

# COMUNITÀ "VILLA ANNARITA"

*Via dei Sospiri, 27 bis Racconigi*

*Tel. 0172/85980 Fax 0172/813884*

*e-mail [villa.annarita@gruppoagape.it](mailto:villa.annarita@gruppoagape.it)*

## CARTA DEI SERVIZI



Dicembre 2021

## **PRESENTAZIONE**

La comunità focalizza l'attenzione sulla "centralità della persona" e sul "dare del tempo" a ciascun utente. Non solo il personale educativo/assistenziale, ma tutti gli operatori presenti nella struttura si impegnano per creare un ambiente sereno ed accogliente che permetta alla "persona" di esprimere i propri desideri e le proprie preferenze. L'utente viene aiutato nella quotidianità a recuperare la fiducia, a colmare le carenze, a sviluppare le risorse, a sperimentare un rapporto affettivo rassicurante e rispettoso in modo da poter vivere dignitosamente e quanto più possibile in autonomia e senza condizionamenti. Si cerca di valorizzare al massimo le abilità residue possedute al fine di stimolare la motivazione e lo sviluppo delle capacità di autostima e di autoefficacia. La condizione di star bene con se stessi migliora anche la condivisione ed il rapporto di gruppo. La progettazione delle attività viene individuata a partire da un'attenta lettura dei bisogni e da un ascolto "partecipato" nei confronti di ciascun utente redigendo un percorso e un progetto educativo che tiene conto del vissuto, degli interessi e delle aspettative personali in un clima il più possibile familiare.

## **QUANDO E' NATA VILLA ANNARITA**

Nel 2009 la comunità sorge per trasferimento ad altra sede di struttura già autorizzata (Ville Sacchetto), non più conforme ai requisiti richiesti, accogliendo la totalità degli ospiti e del personale dipendente. La comunità al suo interno comprende due nuclei: “Mistral” e “Meltemi”.

## CHI SIAMO

La struttura è rivolta a persone con disabilità medio grave e grave. E' accreditata presso il Comune di Torino come comunità alloggio di tipo C. La Fondazione Agape dello Spirito Santo è iscritta all'Albo dei prestatori di servizi socio-sanitari sezione B.

E' convenzionata con l'ASL CN1 come comunità socio-assistenziale per disabili gravi.





## PRINCIPI E VALORI

Villa Annarita uniforma la propria attività ai seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza/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.*

- **Il 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.

- **La partecipazione e la 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 del personale, al fine di erogare servizi congrui alle esigenze degli utenti.

- **La qualità**

“Villa Annarita” si impegna a perseguire, rispettare e verificare gli obiettivi per la qualità, allo scopo di migliorarne il livello dei servizi erogati.

- **La 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 attuata una continua verifica sugli interventi effettuati affinché rispondano realmente alle esigenze dell'utenza.

