

# “VILLA LAURO”

*Str. del Lauro, 62 Torino*

*Tel. 011/819.30.80 Fax 011/819.06.25*

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

## COMUNITA' B

# carta dei servizi

*Fondazione Agape dello Spirito Santo*



Novembre 2018

# Presentazione e Mission

La Comunità si struttura come spazio di crescita personale in una dimensione di divenire e in un sistema di comprensione della persona nella sua ecologia di vita, intesa nel modo più ampio al fine di guidare un'azione inclusiva.

La condizione di disabilità viene intesa in correlazione fra salute e ambiente di vita ponendo al centro la persona e la sua storia

A partire da una costante e globale valutazione del funzionamento si predispongono interventi atti a garantire la massima partecipazione alla vita sociale e culturale prevedendo nel progetto le azioni e le risorse necessarie.

Gli interventi sono rivolti all'incremento delle competenze e coniugati con l'irriducibile soggettività e intenzionalità di ogni persona, supportando le capacità decisionali di ciascuno rispetto al proprio progetto di vita.

# Quando è nata Villa Lauro

- Nel 1975 nasce come Comunità residenziale per ragazze con problematiche a livello comportamentale e al contempo vi vengono avviati Corsi Regionali di Formazione Professionale della Regione Piemonte di sartoria, confezioni e cucito ed un Centro Socio Terapeutico aperto ad utenza esterna.
- Nel 1989 il Centro Socio Terapeutico viene trasferito in Via Caluso 22/A e Villa Lauro si struttura esclusivamente come comunità residenziale.
- In seguito ad un'analisi delle risorse e dei bisogni rilevati con i servizi del territorio, nel 2003 Villa Lauro intraprende il percorso di accreditamento con il Comune di Torino e le Aziende Sanitarie Locali, configurandosi come risulta attualmente, con due Comunità residenziali e un Centro Attività Diurne.

# Chi siamo

- Villa Lauro è situata sulla collina torinese ed è costituita da due ville circondate da un ampio parco di circa 60.000 mq.  
La struttura ha al suo interno due Comunità per ragazze disabili e un Centro Attività Diurne (ex Centro di lavoro guidato).
- La Comunità “B” si rivolge a persone con disabilità intellettiva medio lieve con necessità di supporto educativo e sostegno tutelare.



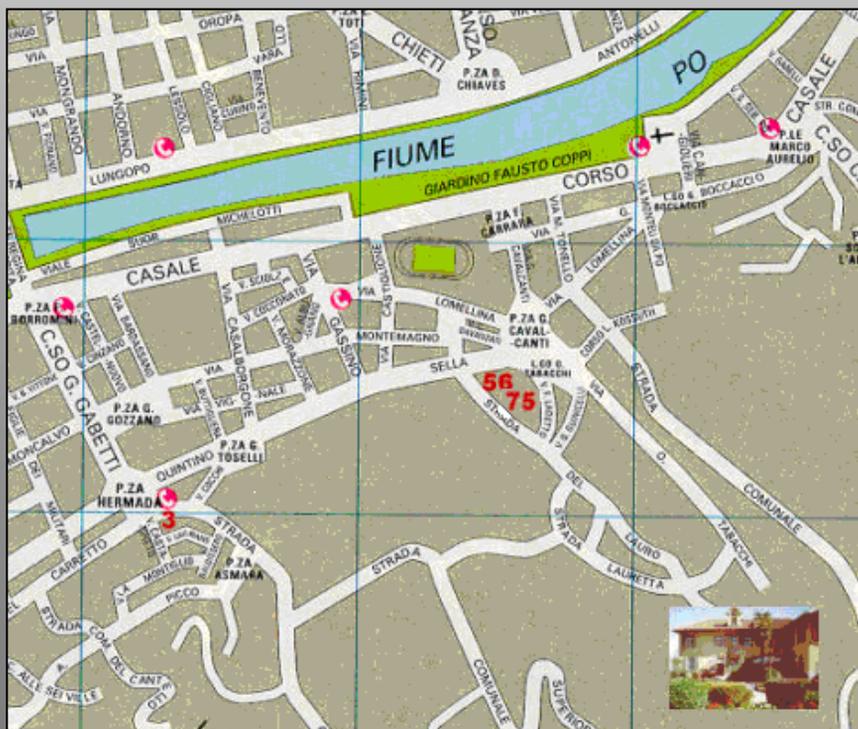
# Dove siamo

La Comunità è situata a **Torino**, in Strada del Lauro, 62 ed è raggiungibile con i mezzi pubblici e con un breve tratto da percorrere a piedi.

