

Comunità Alloggio di tipo C

SPAZI DI VITA

Via Priocca 17, 10152 Torino

011/5828575

CARTA DEL SERVIZIO



Novembre 2018

PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio della Comunità Alloggio di tipo C "SPAZI DI VITA" nasce con la volontà di descrivere gli obiettivi e le modalità di perseguimento di essi, mettendo costantemente in discussione il proprio operato nella ricerca di qualità e professionalità in grado di focalizzare l'attenzione sulla centralità della persona e sul offrire del tempo individuale e personalizzato ad ogni utente.

L'intera equipé si impegna a creare un ambiente sereno, accogliente e somigliante ad una casa, che risponda in modo adeguato e soddisfacente ai bisogni, ai desideri ed alle preferenze di ogni ospite.

La Carta dei Servizi si articola in 4 sezioni:

- *Sezione 1:* si presenta la comunità, indicando la propria storia, la tipologia di struttura, la sua organizzazione dichiarando la propria vocazione e principi fondamentali.
- *Sezione 2:* si descrivono i servizi offerti e le modalità di accesso al servizio.
- *Sezione 3:* dichiarazione degli standard di qualità, impegni e programmi.
- *Sezione 4:* modalità di rilevazione dei risultati e verifica degli impegni assunti.

SEZIONE 1

CHI SIAMO?

"Spazi di vita" è una Comunità alloggio di tipo C residenziale che accoglie persone adulte con disabilità gravi-gravissime.

E' attiva dal 2 marzo 2015.

E' accreditata presso il Comune di Torino, gestita dalla Fondazione Agape dello Spirito Santo-onlus che è iscritta all'Albo dei prestatori di servizio socio-sanitari sezione B.

Il servizio prevede un massimo di 10 posti letto e si propone di accogliere sia persone con disabilità grave-gravissima a sostegno della famiglia di origine, sia persone disabili prive di una rete familiare di sostegno, proponendo un servizio variegato di attività rispondenti al progetto di vita ed ai bisogni individuali.

Fatte salve le esigenze di servizio,sono previsti anche servizi di tregua e sollievo,legati alla disponibilità di posti letto.

LA STRUTTURA

La struttura è posta al 2° piano di uno stabile interamente dedicato ad attività gestite dalla Fondazione Agape dello Spirito Santo-onlus.

Il piano dedicato alla Comunità Alloggio è composto da:

- un salottino multifunzionale (tv, radio, attività/laboratori, relax e tempo libero)
- un locale magazzino
- cucina, dispensa e sala da pranzo attigua
- un ufficio adibito a camera operatori, direzione ed infermeria
- 5 camere da letto (2 letti per camera) con annessi servizi
- un locale lavanderia/bagno di servizio





DOVE SIAMO?

La Comunità alloggio "Spazi di vita" è situata a Torino, in Via Clemente Damiano Priocca 17, a pochi passi dal centro cittadino in un contesto multietnico caratterizzato dal più grande mercato torinese di Porta Palazzo.

La zona è ben fornita di mezzi pubblici (bus e tram) quindi molto ben raggiungibile sia dal centro città che dalla periferia.

Linee bus urbane: 11-51-57

Linee tram urbane: 4

PRINCIPI E VALORI

L'obiettivo del servizio è quello di "prendersi cura" della persona nella sua identità ed individualità privilegiando la relazione come momento di cura.

In questo contesto, quindi, si tende ad un modello di residenzialità molto lontano dagli schemi istituzionali cercando il più possibile di creare un ambiente e delle relazioni quanto più vicine a quelle familiari. Ci si propone anche di dare vita ad una rete sociale sul territorio che possa offrire ai nostri ospiti una partecipazione attiva al contesto in cui vivono.

L'erogazione del servizio avviene comunque nel rispetto dei principi di:

