg 2 – Sant'Antonino di Susa

ED. 3 del 09/01/2020

Premessa

Il presente documento, denominato: Carta del Servizio della Residenza Assistenziale Flessibile Centro Socio Terapeutico "Filarete" (d'ora in poi C.S.T.), risponde al Decreto Legge n° 163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici) e alla Legge n° 328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali), fornendo un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

La Carta del Servizio consiste nella presentazione delle caratteristiche del C.S.T., delle modalità di funzionamento, dei criteri per l'accesso, dei fattori di qualità e intende creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti.

La Carta del Servizio è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato ad un processo continuo di miglioramento della qualità del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

Con questo documento la Cooperativa Sociale "Il Sogno di una Cosa" si assume precisi impegni nei confronti dei clienti utenti, all'insegna della trasparenza e del diritto d'accesso e di partecipazione, previsti dalle norme di legge.

La cooperativa

Nasce nel 1982 quale aggregazione che riunisce operatori, motivati socialmente, per favorire la ricerca nel campo socio-assistenziale ed educativo-culturale.

La nostra cooperativa collabora con quattro A.S.L. (TO1, TO2, TO3, TO4 e TO5), con il Comune di Torino, con i Consorzi Intercomunali di Nichelino (C.I.S.A. 12), Rivoli (C.I.S.A.), Collegno e Grugliasco (C.I.S.A.P.), di Gassino T.se (C.I.S.A. 7) e della Valle di Susa (Con.I.S.A.).

Aderisce alla LEGA delle Cooperative, al Consorzio di cooperative sociali denominato N.A.O.S., al Fondo di mutualità integrativa sanitaria denominato "Solideo" e alla Società di Mutuo Soccorso "Solidea".

E' sede, per il Ministero dell'Interno, del Servizio Civile.

La mission:

- Centralità della Persona, al fine di mettere al centro di ogni progettualità la Persona, con diritti e desideri, in un'ottica di empowerment.
- Inclusione sociale, al fine di promuovere la cittadinanza attiva di tutti i cittadini, in particolar modo delle fasce di popolazione più svantaggiate a rischio esclusione ed emarginazione sociale.
- Progettazione e innovazione, al fine di progettare e realizzare servizi in un'ottica innovativa, promuovendo interventi volti al miglioramento della qualità della vita, offrendo soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.
- Promozione dell'abitare sociale delle persone disabili o con fragilità, ritenendo che esse stesse e i servizi che se ne occupano possano diventare una risorsa per la comunità, al fine di favorire la coesione sociale dell'intera collettività.

I riferimenti:

- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità
- Statuto della Cooperativa Sociale
- Carta Etica
- Bilancio sociale.

Le nostre certificazioni qualità

Per tutti gli aspetti che riguardano direttamente:

- la selezione, l'inserimento e la formazione del personale;
- la pianificazione, l'erogazione e il monitoraggio dei servizi alla persona;

- l'acquisizione dei servizi e la gestione dei fornitori esterni;
- la valutazione della soddisfazione dei clienti finali (persone con disabilità, famiglie/tutori, responsabili istituzionali e referenti territoriali, comunità locale) e la pianificazione del miglioramento continuo;
- l'allestimento e il monitoraggio della documentazione e l'analisi degli obiettivi gestionali della cooperativa;

si rimanda alle procedure gestionali conformi agli standard della qualità ISO 9001, secondo la certificazione ottenuta dalla cooperativa *Il Sogno di una Cosa* (marzo del 2017) con verifica da ente terzo "Bureau Veritas".

Inoltre dal mese di giugno 2017 la cooperativa si è dotata di un *Modello Organizzativo Gestionale (MOG)* ai fini dell'esenzione dai reati presupposto del D.Lgs. 231/01 e ha provveduto contestualmente alla nomina di un Organismo di Vigilanza indipendente per il suo aggiornamento.

Per quanto concerne invece tutti gli aspetti connessi alla salute e alla sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro la cooperativa si è recentemente conformata agli standard normativi della Ohsas 18001 con verifica dell'ente preposto "Bureau Veritas".

La cooperativa ha inoltre ottenuto la certificazione ISO 14001 adeguandosi agli standard normativi relativi all'impatto ambientale.

Come nasce il servizio e la situazione attuale

Il C.S.T. è in funzione dagli anni '80, è stato esternalizzato per la prima volta dagli Enti Committenti e affidato alla nostra cooperativa dal gennaio 2002 sino ad oggi. Da allora la sua caratteristica principale è stata quella di essere il "motore" progettuale, gemmando nel tempo altri servizi alla persona per soggetti con disabilità.