**Linea 6:** dal capolinea di piazza Hermada proseguire con linea 56;

**Linea 56:** fermata C.so Quintino Sella angolo Strada del Lauro;

**Linea 75:** fermata C.so Quintino Sella angolo Strada del Lauro.



# Principi e valori

Villa Lauro uniforma la propria attività ai principi contenuti nella Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità per promuovere, proteggere e assicurare il pieno e uguale godimento di tutti i diritti e di tutte le libertà da parte delle persone con disabilità:

- Il principio per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone
- La non discriminazione
- La piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società
- Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa
- La parità di opportunità
- L'accessibilità

- **Efficienza ed efficacia**

Villa Lauro, nell'interesse dei propri utenti, ricerca nella propria attività il massimo dell'efficienza e dell'efficacia. A questo scopo si promuove costantemente la formazione e l'aggiornamento del personale, nonché l'adeguamento strutturale degli spazi-ambienti.

- **La qualità**

Villa Lauro persegue l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati; in particolare per quel che riguarda gli aspetti legati alla relazione, al lavoro in rete e ad iniziative di confronto/collaborazione con le famiglie.

- **La soddisfazione del cittadino utente**

Villa Lauro si propone di erogare servizi di elevata qualità per raggiungere il più alto livello di soddisfazione del cittadino-utente. Pertanto si impegna a valutare gli interventi affinché siano mirati realmente ai bisogni dell'utenza e ad organizzare incontri con le famiglie e i servizi per monitorare gli interventi progettati, rilevando periodicamente il grado di soddisfazione.

# La gestione dei dati e la tutela della *privacy*

- Per garantire una migliore ed efficiente organizzazione del Servizio vengono utilizzati, conservati ed aggiornati tutti i dati relativi agli utenti, nel pieno rispetto delle norme del Regolamento UE 679/2016 (GDPR)

La Comunità utilizza:

- registro delle presenze
- scheda dati personali (contenente tutti i dati generali relativi alla persona, i riferimenti ai familiari, ed al medico curante)
- diario clinico (contenente il quadro clinico complessivo della persona)
- registro delle terapie
- diario degli operatori (contenente le segnalazioni della giornata, le consegne di cambio turno e le annotazioni).

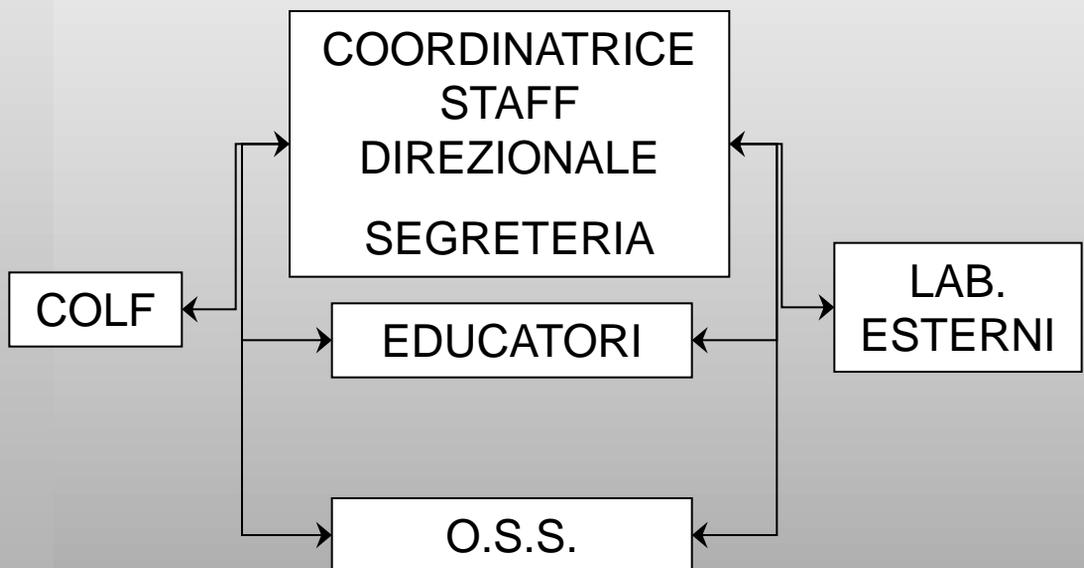
# Profili e competenze professionali

La struttura si avvale delle seguenti professionalità:

- 1 Coordinatrice : dott.sa Ferrero Laura
- 4 Educatori Professionali
- 1 Addetto cucina
- 4 OSS

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

# Organigramma



# Visite da parte di parenti e amici

La Comunità, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione di familiari e amici alla vita comunitaria.

La comunità è aperta tutti i giorni alle visite, possibilmente previo accordo con gli operatori e al di fuori dei momenti di attività organizzata.

Devono, tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi nei seguenti spazi:

- nelle camere, in particolare durante le operazioni di riordino e pulizia; in ogni caso si richiede di ridurre la permanenza nelle camere, nel rispetto delle esigenze degli altri utenti
- nella sala da pranzo: il momento del pasto richiede un'attenzione particolare .

# Com'è articolata

- La comunità “B” è articolata su due piani fuori terra ed è autorizzata per n. 11 posti. Oltre le normali scale è asservita da n. 1 ascensore che garantisce il collegamento fra tutti i piani.
- La disposizione degli spazi è così articolata: ufficio, 4 camere da due posti letto, una camera da 3 posti letto, saletta polivalente, n. 9 servizi igienici, salone, sala da pranzo, terrazzo, locali lavanderia/stireria, cucina con locali dispensa e magazzino, spogliatoio per il personale.
- L'area esterna è dotata di terrazzi panoramici, giardino e parco, area di parcheggio e campo sportivo.



# Metodologia dell'intervento educativo

Il sistema classificatorio ICF è la cornice concettuale operativa in cui si inserisce la progettazione educativa. Rappresenta un'importante linea guida per la progettazione degli interventi in un'ottica di valutazione multidimensionale.

Le strategie di intervento vengono definite a partire dalla persona, dalle risorse, dai punti di forza ed individuano, con e non su di essa, gli elementi che possono facilitare o ostacolare il funzionamento nella partecipazione e nelle attività all'interno dei contesti di appartenenza.

L'agire educativo è rivolto a fornire il supporto necessario affinché le persone siano protagoniste consapevoli delle proprie scelte assumendone l'iniziativa e la responsabilità in prima persona.

# Assistenza sanitaria

Particolare attenzione viene rivolta alla salute della persona anche nell'ambito della prevenzione.

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

Viene compilato un piano sanitario per ciascun utente.

**L'assistenza medica** viene garantita attraverso i medici di medicina generale (l'orario di ricevimento è consultabile presso la bacheca informativa).

**L'assistenza medica specialistica e protesica** nonché ogni altra prestazione diagnostica-terapeutica sono garantite dell' A.S.L secondo le necessità della persona

.

# Le attività

Gli operatori individuano, a partire dalla lettura dei bisogni delle utenti, aree specifiche di intervento attivando risorse di laboratori e attività all'esterno.

La partecipazione alle attività e ai laboratori rappresenta un'occasione per creare legami con le persone che vivono sul territorio e sviluppare un senso di appartenenza alla comunità locale ponendo la comunità come uno dei nodi della rete ed incrementando i legami, in un'ottica di riconoscimento dei raccordi formali ed informali presenti e disponibili.

Le attività vengono organizzate in convenzione e attraverso rapporti con le seguenti associazioni:

- Divisione Servizi Socio Educativi – *Progetto Motore di ricerca*
- Divisione Servizi Socio Educativi – *Negoziò "In Genio"*
- Associazione sportiva *Pandha*
- Associazione *ACLI – Torino*
- Consorzio *Monviso Solidale*
- Sezioni *CAI Torino e Saluzzo*
- Associazione Sportiva *SFIDE*

In seguito ad una valutazione neuropsicologica vengono definiti e programmati training cognitivi con strumenti cartacei ed attraverso software specifici

*Il calendario dettagliato delle attività giornaliere e settimanali è consultabile in Direzione e nella bacheca della Comunità.*