- **Eguaglianza ed imparzialità:** nell'erogazione del servizio vengono garantiti a ciascun individuo gli stessi diritti, opportunità ed attenzioni senza distinzioni di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **Rispetto della dignità dell'utente:** viene ritenuto fondamentale il valore della dignità personale, prodigandosi per garantire all'utente il rispetto della riservatezza e della privacy.
- **Partecipazione e libertà di scelta:** la comunità, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione completa e trasparente lasciando ad ognuno la libertà di effettuare le proprie scelte secondo le attitudini e le caratteristiche personali.
- **Efficienza ed efficacia:** la comunità, nell'interesse dei propri utenti, ricerca nella propria attività il massimo dell'efficienza e dell'efficacia. Si impegna a garantire una formazione continua al personale, al fine di erogare servizi congrui alle esigenze degli utenti.
- **Qualità:** "Spazi di Vita" si impegna a perseguire, rispettare e verificare gli obiettivi di qualità, allo scopo di migliorare il livello dei servizi erogati.
- **Soddisfazione delle esigenze dell'utente:** ci si propone di fornire prestazioni di buona qualità al fine di raggiungere un alto grado di soddisfazione dell'utente. Viene svolto un costante lavoro di rilevamento dei bisogni dell'ospite e conseguente valutazione delle modalità e strategie per soddisfarli. Allo stesso tempo viene svolta una continua verifica sugli interventi effettuati affinché rispondano realmente alle esigenze dell'utenza.

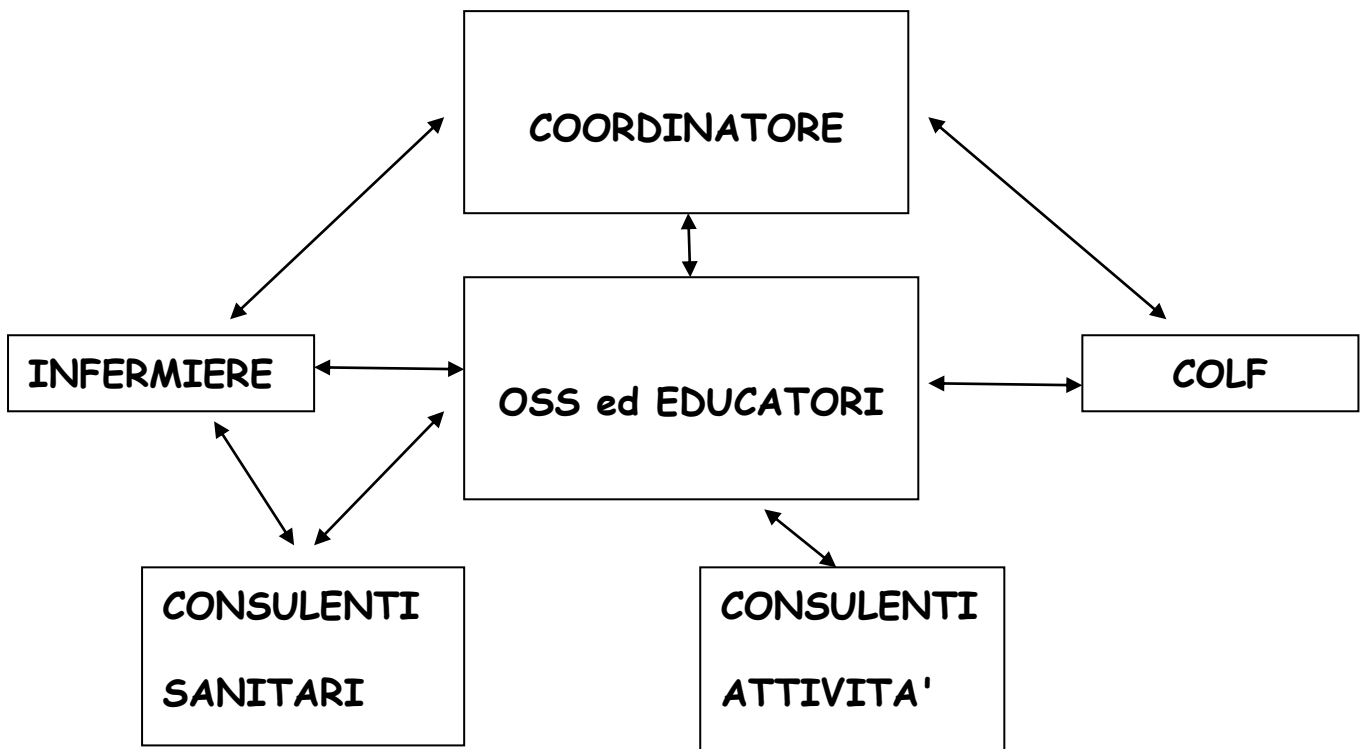
PROFILI E COMPETENZE PROFESSIONALI

La struttura si avvale delle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- 2 Educatori Professionali
- 8 OSS
- Infermiere professionale
- 2 Colf
- Fisioterapista
- Consulenti per attività

L'organizzazione del lavoro è regolamentata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA. Anche il personale assunto tramite l'agenzia interinale è assoggettato al contratto UNEBA.

