

CARTA DEL SERVIZIO

***R.A.F. Centro Socio Terapeutico
“Filo di Arianna”
Frazione Coldimosso - Susa***

ED. ... del 09/01/2020

Premessa

Il presente documento, denominato: Carta del Servizio della Residenza Assistenziale Flessibile Centro Socio Terapeutico "Filo di Arianna" (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. "il filo di Arianna" , nasce su volontà del consorzio Con.I.S.A Valle di Susa e dell' Asl TO 3 distretto di Susa ad ottobre del 2007, come gemmazione del C.S.T di sant' Antonino, per rispondere ad una duplice esigenza:

- accrescere l' offerta dei centri diurni per le persone con disabilità residenti in Valle di Susa;
- collocare il servizio diurno, considerata l'ampiezza territoriale, ai Comuni dell'Alta Valle dove risiedono alcuni frequentanti, al fine di ridurre i tempi di percorrenza del servizio trasporti-accompagnamento da/a casa.

Nel 2010 la nostra cooperativa, dopo triennio in una sede provvisoria a Susa (presso Casa Boretto), ha dato la disponibilità progettuale ed economica per la ristrutturazione e la messa a norma di una struttura a Coldimosso (ex scuola elementare costruita all'inizio degli anni 80), concessa dall'Amministrazione comunale di Susa, per proseguire l'attività del servizio diurno. Collaborazione che ha portato alla presentazione di un progetto di partenariato risultato finanziato per il 50% dal Ministero dell'Interno riserva fondo lire UNRRA. In seguito a ciò, dal 19/12/2012 il servizio è stato affidato in concessione per ulteriori 20 anni.

La tipologia del servizio

Residenza assistenziale flessibile Centro Socio- terapeutico (C.S.T) "Il Filo di Arianna", sita in frazione Coldimosso Comune di Susa, 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 Socio Terapeutico 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 della sua famiglia.

Il C.S.T. "Filo di Arianna" collabora quotidianamente con i servizi del Polo di Sant'Antonino, a cui appartiene in senso più allargato. 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.

Dove si trova e come arrivarci

Il C.S.T. "il filo di Arianna" è sito in frazione Coldimosso a Susa.

La frazione di Coldimosso è situata a sud est rispetto all'abitato di Susa e si estende fino al confine con il Comune di Bussoleno.

Per raggiungere il servizio in:

auto da Torino, a circa 51km. (da Torino centro):

- Autostrada A32 direzione traforo del Frejus, con uscita a Chianocco;
- 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 Susa o Bussoleno.

Bus autolinee:

Susa FS-Bussoleno-ferriera Teksid

Fermate:1. Susa-Stazione FS,2. S.Giuliano,3. Susa-p.zza Trento,4. Bivio Meana,5. Castelpietra,6.

Traduerivi,8. Coldimosso.

SAPAV

Corso Torino n.396-10064 Pinerolo (TO)

Tel. 0122.322032- Fax 0122.398644

eMail: sapavspa@tin.it

Web. <http://www.sapav.com>

A chi si rivolge e come si accede

Il C.S.T. "Il Filo di Arianna" offre 15 posti e si rivolge, di norma, a persone adulte con disabilità grave e gravissima, di tipo psico-fisico, sensoriale e intellettivo, che necessitano, in misura diversa, d'intervento assistenziale, educativo, riabilitativo in quanto non autonome negli atti della vita quotidiana. Le persone frequentanti sono per la maggior parte conviventi con il loro nucleo di origine, e in alcuni casi ospiti di servizi residenziali.

Possono essere ammessi minorenni che abbiano compiuto 16 anni di età e che abbiano terminato (o stiano terminando) i progetti di inclusione scolastica; oppure provenienti dal servizio pomeridiano "Interspazio" di Sant' Ambrogio, destinato ai minori in età scolare.

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 9.00 alle ore 17.00 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

La sede del C.S.T. "il filo di Arianna" è una villetta circondata dal giardino; adiacente all'area giochi per l'infanzia della frazione di Coldimosso.

Il progetto di ristrutturazione ha ridisegnato gli spazi del centro con la seguente disposizione:

1. al piano rialzato si trova l'ingresso soggiorno, area baricentrica da dove si accede al salotto e alla contigua cucina-dispensa, al laboratorio per le attività didattiche, all'ambulatorio, allo spogliatoio del personale con servizi igienici e ai due servizi igienici distinti per i frequentanti;
2. nel piano seminterrato (raggiungibile con un elevatore interno e con le scale interne) sono collocati la palestra per le attività senso-motorie, un laboratorio per attività occupazionali e un ulteriore servizio igienico e bagno assistito per disabili dotato di apparecchi sanitari a norma di legge;
3. al piano mansardato sono collocati l'ufficio, il magazzino e la lavanderia.

I locali hanno un rapporto superficie aeroilluminante-superficie locale maggiore di 1/8, tutti i locali ciechi sono opportunamente ventilati a norma di legge. La ristrutturazione ha previsto inoltre l'adeguamento alla normativa vigente di tutti gli impianti tecnologici esistenti.

Il C.S.T. è arredato con forniture che favoriscano il più possibile uno stile familiare, piacevole, e funzionale, evitando caratterizzazioni che richiama presidi sanitari e ospedalieri.

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 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.

Il centro diurno da anni allestisce attività per progetti d'inclusione territoriale, anche rivolti ad utenza non frequentante (come ad esempio il progetto "I care Valsusa") promossi dalla Cooperativa con bandi di Fondazioni bancarie. Fra le attività più consolidate in Valle si è operato per implementare le biblioteche comunali di Bussoleno e San Giorio.

L'equipe di lavoro

Qualifica	Numero
Coordinatore-educatore	1 unità tempo pieno
Educatori	1 unità part time
O.S.S.	3 unità tempo pieno - 1 unità part time
Infermieri	1 unità part time
Terapisti della riabilitazione	7.5 ore settimanali
Consulenti animazione e recupero	10 ore settimanali

Addetti pulizie 1 unità part time

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

Principi sull'erogazione dei servizi

Eguaglianza ed imparzialità

Gli operatori del C.S.T. "Il Filo di Arianna" 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.

Cortesie 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 frazione Coldimosso di Susa (TO)

tel. 0122 629773 cell. 3246362403

Coordinatore:

Dott. M. Ibba

(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.