# Le attività

- COLLABORAZIONE “ In GENIO”
- BOCCE
- BASKET
- TENNIS
- TONE UP
- ECOLOGIA E AMBIENTE
- LAVORAZIONE LANA E FELTRO
- LABORATORIO STOFFA E RICICLO
- LABORATORIO MULTIMEDIALE
- CINEFORUM
- GOLF

# Settimana tipo delle attività di laboratorio

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bocce</li> <li>- Laboratorio Riabilitazione Neuro Cognitiva</li> <li>- Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavorazione lana e feltro</li> <li>- Informatica di base</li> <li>- Lavoro</li> </ul>
Martedì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cineforum</li> <li>- Ecologia e Ambiente</li> <li>- Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio di maglieria</li> <li>- Judo</li> <li>- Lavoro</li> </ul>
Mercoledì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Golf</li> <li>- Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basket</li> <li>- Negozio InGenio</li> <li>- Lavoro</li> </ul>
Giovedì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carte</li> <li>- Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visite guidate</li> <li>- Uscite culturali</li> <li>- Informatica di base</li> </ul>
Venerdì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio Riabilitazione Neuro Cognitiva</li> <li>- Tennis</li> <li>- Lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ginnastica dolce/ Tone up</li> <li>- Judo</li> <li>- Lavoro</li> </ul>
Sabato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cura della persona</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uscite e tempo libero</li> </ul>
Domenica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uscite e tempo libero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uscite e tempo libero</li> </ul>

Durante il fine settimana vengono programmate attività ed uscite che riguardano sia ambiti ricreativi (cinema, teatro) che culturali (mostre, musei).

# Soggiorni estivi

La Comunità, con la collaborazione del Comune di Torino, organizza soggiorni estivi in località di mare o di montagna e/o soggiorni più brevi in località turistiche.

## La retta

La retta è suddivisa in quota sanitaria di euro 65,65 giornaliera a carico dell'Asl di appartenenza e in una quota assistenziale di euro 65,65 a carico del Comune.

L'utente partecipa al costo del servizio con una quota di retta integrativa variabile, concordata con il servizio di appartenenza in base alle condizioni economiche.

La retta comprende quota alberghiera, prodotti per l'igiene personale, accompagnamento a visite mediche, servizio di lavanderia, laboratori, gite e attività ricreative.

# Modalità di presa in carico

La presa in carico avviene in seguito alla segnalazione da parte del servizio di appartenenza al referente della struttura attraverso specifico progetto validato dall'U.M.V.D.

Segue un'analisi di compatibilità effettuata dall'équipe tra le esigenze dell'utente e le risorse che il Centro può attivare; nel caso si proceda all'ammissione viene individuata la figura dell'educatore referente preposto a seguire l'inserimento e successivamente la gestione del caso.

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

# Servizio di tregua

Sono previsti posti di accoglienza nei week-end e durante i periodi estivi per le famiglie che presentano temporanee difficoltà di gestione del congiunto. L'accesso al servizio viene concordato con i servizi preposti.

## I nostri impegni per la qualità del servizio

Al fine di tutelare il cittadino viene attribuito allo stesso un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Per consentire ciò vengono:

- adottati standard di qualità del servizio di cui si assicura il rispetto;
- verificati periodicamente il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti.

# 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.

## L'assicurazione

Le utenti sono coperte da polizze assicurative per infortunio e responsabilità civile.

# La partecipazione dei familiari

La collaborazione con i familiari delle utenti è ritenuta fondamentale ed è perseguita attraverso:

- colloqui con le famiglie per comunicare ed acquisire informazioni, sulla condivisione e sull'andamento del progetto;
- riunione con familiari/tutori/amministratori di sostegno con cadenza semestrale.

Gli incontri con i genitori hanno la funzione di creare un ulteriore momento di confronto; la sua funzione è quella del passaggio delle informazioni e della consultazione circa la percezione del servizio.

## Diritto di reclamo

Eventuali reclami o osservazioni possono essere presentati direttamente alla responsabile di struttura dott.ssa Laura Ferrero tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 16,30.

E' stata predisposta una cassetta "reclami- suggerimenti". La Direzione si impegna ad accertare, se sussistono, le irregolarità lamentate e a rimuovere le stesse.