## **PROFILI E**

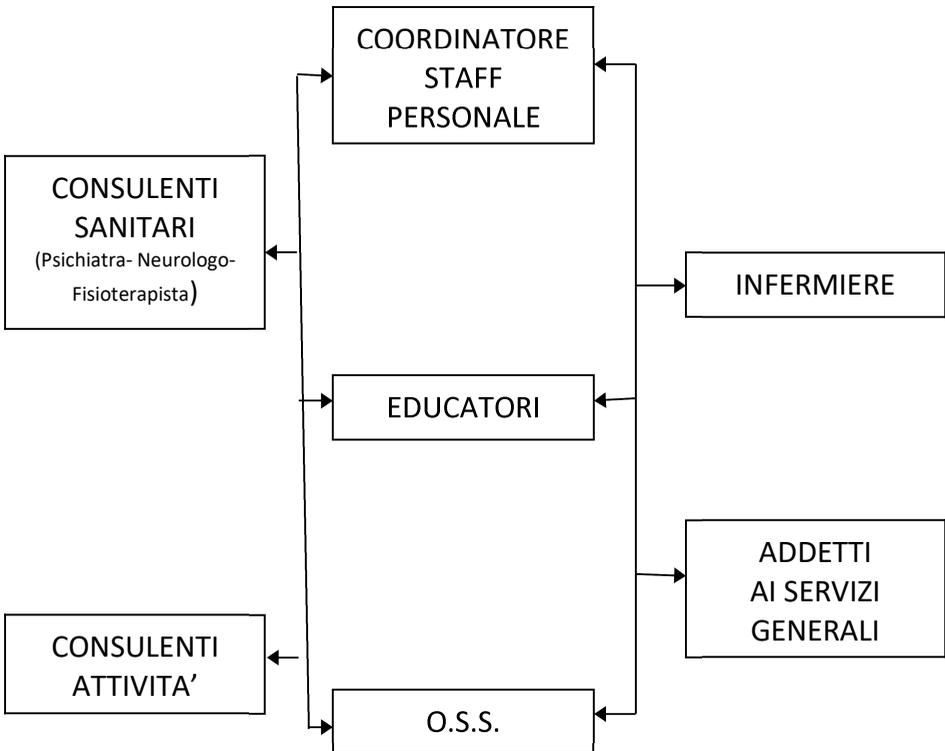
### **COMPETENZE PROFESSIONALI**

La struttura si avvale delle seguenti figure professionali:

- Coordinatore
- Educatore Professionale
- Psichiatra
- Psicologo
- Neurologo
- OSS
- Infermiere
- Fisioterapista
- Manutentore
- Addetto ai servizi generali

L'organizzazione del lavoro è regolamentata dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro UNEBA.

# ORGANIGRAMMA



## **VISITE DA PARTE DI PARENTI E AMICI**

Parenti e amici possono accedere alla struttura tutti i giorni, 24 ore su 24, preferibilmente al di fuori dei momenti di attività organizzata.

## ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

Ogni nucleo é autorizzato per n. 12 posti.

- La disposizione degli spazi di ciascun nucleo è così articolata:

1 ingresso, 1 locale reception, 1 soggiorno-pranzo, 1 cucina, 1 bagno assistito, 1 deposito, 1 bagno collettivo, 1 camera del personale, 1 lavanderia, n° 6 camere da letto, ognuna per 2 posti letto, 4 bagni a servizio delle camere.

- L'area esterna è dotata di un ampio prato verde attrezzato con tavoli, ombrelloni e area di parcheggio.



- Adiacente alla struttura è situata la Sala Polivalente “Andrea Panero”, in cui gli ospiti svolgono giornalmente le attività e partecipano ai laboratori interni previsti. Durante l’anno vengono organizzati momenti conviviali, in collaborazione con le associazioni del territorio, che sono aperti alle varie realtà circostanti.



## **CONSUENZIA PSICOLOGICA E METODOLOGIA EDUCATIVA**

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

Con cadenza mensile sono tenute le riunioni d'équipe (medico psichiatra, coordinatore, psicologo, educatori e operatori), durante le quali vengono programmate e organizzate le attività, affrontate tematiche emergenti, valutati in modo specifico gli aspetti clinici relativi agli utenti.

Lo psicologo svolge degli incontri con gli operatori al fine di gestire il gruppo di lavoro offrendo loro rinforzo e sostegno per problematiche inerenti la relazione con gli ospiti. Collabora con essi nella valutazione iniziale del piano di lavoro individuale relativo a ciascun ospite e individua aree specifiche di intervento.

Svolge incontri con gli utenti della comunità in modo da intervenire ed affrontare eventuali criticità.

Il coordinatore e l'équipe sono a disposizione per colloqui con i familiari se richiesti dalle circostanze.

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

- Lavoro di ricerca sulle informazioni di tipo storico biografico e osservazione mirata dei bisogni dell'utente.
- Individuazione degli operatori referenti in riunione di équipe.
- Valutazione delle risorse familiari e coinvolgimento operativo dei familiari nei progetti.
- Confronto con i referenti socio educativo sanitari della committenza.

# **ASSISTENZA SANITARIA**

## **Consulenti sanitari**

I consulenti sanitari (psichiatra e neurologo) svolgono attività di ascolto clinico attraverso colloqui individuali al fine di effettuare un'attività di monitoraggio e l'aggiornamento delle cartelle sanitarie.

## **Assistenza sanitaria**

Particolare attenzione viene rivolta alla salute della persona anche in ambito preventivo.

Vengono garantiti interventi sanitari adeguati e necessari avvalendosi delle strutture sanitarie di base.

Viene predisposta ed aggiornata frequentemente una cartella per ogni utente.