ORGANIGRAMMA



METODOLOGIA EDUCATIVA

La gestione degli interventi e la valutazione dei risultati rappresentano il processo più importante per ottimizzare l'operato delle varie figure professionali.

Con cadenza mensile sono tenute riunioni di equipè durante le quali vengono programmate le attività, affrontate tematiche emergenti, valutati in modo specifico gli aspetti clinici relativi agli utenti.

La prassi di lavoro che consente di elaborare interventi socio-educativi e l'avvio della relazione di cura comprende i seguenti punti:

- lavoro di ricerca sulle informazioni di tipo storico-biografico e osservazione mirata dei bisogni dell'utente
- individuazione di operatori referenti
- valutazione delle risorse familiari e coinvolgimento operativo dei familiari nel progetto (quando presenti e collaborativi)
- confronto con referenti socio-educativi e sanitari della committenza.

ASSISTENZA SANITARIA

I consulenti sanitari svolgono attività di ascolto clinico attraverso colloqui con l'infermiera, gli operatori, la famiglia ove presente e l'ospite, ove vi siano buone capacità di comunicazione verbale, al fine di effettuare un'attività di monitoraggio sulla situazione sanitaria ed aggiornamento di cartelle cliniche.

Particolare attenzione viene rivolta alla salute della persona anche in modo preventivo. Vengono garantiti interventi sanitari adeguati e necessari avvalendosi delle strutture sanitarie di base presenti sul territorio. In particolar modo, data la vicinanza, ci si appoggia, per visite specialistiche, esami di laboratorio ed esami diagnostici, all'ospedale Cottolengo.

Per urgenze, il presidio sanitario prossimo alla struttura è, invece, l'ospedale Gradenigo, ove è attivo il servizio di Pronto Soccorso.

In struttura, data la compromissione fisica-motoria di alcuni ospiti viene posta grande attenzione e garantiti interventi che riguardano la prevenzione di lesioni da pressione attraverso la mobilitazione attiva e passiva. Grande cura e rilevanza viene data anche all'alimentazione studiando, in accordo con l'infermiera, il medico curante e la famiglia, diete personalizzate adatte alle esigenze di ogni ospite.

SEZIONE 2

LE ATTIVITA'

L'attività assistenziale ed educativa è garantita dalla presenza costante, 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno di operatori suddivisi su 3 turni: mattino(07.00-14.30), pomeriggio (14.00-21.30) e notte (21.30-07.00).

I turni sono organizzati in modo da assicurare un'adeguata attenzione ai bisogni dell'utente e garantire attività strutturate, utilizzando risorse sul territorio e laboratori.

Le attività rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni ed agli interessi degli ospiti. Durante la giornata vengono proposti spazi e momenti a carattere riabilitativo, assistenziale, educativo, ricreativo e socializzante.

Il servizio eroga prestazioni di tipo medico-sanitario ed assistenziale-educativo che vanno dalla presa in carico dell'ospite nel suo vivere la quotidianità, all'individuazione di specifici programmi riabilitativi e/o di mantenimento delle abilità residue.

Si includono anche interventi alternativi volti ad una maggiore socializzazione ed integrazione sul territorio.

Le PRESTAZIONI MEDICO-SANITARIE sono fornite da un servizio infermieristico interno in collaborazione con il medico curante assegnato agli ospiti.

Le mansioni dell'infermiera sono:

- richieste di prescrizione al medico, approvvigionamento e somministrazione farmaci
- prelievi del sangue per controlli periodici e straordinari
- aggiornamento delle cartelle cliniche
- prenotazione, assistenza ed accompagnamento alle visite specialistiche
- medicazioni in generale ed prestazioni infermieristiche specifiche.

Il MEDICO DI BASE ha il compito di:

- raccogliere informazioni attinenti all'andamento degli ospiti attraverso colloqui con l'infermiera ed operatori
- revisione della terapia
- aggiornamento cartelle cliniche
- controlli periodici e lettura dei referti riguardanti dosaggi di farmaci.
- visite a domicilio di controllo e su richiesta del personale di assistenza.