# Il volontariato

Sono attive e rinnovate periodicamente collaborazioni con diverse Associazioni sportive e culturali.

# Procedura di realizzazione e informazione

La Carta del Servizio è il prodotto conclusivo di un lavoro svolto dall'équipe nel quale si è ricercato il coinvolgimento di:

- familiari
- utenti
- operatori del servizio
- referenti dei servizi di committenza
- associazioni territoriali
- responsabili dei laboratori/attività esterne
- volontari.

La carta del servizio viene consegnata alle famiglie al momento dell'ammissione e periodicamente rinnovata con la partecipazione di tutte le parti interessate.

La presentazione e diffusione avvengono:

- nelle riunioni con le famiglie;
- durante gli incontri con i referenti dei servizi territoriali;
- presso le sedi delle organizzazioni di volontariato con le quali sono già in atto delle collaborazioni.

# Associazioni di autotutela

- **A.N.F.A.S.S.-ONLUS**

Via Valentino Carrera 58/1 10146 – Torino  
tel. 011 –798355

- **A.N.G.S.A.**

Via XX Settembre 54 10121 – Torino  
tel. 5174041

- **ASPFI**

c/o IBM Italia – Via Pianezza 289 – 10151 Torino  
tel. 011-6534601

- **A.S.V.A.D**

Via Artisti 36 10124 – Torino  
Tel 011 – 7412338

- **ASSOCIAZIONE PROMOZIONE SOCIALE – ONLUS**

Vai Artisti 36 10124 – Torino  
tel. 011 – 8124469

- **COMITATO PER LA DIFESA DEI DIRITTI DEGLI ASSISTITI**

Via Artisti 36 10124 – Torino  
Tel 011- 8124469

- **CAMAP Coordinamento auto mutuo aiuto Piemonte**

Via San Marino 10

- **Di. A. Psi.**

Via Sacchi 32 10128 – Torino  
tel. 011- 546653

- **U.T.I.M.**

Via Artisti 36 10124 – Torino  
tel. 011–889484

*L'elenco completo delle associazioni di autotutela è consultabile anche nella bacheca della Comunità.*

# Riferimenti utili

- **MEDICO DI BASE**

**Dott.ssa PETAZZONI GIOVANNA**

Corso Casale 132 int 1 –Torino

- **COMUNE DI TORINO**

**DIVISIONE SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

Via Giulio, 22 0114421111

- **CIRCOSCRIZIONE VII**

Lungo Dora Savona, 30 011-4434511/512

- Presidio ospedaliero **GRADENIGO**

C.so Regina Margherita, 8

- CORPO DI **POLIZIA MUNICIPALE**

COMANDO PRONTO INTERVENTO

Corso XI Febbraio, 22 - 011/4606060

# Sommario

<b>Presentazione</b>	pag. 2
<b>Quando è nata Villa Lauro</b>	pag. 3
<b>Chi siamo</b>	pag. 4
<b>Dove siamo</b>	pag. 5
<b>Principi e valori</b>	pag. 6
<b>La gestione dei dati e l'ka tutela della privacy</b>	pag. 8
<b>Profili e competenze professionali</b>	pag. 9
<b>Organigramma</b>	pag. 10
<b>Visite da parte di parenti e amici</b>	pag. 11
<b>Com'è articolata</b>	pag. 12
<b>Metodologia dell'intervento educativo</b>	pag. 13
<b>Assistenza sanitaria</b>	pag. 14
<b>Le attività</b>	pag. 15
<b>Settimana tipo delle attività di laboratorio</b>	pag. 17
<b>Soggiorni estivi</b>	pag. 18
<b>La retta</b>	pag. 18
<b>Modalità di presa in carico</b>	pag. 19
<b>Servizio di tregua</b>	pag. 20
<b>I nostri impegni per la qualità del servizio</b>	pag. 20
<b>Gestione delle emergenze</b>	pag. 21
<b>L'assicurazione</b>	pag. 21
<b>La partecipazione dei familiari</b>	pag. 22
<b>Diritto di reclamo</b>	pag. 22
<b>Il volontariato</b>	pag. 23
<b>Procedura di realizzazione e informazione</b>	pag. 24
<b>Associazioni di autotutela</b>	pag. 25
<b>Riferimenti utili</b>	pag. 26
<b>Sommario</b>	pag. 27