## LE ATTIVITA'

L'attività assistenziale ed educativa è garantita attraverso 3 turni, mattino, pomeriggio e notte per 365 giorni all'anno. I turni di lavoro degli operatori sono organizzati in modo da assicurare un'attenzione adeguata ai bisogni di ogni utente e garantire attività strutturate utilizzando risorse del territorio e laboratori.

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

Le attività esterne vengono organizzate attraverso rapporti con le seguenti risorse: Consulenti Tecnici di laboratori specifici - Associazione sportiva "Vivalda"- Associazione "Le Serre"- R.S.A. Racconigi - Comune di Racconigi - Associazioni di volontariato - Servizi del territorio.

*(Il calendario dettagliato delle attività giornaliere e settimanali è consultabile in Comunità.)*

Il fine settimana segue ritmi diversi dagli altri giorni, vengono favoriti la relazione con i familiari e gli amici e il coinvolgimento in manifestazioni e feste sul territorio.

- **LABORATORIO DI TEATRO**

Il laboratorio sperimenta possibilità espressive attraverso l'uso dello spazio, esercizi di espressione corporea, giochi di fiducia e giochi di ruolo che possano far emergere e permettano di riconoscere le proprie emozioni. Per gli ospiti più gravi, è previsto l'ascolto di fiabe in un ambiente tranquillo e rilassante.

- **EDUCAZIONE COGNITIVA**

Il laboratorio si propone di mantenere le competenze di tipo cognitivo acquisite, ovvero la lettura, la scrittura e il calcolo, al fine di svilupparle in modo funzionale e correlandole ad attività facenti parte della vita quotidiana.

- **LABORATORIO CREATIVITA'**

Il laboratorio consiste in una collaborazione creativa fra i bambini dell'Asilo Infantile "Ribotta" di Racconigi e alcuni ospiti, volta alla realizzazione di progetti tematici diversificati in base al calendario scolastico. Tale laboratorio viene svolto presso i locali dell'asilo.

- **LABORATORIO LETTURA FIABE**

Il laboratorio è effettuato presso la Biblioteca Civica di Racconigi, dove vengono lette ad alta voce, dalla bibliotecaria, fiabe di volta in volta scelte dai partecipanti. La lettura stimola le funzioni cognitive come la memoria, l'attenzione e il linguaggio, permettendo il contatto con il proprio vissuto.

- **ACQUATICITÀ/NUOTO**

Gli obiettivi vengono differenziati a seconda delle capacità individuali e della familiarità con l'acqua:

- acquisire un grado di confidenza con l'acqua  
migliorare la coordinazione motoria attraverso giochi ed esercizi in acqua
- favorire una condizione di rilassamento
- sviluppare e potenziare tecniche di stili diversi

- **ATTIVITÀ MOTORIA: Bocce - Atletica**

Attraverso queste discipline si cerca di migliorare:

- L'autonomia e il riconoscimento dei dati percettivi inerenti alle condotte motorie messe in atto;
- L'acquisizione di capacità motorie nella vita quotidiana e di relazione;
- L'apprendimento di tattiche e strategie che permettono la pratica delle attività sportive;
- La stimolazione dell'interazione e della fiducia attraverso il gioco di squadra.

- **TAVOLA ROTONDA**

Attraverso il confronto di gruppo con la psicologa si mira a stimolare la comunicazione e l'interazione tra tutti gli ospiti.

- **LABORATORIO RICICLO**

Il laboratorio viene effettuato in collaborazione con gli alunni della Scuola Primaria “Muzzone” di Racconigi e si propone come momento di interazione di dimostrare quanto è facile e divertente trasformare i materiali di riciclo in tanti nuovi oggetti e decorazioni. Un modo per spiegare, in modo creativo, l'importanza di alcuni semplici gesti quotidiani per salvaguardare l'ambiente in cui viviamo.

- **ATTIVITA' DI CANTO**

Si propone come momento di interazione, offre la possibilità di comunicare e di creare esperienze finalizzate alla valorizzazione dell'individuo e alla sua capacità di relazionarsi in modo armonico con il gruppo. L'obiettivo è quello di preparare i canti per animare alcune feste in comunità.