Dall'ottobre 2019, la Cooperativa Sociale "Il Sogno di una cosa" ha ottenuto un rinnovo attraverso una gara per l'affidamento in concessione del C.S.T. per un ulteriore periodo di 15 anni.

La tipologia del servizio

Residenza Assistenziale Flessibile Centro Socio-terapeutico (CST) "Filarete", sito a Sant'Antonino di Susa in via Abegg 2, destinato a persone adulte con limitate potenzialità di inserimento socio-lavorativo, necessitanti di supporto socio-sanitario, così come definito dalla D.G.R. n. 230-23699 del 22.12.1997 Centro Diurno SocioTerapeutico Riabilitativo Tipo B - 20 posti.

Si prefigura come un servizio che promuove e gestisce attività assistenziali, educative e riabilitative.

Il C.S.T. è inserito nella rete di risorse del territorio e si propone come strumento per fornire una risposta significativa alle difficoltà della persona con disabilità e la sua famiglia.

Il C.S.T. "Filarete" fa parte di un Polo di Servizi della cooperativa (che comprende anche il C.A.D. "Per filo e per segno", il C.I.T. "Fabbrica" e la R.A.F. "Maisonetta"), con sede principale a Sant'Antonino di Susa. Il Polo si caratterizza per un modello unitario di conduzione volto ad assicurare sia una comune filosofia progettuale (fatte salve le diverse specificità di tipologia di servizio), sia livelli qualitativi omogenei.

All'interno del Polo si operano quotidianamente sinergie e armonizzazioni organizzative per la gestione delle risorse (professionali, spaziali, attrezzature e materiali) favorendo l'interscambiabilità e il mutuo sostegno, al fine di perseguire meglio gli scopi progettuali e creare economie di gestione nel rispetto della convenzione.

Il Polo in senso più allargato, include anche il C.S.T. "Il Filo di Arianna" di Susa, con il quale i servizi di Sant'Antonino collaborano quotidianamente.

Dove si trova e come arrivarci

Il C.S.T. è sito in via Abegg n°2, angolo via Celso, a Sant'Antonino di Susa, confinate con la R.A.F. con cui condivide un giardino cintato, formando un isolato di servizi alla cittadinanza.

Per raggiungere il servizio in:

auto da Torino, a circa 35 km.:

- autostrada A32 direzione traforo del Frejus, con uscite ad Avigliana ovest o Borgone di Susa;
- Strada Statale 25 (direzione Valico del Moncenisio) o Strada Statale 24 (direzione Valico del Monginevro).

Treno da Torino (Porta Nuova): linea Bussoleno/Susa - Bardonecchia. Per gli orari consultare il sito web www.trenitalia.it. Stazione ferroviaria Sant'Antonino-Vaie, via Roma.

Bus autolinee:

- Linea Bussoleno - Avigliana - Rivoli.
Fermate: 1. Via Moncenisio ang. Via Abegg; 2. Incrocio SS n. 25 - SP n. 201
AMC - Autoservizi M. Canuto
www.canutoamc.it
- Linea San Giorgio - Giaveno
Fermate: 1. Incrocio SS n. 25 - SP n.201
AMC - Autoservizi M. Canuto
www.canutoamc.it

A chi si rivolge e come si accede

Il C.S.T. "Filarete" offre 20 posti a favore di persone con disabilità residenti in Valle di Susa.

La modalità di frequenza può essere a tempo pieno o part time verticale.

Il servizio si rivolge a persone, ultrasedicenni, di entrambi i generi, con disabilità plurime gravi di tipo psico-fisico e disabilità intellettive gravi e medio gravi che necessitano, in misura diversa, d'intervento assistenziale, educativo, riabilitativo in quanto non autonome negli atti della vita quotidiana.

Attualmente la fascia di età degli ospiti è molto eterogenea.

Il C.S.T. si rivolge a persone ultra-sedicenni, con disabilità di tipo psico-fisico e sensoriale grave e gravissimo. I frequentanti del C.S.T. sono riconducibili tradizionalmente a tre tipologie:

- persone per le quali la compromissione è tale da non permettere un percorso di autonomia personale, bensì l'attivazione di un percorso educativo-assistenziale teso, da un lato, a mantenere e/o potenziare le capacità residue e, dall'altro, a fornire un adeguato sostegno alle famiglie;
- persone che possono raggiungere una maggiore autonomia di base attraverso interventi educativi e riabilitativi;
- persone per le quali le abilità acquisite rendono temporaneo l'inserimento al C.S.T., per allestire un accompagnamento a percorsi progettuali di maggiore autonomia (ad es.: il C.A.D., il C.I.T.).