La FISIOTERAPISTA è presente in struttura per due pomeriggi la settimana, con sedute individuali. Vengono elaborati piani e programmi individuali di:

- igiene e controllo posturale
- massoterapia agli arti inferiori e superiori
- mobilizzazione delle articolazioni
- attività ludico-motorie
- rilassamento muscolare globale
- deambulazione con o senza ausilio
- percorsi propriocettivi e stimolazione sensoriale
- approvvigionamento ausili in collaborazione con l'infermiera ed un tecnico specializzato.

Le attività EDUCATIVO-ASSISTENZIALI promosse e portate avanti dagli EDUCATORI e dagli OSS sono dedicate:

- all'igiene e cura della persona
- alla salvaguardia degli oggetti personali e pulizia ambienti di vita
- all'alimentazione e salute
- alle uscite e tempo libero
- ai cambi posturali per prevenzione di lesioni da pressione
- al coinvolgimento nelle attività della quotidianità
- ad attività e laboratori integrati e non, interni ed esterni alla struttura

GIORNATA TIPO

Dalle	Alle.....	ATTIVITA'
07.00-07.30		Lettura dei diari e passaggio di consegne tra il personale notturno e diurno
7.30-10.30		Sveglia, igiene personale , somministrazione delle terapie e colazione, mansioni domestiche: pulizia e riordino camere, lavaggio biancheria e sistemazione ambiente per le attività.
10.30-12.00		Attività/laboratori interni o esterni
12.00-13.30		Somministrazione terapie e pranzo, riassetto e pulizia locali
13.30-14.30		Messe a letto per riposo pomeridiano. Compilazione diari e consegne
14.30-15.30		Carico prodotti del magazzino, riordino biancheria, preparazione indumenti puliti, preparazione della merenda
15.30-16.30		Alzate pomeridiane ed igiene, sistemazione camere e somministrazione merenda
16.30-18.30		Attività/ laboratori
18.30-20.00		Preparazione e somministrazione terapie e cena, riassetto e pulizia locali.
20.00-21.00		Igiene personale, somministrazione terapie e tisane, messe a letto.
21.00-21.30		Ultime messe a letto, compilazione consegne e cambio turno per operatori.

SETTIMANA TIPO

	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDI'	<ul style="list-style-type: none"> • Musicoterapia • Attività con volontaria 	<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia
MARTEDI'	<ul style="list-style-type: none"> • Pulizia e riordino camere • Relax e cambi posturali • Cineforum con ospiti di Villa Lauro 	<ul style="list-style-type: none"> • Cura e consapevolezza del sè
MERCOLEDI'	<ul style="list-style-type: none"> • "Spazio Zen": rilassamento psico-fisico con frizione arti, contatto fisico, ascolto musica rilassante con volontaria • Attività esterna "Baldanza" 	<ul style="list-style-type: none"> • Fisioterapia
GIOVEDI'	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di motricità fine, ludica e motoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Lettura fiabe o visione film
VENERDI'	<ul style="list-style-type: none"> • Psicomotricità presso CST "Rosanna Pedace" di Via Caluso (Torino) 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di manipolazione o laboratorio a tema
SABATO DOMENICA	<ul style="list-style-type: none"> • Uscite e tempo libero • Partecipazione alla S.messa per chi lo desidera • Visite parenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Attività di cineforum • Uscite e tempo libero • Visite parenti

Le attività si svolgono dal mese di ottobre a giugno. Nei periodi estivi la programmazione varia con attività più consone alla stagione. La tabella verrà aggiornata man mano che le attività verranno inserite e con l'aggiornamento del P.I.. Oltre alle attività qui illustrate si possono svolgere anche gite sul territorio, organizzate a seconda della stagione e degli eventi.

SOGGIORNI ESTIVI

La comunità propone, in collaborazione con il Comune di Torino, il soggiorno estivo in località scelta dall'equipe, a seconda delle esigenze e delle preferenze degli ospiti.

Punti importanti per la scelta della località sono sicuramente l'accessibilità della struttura ospitante (attrezzata e senza barriere architettoniche) e la fruibilità dei servizi per poter garantire un soggiorno piacevole ed in caso di necessità l'utilizzo in emergenza dei servizi sanitari.

Gli ospiti vengono accompagnati in soggiorno dal personale della struttura (oss, educatori ed infermiera) per garantire una continuità del servizio e delle prestazioni.