- **TECNICHE DI RILASSAMENTO**

L'obiettivo è quello di promuovere:

- Una distensione fisica e mentale;
- L'autocoscienza della propria unità corporea;
- L'aumento della sensibilità e della capacità di percezione

- **ATTIVITA' SOCIALIZZANTE “GLI AMICI DEL MARTEDI’”**

Alcuni ospiti fanno parte del gruppo “Amici del martedì” che si riunisce settimanalmente presso l'oratorio del Paese per condividere con persone della medesima fascia d'età esperienze e momenti di festa.

- **MUSICOTERAPIA**

L'attività mira a facilitare e promuovere la comunicazione, le relazioni, l'apprendimento, l'espressione e ad assolvere bisogni fisici, emotivi, mentali, sociali e cognitivi. La musicoterapia si pone l'obiettivo di sviluppare potenziali e/o riabilitare funzioni dell'individuo in modo da permettergli una maggiore integrazione sul piano intra ed inter personale ed una migliore qualità della vita.

- **ATTIVITÀ LUDICA**

È un'attività ricreativa finalizzata al divertimento: favorisce lo sviluppo delle capacità relazionali, cognitive e fisiche. Include giochi di fantasia, solitari, collettivi, individuali e di squadra, ecc.

- **BALLI DI GRUPPO**

Il laboratorio mira a:

- creare esperienze finalizzate alla valorizzazione dell'individuo e alla sua capacità di relazionarsi in modo armonico con il gruppo.
- sviluppare la capacità motoria del corpo, utilizzando la ritmica della danza;
- comunicare attraverso il movimento, esprimendo emozioni e sentimenti;
- attivare processi di educazione dell'affettività;
- raggiungere una maggiore consapevolezza di se stessi e del proprio corpo, misurandosi con le proprie capacità e con i propri limiti.

- **ATTIVITÀ ASSISTITA CON ANIMALI (A.A.A.)**

Il senso di responsabilità che viene indotto nell'accudire un animale è importante per la crescita e lo sviluppo di un'identità personale. La comunicazione fra l'animale e la persona si realizza con gesti, sguardi e contatti. Questo tipo di rapporto basato sulla naturalezza e la spontaneità determina una sorta di tranquillità e di sicurezza. L'attività è svolta presso una cascina a Caramagna.

- **FISIOTERAPIA**

Svolta a livello individuale e di gruppo mira a:

- mantenere e migliorare l'autonomia nella deambulazione nei soggetti maggiormente compromessi;
- mantenere e migliorare la forza muscolare, l'articolarietà e la lunghezza muscolare dei quattro arti, del tronco e del capo-collo.
- mantenere e migliorare la motricità, l'iniziativa motoria, la coordinazione e l'equilibrio.
- mantenere e migliorare la funzionalità cardio-polmonare e intestinale.

- **LABORATORIO AUTONOMIA**

Pone come obiettivo lo sviluppo di competenze tali da permettere una maggiore disinvoltura e sicurezza sia durante le uscite, che negli spostamenti finalizzati al raggiungimento dei luoghi di attività esterne

- **IGIENE E CURA DELL'AMBIENTE PERSONALE**

L'attività mira al coinvolgimento della gestione comune della casa e della quotidianità e nelle operazioni di mantenimento della Comunità (collaborazione nell'attività di preparazione tavole, raccolta differenziata,...)

- **LABORATORIO INFORMATICA**

Adoperando il programma BRAINER si mira al mantenimento cognitivo attraverso l'utilizzo di giochi che stimolano la memoria, il linguaggio, l'attenzione e la percezione. L'attività è svolta individualmente.

- **BRICOLAGE**

Lo svolgimento di questa attività manuale, svolta a piccoli gruppi, consiste nella costruzione di alcuni oggetti decorativi o a tema e si propone come momento di socializzazione, interazione e mantenimento delle abilità relative alla manualità fine.

- **LABORATORIO SENSORIALE**

Toccare e manipolare sono importanti modalità di conoscenza del mondo e interazione con l'ambiente che ci circonda. Il laboratorio sensoriale rappresenta un momento ludico, in grado di fornire stimoli specifici e induce a porsi in relazione con l'altro. Tale attività è svolta utilizzando dei pannelli sensoriali costruiti dagli operatori in collaborazione con alcuni ospiti.

- **ORTICOLTURA/FLORICOLTURA**

Mirano a favore lo sviluppo dei rapporti interpersonali attraverso il lavoro, permettono il mantenimento e lo sviluppo delle capacità motorie e manuali in particolare. Viene effettuata la cura del verde mirata all'abbellimento della Comunità e della Sala Polivalente.