L'individuazione e l'ammissione dei soggetti al C.S.T. è stabilita dalla competente Commissione U.M.V.D., secondo le modalità adottate dal Consorzio e dall'ASL TO3 per accogliere le richieste delle Persone con disabilità, le loro Famiglie o i tutori delle persone disabili.

Per l'accesso al servizio, sono di norma richiesti la certificazione ai sensi della Legge 104/92 e il riconoscimento dell'invalidità civile.

Le dimissioni sono stabilite dalla competente Commissione e possono avvenire per:

- per trasferimento in altro Comune non della Valle;
- a seguito di variazioni delle esigenze assistenziali per aggravamento, malattia, insorgenza di patologie non presenti all'ingresso o gravemente invalidanti la vita del soggetto;
- in tutte le situazioni nelle quali il presidio non risulti più idoneo a soddisfare le esigenze della persona.

Tempi di funzionamento

Il funzionamento è di 50 settimane annue, con un orario di apertura di 40 ore settimanali. Il centro diurno è operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.45 alle ore 16.45 con flessibilità legata al servizio trasporto-accompagnamento di non oltre 30 minuti in entrata e in uscita. Di norma, l'erogazione del servizio non viene effettuata nei seguenti periodi: giorni festivi, comprese le festività infrasettimanali, sabato, giorno di festività patronale, quindici giorni centrali di agosto.

Le caratteristiche strutturali

Il servizio è ubicato in uno stabile indipendente, privo di barriere architettoniche, sviluppato interamente su un unico piano fuori terra. Al piano interrato vi sono dei locali box adibiti a magazzino utilizzati in modo condiviso con la Provincia, il Comune di Sant'Antonino e l'associazione A.I.B.. Dinanzi all'ingresso del C.S.T., oltre a parte del giardino, sono presenti aree asfaltate per il transito e il parcheggio. Al suo interno, la struttura si presenta luminosa, dopo un breve ingresso si accede a un ampio salone che si configura come un'agorà con funzione di accoglienza. Sul perimetro del salone, tutt'intorno si diramano i locali, alcuni adibiti a spazi abitativi (soggiorno, refettorio, stanza relax), altri a laboratori (atelier, stanza Snoezelen, studio) e altri a uso servizi (ufficio, bagni, magazzino). Alcuni locali sono separati dal salone da delle pareti mobili, per consentire flessibilità nell'utilizzo dello spazio, al fine di accrescere le dimensioni dei locali per situazioni collettive, oppure delimitarle per creare ambienti piccoli e raccolti finalizzati ad attività di piccolo gruppo. I locali sono decorati in modo vivace e colorato, anche con dei murales. L'arredamento è funzionale e accogliente, integrato da oggettistica e da immagini creati nell'atelier.

Gli obiettivi del servizio

1. Gestire il C.S.T. come parte di una rete di servizi ed interventi legati al territorio con la funzione di mantenere e potenziare le capacità residue e i livelli di autonomia raggiunti dagli ospiti, attraverso un buon livello di assistenza e di cura e percorsi socio-educativi e socio riabilitativi, con la prospettiva di realizzare il maggior livello di inclusione sociale.
2. Per le persone con disabilità plurime di rilevante entità, improntare l'intervento educativo riabilitativo principalmente come cura e accudimento, sia promuovendo interventi assistenziali e sanitari integrati in collaborazione con la famiglia, sia favorendo l'incremento di esperienze percettive sensoriali e di esperienze emozionali significative, al fine di favorire una possibilità comunicativa.
3. Favorire l'opportunità di frequentare parallelamente più servizi diurni con proposte differenziate per perseguire, per quanto possibile, percorsi progettuali "su misura".
4. Sostenere la famiglia nella cura quotidiana del proprio caro valorizzando il riconoscimento del ruolo genitoriale e dei sibling (fratelli e sorelle). Supportare i care givers nella conoscenza e nell'orientamento nella fruizione di risorse offerte dal territorio; organizzare incontri in/formativi su tematiche riguardanti la disabilità.
5. Coinvolgere le famiglie nella coprogettazione del Progetto Individualizzato, anche in relazione al più globale progetto di vita della persona allo scopo di procrastinare l'eventuale inserimento residenziale, dove possibile. Al contempo favorire la creazione di un gruppo di famiglie interessate a co-progettare soluzioni innovative per il Durante e dopo di Noi.
6. Garantire la partecipazione al contesto territoriale da parte degli ospiti, attraverso il quotidiano coinvolgimento in diverse attività, per ampliare il bagaglio esperienziale e le "reti di relazione".
7. Perseguire l'inclusione con il territorio e la comunità locale, al fine di promuovere le persone con disabilità e i loro servizi come possibili risorse per la comunità territoriale.

