

# “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' C

# carta dei servizi

Fondazione Agape dello Spirito Santo



Novembre 2018

# Presentazione e Mission

Villa Lauro si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona cercando di creare condizioni favorevoli per lo sviluppo delle autonomie possibili, per il mantenimento delle abilità acquisite, per favorire la partecipazione alla vita sociale.

La comunità cerca di porre particolare attenzione alle esigenze emotive e relazionali di ciascuna utente e si attiva per il mantenimento, il sostegno, il potenziamento dei legami affettivi familiari, biologici o alternativi, intervenendo in un'ottica di ampia e coordinata integrazione tra servizio e territorio. Si cercano di creare le condizioni ideali per il mantenimento ed il miglioramento delle competenze individuali.

Le attività svolte offrono opportunità stimolanti volte alla crescita e all'autonomia della persona; tali attività si caratterizzano per l'elevato grado di adesione al bisogno portato e/o espresso dall'utente

# 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 C.S.T. 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, 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 persone con disabilità ed un Centro Attività Diurne (ex Centro di Lavoro Guidato).
- La Comunità “C” si rivolge a persone con disabilità medio-grave e grave; è accreditata presso il Comune di Torino ed è iscritta all’Albo dei prestatori di servizi socio-sanitari sezione B.

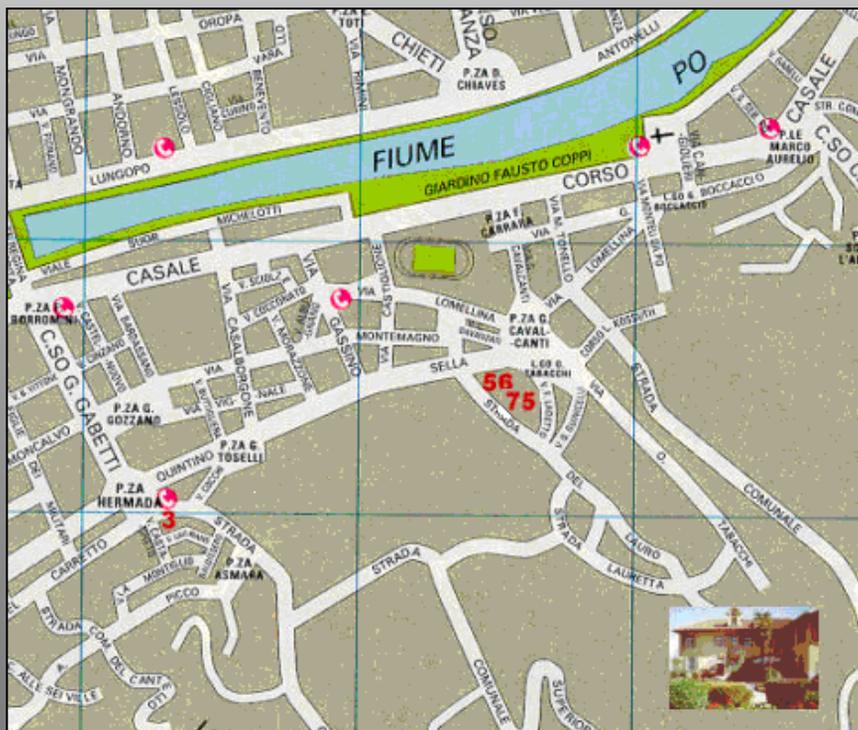


# Dove siamo

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 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.

Le risorse disponibili vengono impiegate al fine di produrre i migliori risultati in termini di benessere della persona.

La Comunità si impegna a garantire la personalizzazione dell'intervento in rapporto alle esigenze del singolo ed in relazione al suo stato di salute.

- **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 alle 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 verificare costantemente gli interventi, affinché siano mirati realmente ai bisogni dell'utenza e ad organizzare incontri con le famiglie rilevando periodicamente il grado di soddisfazione.