- **DANZAMOVIMENTOTERAPIA**

La danzamovimentoterapia utilizza il movimento e l'espressione del corpo come mezzo e strumento di integrazione e crescita emotiva a supporto dell'armonizzazione di manifestazioni psichiche, somatiche e relazionali. Mira a promuovere le risorse creative personali per incentivare il benessere individuale e sociale del soggetto.

# SETTIMANA TIPO DELLE ATTIVITA' DI LABORATORIO

	<b>MATTINO</b>	<b>POMERIGGIO</b>
<b>Lunedì</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A.A.A. esterna</li> <li>- Lab. Informatica</li> <li>- Balli di gruppo (ogni 3 sett.) o karaoke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giochi informatici</li> <li>- Acquaticità/nuoto</li> </ul>
<b>Martedì</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lab. Creatività o Lab. riciclo</li> <li>- Att. Ludica ricreativa</li> <li>- Lab. Informatica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività socializzante "Amici del Martedì"</li> <li>- Giochi informatici</li> <li>- Lab. Cura dell'abbigliamento</li> </ul>
<b>Mercoledì</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Att. Cognitiva individuale</li> <li>- Fisioterapia</li> <li>- Lab. Teatro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bocce</li> <li>- Atletica</li> <li>- Musicoterapia</li> </ul>
<b>Giovedì</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A.A.A. esterna</li> <li>- Att. Ludico ricreativa</li> <li>- Att. Canto o karaoke o Tecniche di rilassamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Danzavimentoterapia</li> <li>- Lab. Cura dello spazio abitativo</li> <li>- Orticoltura/floricoltura</li> </ul>
<b>Venerdì</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio autonomia</li> <li>- Lab. Educazione cognitiva</li> <li>- Bricolage</li> <li>- Tavola rotonda</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giochi informatici</li> <li>- Laboratorio sensoriale</li> <li>- Att. canto o karaoke o rilassamento</li> </ul>
<b>Sabato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lab. cura dell'abbigliamento</li> <li>- Uscita e tempo libero</li> </ul>	Uscita e tempo libero
<b>Domenica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipazione S. Messa (per chi lo desidera)</li> <li>- Uscita e tempo libero</li> </ul>	Uscita e tempo libero

## **GITE E SOGGIORNI ESTIVI**

La Comunità, in collaborazione con il Comune di Torino, organizza soggiorni estivi in località di mare o di montagna. Sono organizzate, nel periodo estivo, delle gite in località prevalentemente montane, durante le quali viene consumato il pranzo al ristorante.

## **LA RETTA**

La retta è suddivisa in quota sanitaria di euro 95,36 giornaliera a carico dell'Asl di appartenenza e in una quota socio-assistenziale di euro 40,87 a carico del Comune o del Consorzio.

L'utente partecipa al costo del servizio con una quota di contribuzione variabile, stabilita in base al reddito e concordata con il servizio sociale di appartenenza.

## **MODALITA' DI PRESA IN CARICO**

La richiesta di un 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 referenti valutazioni sanitarie
- documentazione storica (percorsi, valutazione dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici della persona al momento dell'ammissione)
- documentazione anagrafica personale
- verbale di invalidità civile, sentenza di interdizione
- decreto di nomina del tutore (se in possesso).

In seguito viene effettuata dall'équipe educativa, insieme allo psichiatra, un'analisi di compatibilità tra le esigenze dell'utente e le risorse che la comunità può attivare; si procede promuovendo momenti di incontro, conoscenza con la famiglia quando esistente e/o con la comunità di provenienza. Successivamente si individuano tempi di osservazione e modalità per l'inserimento graduale dell'utente in struttura, sempre mantenendo una costante relazione con la famiglia ed i servizi invianti. Vengono individuate le figure dei referenti (E.P ed O.S.S.) preposte per l'elaborazione dei P.I. in concertazione con l'équipe, le famiglie e i servizi referenti. Attraverso i criteri e gli indicatori di verifica fissati viene effettuata la valutazione e la verifica dell'intervento.

Eventuali dimissioni vengono concordate preventivamente con i servizi invianti e con i familiari.