Cosa offre

Tutte le attività e gli interventi del C.S.T. sono predisposti affinché i frequentanti si sentano a loro agio e percepiscano l'ambiente come accogliente e rassicurante, compresi gli spazi (i locali) e le attrezzature (gli arredi, gli ausili e i materiali).

La vita del gruppo ospiti-operatori è articolata in più contesti:

- a) attività a carattere più strettamente abitativo (ad es.: accoglienza, cura della persona, pranzo, relax, riposo postprandiale, merenda etc.) che mirano a un clima familiare;
- b) attività strutturate in laboratorio che, partendo da un'analisi dei desideri, bisogni, capacità, difficoltà della persona, si propongono d'intervenire con proposte differenziate per Aree d'intervento (autonomie personali, senso-motoria, espressiva, cognitiva, manuale, ludico-animativa), per perseguire gli obiettivi definiti nel Progetto Individuale;
- c) attività esterne e uscite/gite organizzate attraverso risorse territoriali; l'organizzazione della giornata è pensata per alternare e graduare l'intensità dell'impegno richiesto agli ospiti in: momenti "più intensi" (tempo dedicato alle attività/laboratori strutturate, al pranzo, alle uscite/gite etc.) e momenti "meno intensi" (tempo dedicato all'accoglienza, al relax, all'animazione etc.).

Il servizio trasporto-accompagnamento da/verso casa, per gli utenti non residenti a Sant'Antonino di Susa, è assicurato dal Con.I.S.A. tramite gli automezzi della C.R.I., o in casi particolari dalle autovetture del S.A.D.. La cooperativa garantisce invece il trasporto e l'accompagnamento per le attività esterne, le uscite e le gite sul territorio previste dalla programmazione, con propri automezzi dotati di sollevatore.

L'equipe di lavoro

Qualifica	Numero
Coordinatore-educatore	1 unità tempo pieno
Educatori	2 unità part time
O.S.S.	4 unità tempo pieno e 2 unità part time
Infermieri	1 unità part time
Terapisti della riabilitazione	11 ore settimanali
Medici con funzione specialistica	3 ore settimanali per le problematiche più emergenti dei frequentanti.
Consulenti attività	10 ore settimanali

Addetti pulizie 4 unità part time

La presenza di numeroso personale assunto con contratto part time, in modo particolare per ciò che inerisce l'attività di pulizia, garantisce un meccanismo di immediata sostituzione del personale assente per brevi periodi.

L'equipe del C.S.T. è integrata da un Responsabile e un Viceresponsabile (part time) dell'intero Polo.

Principi sull'erogazione dei servizi

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori del C.S.T. "Filarete" ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità, diritto di scelta e partecipazione

Il centro diurno assicura la continuità del servizio nell'arco dell'intero anno; inoltre soddisfa la garanzia del diritto di scelta così come previsto dalla legislazione sanitaria vigente in tema di prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

E' garantita la partecipazione dell'utente alle attività programmate e la partecipazione dei familiari al Sistema di qualità per il miglioramento continuo del servizio.

Efficacia ed efficienza

Il Centro Diurno impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità dell'ospite e dei principi di appropriatezza dell'intervento e mirano a migliorare, mantenere o ritardare l'involuzione delle sue condizioni psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

Cortesìa e disponibilità

Il Centro Diurno si impegna a far sì che il comportamento degli operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli ospiti e i loro familiari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il corretto svolgimento del servizio.

Per contatti e informazioni

Rivolgersi a:

Presso il C.S.T. in via Abegg 2 - Sant'Antonino di Susa (TO)

tel. 011 9640496 e cell. 348 9085554

Coordinatore:

Dott.ssa I. Rodella

(orario 9 - 16, dal lunedì al venerdì).

Presso la Sede della Cooperativa in via Crispi 9 - Collegno (TO)

tel. 011 4032238 - 011 4034215 anche fax

Responsabile Polo

Dott.ssa S. Pinna

(orario 9 - 16, dal lunedì al venerdì).

Presidente e Rappresentante Legale

Dott. M. Gillio

(orario 09 - 17, dal lunedì al venerdì).

I responsabili sopra indicati sono a disposizione per:

- le informazioni inerenti al servizio C.S.T. e alle prestazioni fornite;
- le comunicazioni inerenti alla gestione e organizzazione del servizio;
- la risoluzione di eventuali problemi di vario genere che sorgessero nell'espletamento del servizio convenzionato.