# La gestione dei dati e la tutela della privacy

- Per garantire una migliore ed efficiente organizzazione del Servizio sono 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 le informazioni di carattere sanitario)
- registro delle terapie
- diario degli operatori (contenente le segnalazioni della giornata, le consegne di cambio turno e le annotazioni).

# Profili e competenze professionali

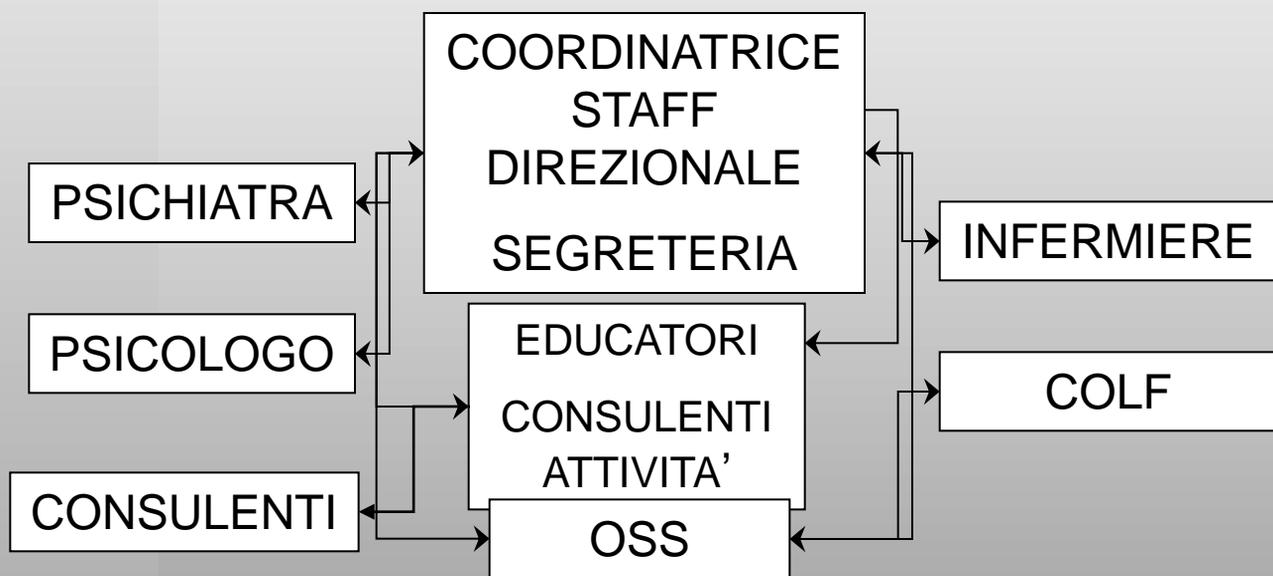
La struttura si avvale delle seguenti figure professionali e dei seguenti consulenti:

- Coordinatrice
- Educatore
- Consulenti attività
- OSS
- Psicologo
- Psichiatra
- Infermiere
- Colf

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

Lo schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri è visibile e consultabile presso la bacheca informativa della Comunità.

# Organigramma



# Visite da parte di parenti e amici

La Comunità, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione dei familiari e delle figure amicali alla vita comunitaria.

La comunità è aperta tutti i giorni alle visite di parenti e amici, 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 stanze, nel rispetto delle esigenze degli altri utenti
- nella sala da pranzo: il momento del pasto richiede agli operatori una particolare attenzione

# Com'è articolata

- La comunità “C” è articolata su due piani fuori terra ed è autorizzata per n. 12 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:  
2 camere da tre posti letto, 2 camere da due posti letto, 2 camere singole, n. 6 servizi igienici, salone, sala polivalente per attività, sala da pranzo, cucina, magazzino, lavanderia e stireria, spogliatoio per il personale.
- L'area esterna è dotata di terrazzi panoramici, giardino e parco, area di parcheggio.