## **I NOSTRI IMPEGNI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Villa Annarita si impegna a garantire la tutela dei fruitori del servizio e dei loro familiari i quali diventano essi stessi fautori di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Ciò avviene attraverso:

- Adozione di standard di qualità di cui si assicura il rispetto;
- Verifica periodica del rispetto degli standard e del livello di soddisfazione degli utenti e dei familiari

## MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

Ai fini del miglioramento continuo della qualità è stato costituito un gruppo di controllo composto da un rappresentante per ogni figura professionale operante, individuati alcuni indicatori di qualità 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 di parametri oggettivi, questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei destinatari, monitoraggio interno del processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli, suggerimenti, osservazioni, reclami. Il processo di verifica degli indicatori di qualità e il confronto dei risultati con gli standard fissati conducono alla realizzazione del cambiamento, in caso di incongruità. La pianificazione operativa del servizio si avvale dei seguenti strumenti:

- diario di comunità giornaliero;
- cartella personale con dati sensibili degli utenti e informazioni a carattere sociale;
- cartella sanitaria contenente visite e controlli, esami effettuati e relativi referti;
- archivio cartelle utenti dimessi;
- progetti in collaborazione con i servizi del territorio;
- iniziative e progetti specifici con il volontariato e le associazioni nell'ambito di iniziative promosse dalla città;
- attività organizzate come tempo libero, feste e animazione;
-

- calendario con orari settimanali relativi all'organizzazione e alla programmazione delle attività;
- schede di contabilità contenenti rendiconti per ciascun utente (entrate, uscite, giustificativi di spesa).
- *Tavola rotonda*” utenti/operatori
- riunioni di équipe
- menù estivo ed invernale, che ruotano su quattro settimane, autorizzati dall'ASL di riferimento ed esposti in bacheca.
- procedure relative a servizi di lavanderia e stireria
- procedure di sanificazione dei locali
- piano igienico sanitario per l'utenza
- programmazione servizio parrucchiere

## **GESTIONE DELLE EMERGENZE**

La comunità mette in atto le procedure relative a:

- richieste di pronto intervento e/o ricovero ospedaliero urgente;
- prevenzione sulla sicurezza;
- piani di evacuazione in caso di incendio o di calamità naturali;
- prevenzione e gestione emergenza COVID-19.

## **L'ASSICURAZIONE**

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

## **LA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI**

La comunità favorisce il coinvolgimento delle famiglie degli ospiti al fine di mantenere il loro legame che costituisce una risorsa insostituibile per soddisfare bisogni affettivi, emotivi, educativi e sociali. La collaborazione si attua nel modo seguente:

- Le figure referenti dei P.I. contattano le famiglie individualmente per la programmazione, condivisione modifica e verifica dei progetti.
- Sono programmati incontri con i familiari con cadenza semestrale a carattere generale in cui emergono argomenti di interesse comune, si valutano richieste specifiche, si illustrano progetti futuri
- Il coordinatore, lo psicologo ed i consulenti sanitari sono disponibili per incontri con i familiari in orari concordati.

## **DIRITTO DI RECLAMO**

L'ospite o un suo familiare/tutore possono inoltrare eventuali reclami o segnalazioni direttamente al referente di struttura dal Lunedì al Venerdì ore 8,00/12.30 e 14,00/17.00 o in modo anonimo nella cassetta "Suggerimenti e reclami" sita all'ingresso il cui contenuto viene visionato due volte all'anno. La Direzione si impegna ad accertare il sussistere delle irregolarità lamentate ed attivare i dovuti provvedimenti.

## I DIRITTI DEGLI UTENTI

L'utente di Villa Annarita ha diritto:

- di essere assistito con premura nel rispetto della dignità umana;
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- di essere sostenuto nel progetto di integrazione e partecipazione sociale;
- di essere informato relativamente alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso;
- di ottenere che i dati relativi alla sua persona e le vicende personali non siano divulgati.
- di esprimere le proprie preferenze e la possibilità a manifestare il proprio dissenso relativamente a proposte e attività programmate.

## **IL VOLONTARIATO E I RAPPORTI CON IL TERRITORIO**

Si è instaurata un'amicizia con il Gruppo Alpini di Racconigi, con i quali sono stati organizzati momenti di festa e polentate.

Alcuni volontari hanno dedicato del tempo aiutando nella creazione di lavoretti e per animare momenti di svago, con musica, canti e balli.

Sono instaurati e si mantengono rapporti con l'oratorio parrocchiale.