MODALITA' DI INCONTRO CON LE FAMIGLIE

I parenti e gli amici che lo desiderano, possono accedere alla struttura in qualsiasi momento lo richiedano, sia per incontrare il proprio familiare, sia per incontrare gli operatori ed il Coordinatore del servizio, sempre nel rispetto della privacy di tutti gli ospiti.

La struttura è aperta 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica comprese le festività.

L'orario della Direzione è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

I parenti che lo desiderano possono anche telefonare in qualsiasi momento, anche non in orario di ufficio, in quanto risponderanno gli operatori in servizio che potranno gestire le richieste.

E' stato adibito anche uno spazio per il ricevimento dei parenti che potranno rimanere tutto il tempo che vorranno con i propri cari.

Saranno inoltre istituiti momenti di incontro e verifica con le famiglie con la partecipazione degli operatori referenti e del Coordinatore per definire il progetto individuale, ricevere e valutare eventuali richieste dalla famiglia rispetto ad attività o proposte per il proprio familiare.

Inoltre durante l'anno vi saranno momenti di festa più aggregativi alle quali sono invitati amici e parenti.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

La richiesta di inserimento avviene attraverso il Servizio Sociale Territoriale di riferimento dell'utente. La committenza deve presentare:

- diagnosi e relazione socio-educativa-assistenziale
- progetto di intervento UVH con valutazioni sanitarie
- documentazione storica (percorsi, valutazione dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e dei bisogni al momento dell'ammissione in struttura)
- verbale di invalidità civile, sentenza di interdizione e decreto nomina del tutore

In seguito viene effettuata dall'intera equipe un'analisi di compatibilità tra le esigenze dell'utente e le risorse che la comunità può offrire ed attivare; si procede quindi promuovendo momenti di incontro e conoscenza con la famiglia, quando esistente, e/o con gli operatori del servizio di provenienza. Successivamente si

individuano tempi di osservazione e modalità di inserimento graduale dell'utente, sempre mantenendo una costante relazione con la famiglia ed i servizi invianti.

Vengono individuate le figure referenti (OSS ed Educatore) preposte per l'elaborazione del P.I, in condivisione con l'intera l'equipè di lavoro.

Attraverso indicatori di verifica viene effettuata annualmente una valutazione degli interventi.

Eventuali dimissioni vengono concordate preventivamente con i servizi invianti ed i familiari. In caso di dimissioni il servizio, si prende carico di fornire tutte le informazioni ed i documenti necessari alla struttura ricevente, alla famiglia o ai servizi territoriali di competenza e di accompagnare l'ospite durante il periodo di dimissione.

LA RETTA

La retta è suddivisa in una quota sanitaria giornaliera a carico delle ASL di appartenenza ed in una quota assistenziale giornaliera a carico del Comune di Torino. L'ospite partecipa al costo del servizio con una quota di retta integrativa variabile, concordata con il servizio territoriale di appartenenza in base alle condizioni economiche.

SEZIONE 3

QUALITA' DEL SERVIZIO

La Comunità si impegna a garantire la tutela degli ospiti e dei loro familiari, i quali diventano loro stessi controllo diretto della qualità dei servizi erogati.

Ciò avviene attraverso l'adozione di standard qualitativi che costituiscono lo strumento per garantire efficacia ed efficienza del servizio erogato ed individuano le aree di intervento migliorativo. A questo si aggiunge la verifica periodica del rispetto degli standard e del livello di soddisfazione degli utenti e dei familiari.

Ai fini del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti sono stati individuati alcuni indicatori e fissati i relativi standard che la Comunità si impegna a perseguire, rispettare e monitorare. Per standard si intende il livello qualitativo che la comunità vuole garantire.

Questo avviene attraverso i seguenti strumenti: misurazione dei parametri oggettivi e monitoraggio interno del processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli.

Il processo di verifica degli indicatori di qualità ed il confronto dei risultati con gli standard fissati conducono alla realizzazione del cambiamento in caso di incongruità.