Molto positiva è l'interazione con i volontari dell'OFTAL attraverso la partecipazione di alcuni ospiti a pellegrinaggi e manifestazioni da loro organizzati.

Si continua la collaborazione con l'Associazione "Le Serre" di Racconigi, attraverso un laboratorio "Creatività" (riciclo creativo di materiali di recupero), condiviso con la Scuola Primaria. E' attivo un "laboratorio Creatività" che si è sviluppato in due progetti: uno svolto con una Scuola dell'infanzia e uno con il "Centro diurno per disabili" di Racconigi. Sono mantenuti costanti i rapporti con altre strutture di disabili e non, attraverso laboratori, feste e pranzi organizzati presso la nostra o la loro comunità.

La partecipazione attiva alla messa domenicale costituisce un positivo momento di integrazione nel territorio: alcuni svolgono piccoli incarichi durante la celebrazione liturgica ed altri fanno parte del coro. La frequentazione dello stadio comunale per assistere alle partite di calcio della squadra locale e la partecipazione a feste popolari, sagre e spettacoli teatrali sono occasioni di apertura molto stimolanti.

## **PROCEDURA DI REALIZZAZIONE E INFORMAZIONE**

La Carta del Servizio consiste in un prodotto conclusivo di un lavoro svolto dall'équipe che si è avvalso del coinvolgimento degli operatori del servizio, familiari degli utenti, utenti, referenti dei servizi territoriali di riferimento, tecnici laboratori/attività esterne, volontari.

La carta del servizio viene presentata e diffusa a tutte le famiglie e ai servizi di relativa appartenenza, viene presentata attraverso il sito internet [www.gruppoagape.it](http://www.gruppoagape.it).

E' a disposizione di tutti gli operatori della Comunità e delle figure esterne che interagiscono con gli ospiti.

Gli standard individuati nella Carta dei Servizi saranno monitorati ed eventualmente ridefiniti in base a nuove esigenze emerse dal confronto con le famiglie e con i servizi al fine di incrementarli in termini di efficacia /efficienza.

## NUMERI UTILI

- **MEDICO DI BASE**  
Dott. Giuseppe Gai  
P.zza Caduti per la Libertà 12/a  
Racconigi 3664335331
- **NUMERO UNICO DI EMERGENZA** 112
- **OSPEDALE SAVIGLIANO** 0172-719111
  - **CUP CUNEO** 0171-078600
- **POLIAMBULATORIO RACCONIGI** 0172-8217724
- **COMUNE DI RACCONIGI** 0172-821611
- **CARABINIERI RACCONIGI** 0172-811109
  - **CORPO DI POLIZIA MUNICIPALE** 0172-85411
  - **VIGILI DEL FUOCO RACCONIGI** 0172-811332

# SOMMARIO

<b>Presentazione</b>	pag. 2
<b>Quando è nata Villa Annarita</b>	pag. 3
<b>Chi siamo</b>	pag. 4
<b>Dove siamo</b>	pag. 5
<b>Principi e valori</b>	pag. 6
<b>Profili e competenze professionali</b>	pag. 8
<b>Organigramma</b>	pag. 9
<b>Visita da parte di parenti e amici</b>	pag. 10
<b>Articolazione della struttura</b>	pag. 11
<b>Consulenza psicologica e metodologia educativa</b>	pag. 13
<b>Assistenza sanitaria</b>	pag. 14
<b>Le attività</b>	pag. 15
<b>Settimana tipo delle attività di laboratorio</b>	pag. 23
<b>Gite e soggiorni estivi</b>	pag. 24
<b>La retta</b>	pag. 24
<b>Modalità di presa in carico</b>	pag. 25
<b>I nostri impegni per la qualità del servizio</b>	pag. 26
<b>Miglioramento della qualità</b>	pag. 27
<b>Gestione delle emergenze</b>	pag. 29
<b>L'assicurazione</b>	pag. 29
<b>La partecipazione dei famigliari</b>	pag. 30
<b>Diritto di reclamo</b>	pag. 30
<b>I diritti degli utenti</b>	pag. 31
<b>Il volontariato e i rapporti con il territorio</b>	pag. 32
<b>Procedura di realizzazione e informazione</b>	pag. 33
<b>Numeri utili</b>	pag. 34
<b>Sommario</b>	pag. 35