La pianificazione operativa della verifica della qualità del servizio si avvale dei seguenti strumenti:

- diario di comunità giornaliero
- cartella personale con dati sensibili degli utenti
- cartella sanitaria contenente visite e controlli specialistici, esami effettuati e relativi controlli
- archivio cartelle utenti dimessi
- progetti in collaborazione con i servizi del territorio
- attività organizzate come tempo libero, feste ed animazione
- calendario con orari settimanali relativi all'organizzazione ed alla programmazione delle attività
- schede contabilità contenenti rendiconti per ciascun utente (entrate, uscite, giustificativi di spesa)
- verbali riunioni di equipe
- menù estivo/invernale autorizzati dall'ASL di riferimento
- procedure di sanificazione dei locali

- piani igienico-sanitario per l'utenza

Ogni due anni, ed in concomitanza con il rinnovo della Carta del Servizio, si dichiarano gli impegni ed i programmi per i successivi due, si definiscono indicatori per la valutazione e si rendono espliciti nella Carta del servizio.

L'impegno per la Comunità Spazi di Vita per i prossimi due anni sarà rivolto al focalizzare l'attenzione sulla centralità della persona e sul dedicare tempo individuale e personalizzato ad ogni utente.

L'intera equipe si impegna a creare un ambiente sereno, accogliente e somigliante ad una casa, che risponda in modo adeguato e soddisfacente ai bisogni, ai desideri ed alle preferenze di ogni ospite.

Ciò significa muovere strutture organizzative che valorizzino il lavoro complementare di più parti, il coinvolgimento attivo e la condivisione dei programmi.

In particolare:

- nei confronti degli ospiti significa curare la relazione individuale e di gruppo, essere attenti alle particolarità dell'ospite offrendo sempre più attività adeguate ai bisogni creando contesti privilegiati per ciascuno.

- per le famiglie significa essere parte attiva alla vita della comunità ed alla quotidianità dei propri familiari

- per l'equipe di lavoro significa creare una buona comunicazione e promuovere la ricerca di buone prassi e la trasferibilità di esse al fine di rendere il servizio più efficace possibile; ricercare la collaborazione e la continuità tra le varie figure professionali in modo da rendere gli interventi il più coerenti, continuativi ed efficaci.

- per la comunità locale significa cercare di portare nuove prospettive di cambiamento della percezione del limite della disabilità.

PROCEDURA DI REALIZZAZIONE ED INFORMAZIONE

La Carta del Servizio si realizza e rinnova attraverso il coinvolgimento dell'intera equipè di lavoro e delle Famiglie. Si rendono necessari quindi momenti collettivi di incontro e confronto per individuare: obiettivi e relative motivazioni, le scelte organizzative per raggiungerli e la scelta degli standard qualitativi più efficaci.

La Carta così elaborata definisce le linee progettuali e viene consegnata agli Operatori, alle famiglie, ai servizi committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

Il documento ha validità di circa 2 anni allo scadere dei quali viene verificata e nuovamente rinnovata con la partecipazione di tutte le parti interessate.

La presentazione e diffusione avvengono:

- negli incontri con le famiglie
- durante gli incontri con i referenti dei servizi committenti

GESTIONE DELLE EMERGENZE

La Comunità mette in atto procedure relative a:

- richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente
- prevenzione sulla sicurezza
- piani di evacuazione in caso di incendio o calamità naturali

Gli ospiti sono coperti da polizze assicurative per infortunio e responsabilità civile.

NUMERI UTILI

Comunità Alloggio Spazi di Vita

Via Priocca 17, 10152 Torino

tel-fax 011 5828575

email spazidivita@gruppoagape.it

Coordinatore Dott.ssa Berruto Elisabetta

Comune di Torino- Divisione servizi sociali e rapporti con le aziende sanitarie/settore disabili

Via C.I. Giulio 22, 10122 Torino

tel 011 01125074/27088

fax 011 01125644

ASL TO 1

Via Farinelli 25, 10135 Torino

Tel 011 5664013

Fax: 011 5664405

ASL TO 2

Corso Svizzera 165, 10147 Torino

tel 011 43931

fax 0114395833

SOMMARIO

Presentazione.....	pag.2
Sezione 1- Chi siamo.....	pag.3
La struttura.....	pag.4
Principi e valori.....	pag.5
Profili e competenze professionali.....	pag.6
Organigramma.....	pag.7
Sezione 2- Le attività.....	pag.9
Giornata tipo.....	pag.11
Settimana tipo.....	pag.12
Modalità di incontro con le famiglie e presa in carico.....	pag.14
La retta.....	pag.15
Sezione 3- Qualità del servizio.....	pag.16
Procedura di realizzazione ed informazione.....	pag.18
Gestione delle emergenze.....	pag.19
Numeri utili.....	pag.20