# 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 definite nel progetto individuale.

# Le attività

A partire dalla lettura dei bisogni delle utenti e con modalità progettuale flessibile, gli operatori definiscono aree specifiche di intervento garantendo 4 ore di attività diurne strutturate attraverso l'attivazione di risorse esterne, la collaborazione con altri servizi e laboratori.

I laboratori sono uno strumento di acquisizione e rinforzo di abilità sociali e competenze specifiche e possono avere una valenza ludica e/o riabilitativa.

Nello specifico, in seguito ad una valutazione neuropsicologica vengono definiti e programmati training cognitivi con strumenti cartacei ed attraverso software specifici.

I laboratori collaborano con la Bottega d'Arti e Antichi Mestieri "IN GENIO" in Via Montebello producendo opere e lavori finiti e partecipando attivamente anche alla gestione del negozio ed alle manifestazioni ad esso correlate.

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

- Divisione Servizi Socio Educativi – *Progetto Motore di ricerca*
- Associazione ACLI- TORINO
- Consorzio Monviso Solidale
- Sezioni CAI Torino e Saluzzo
- Cooperativa Valdocco
- IRIFOR

*Il calendario dettagliato delle attività giornaliere può essere consultato presso la Direzione.*

# Le attività

- **ARTI ESPRESSIVE**
- **ECOLOGIA E AMBIENTE**
- **EDUCAZIONE ASSISTITA CON GLI ANIMALI**
- **TONE UP**
- **ATTIVITA' IN...BIBLIOTECA**
- **ANDAR PER MOSTRE E MUSEI**
- **ATTIVITA' MOTORIA**
- **LABORATORIO DI RIABILITAZIONE NEURO COGNITIVA**
- **LABORATORIO DELLA FIABA**

# Settimana tipo delle attività di laboratorio

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alfabetizzazione</li> <li>- Laboratorio Riabilitazione Neuro Cognitiva</li> <li>- Attività motoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio di attività Espressive</li> <li>- Alfabetizzazione Informatica</li> </ul>
Martedì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- EAA</li> <li>- Attività motoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uscite strutturate ... "Andar per mostre e musei"- Cineforum</li> </ul>
Mercoledì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio "Ecologia e Ambiente"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività in ...Biblioteca</li> <li>- Training cognitivo</li> </ul>
Giovedì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bocce</li> <li>- Alfabetizzazione Informatica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Laboratorio della fiaba</li> <li>- Giornalismo</li> </ul>
Venerdì	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività Motorie</li> <li>- Training cognitivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività Espressive</li> <li>- Tone up</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>

# 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 95,36 giornaliera a carico dell'Asl di appartenenza e in una quota assistenziale di euro 40,87 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 dalla Commissione U.M.V.D.

Segue un'analisi di compatibilità effettuata dall'équipe tra le esigenze della persona e le risorse che la Comunità 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 elemento fondamentale ed è perseguita attraverso:

- colloqui con le famiglie per comunicare ed acquisire informazioni sull'inserimento, sulla condivisione e sull'andamento del progetto;
- riunione dei genitori da tenersi almeno due volte all'anno alla quale possono partecipare tutti i familiari delle ospiti.

Gli incontri con i genitori hanno la finalità di creare spazi 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 al referente di struttura dott.ssa Laura Ferrero tutti i giorni dalle ore 8,30 alle ore 16,30. La Direzione si impegna ad accertare, se sussistono, le irregolarità lamentate e a rimuovere le stesse.

# I diritti degli utenti

L'utente di Villa Lauro ha diritto:

- ad essere accolto nella consapevolezza del dialogo educativo nell'unità utente-famiglia-ambiente all'interno della cui globalità si sviluppa l'intervento educativo;
- al sostegno e all'accompagnamento in un percorso di inserimento e partecipazione sociale;
- al rispetto della dignità;
- alla privacy.

## Il volontariato

Al momento sono stati già instaurati alcuni rapporti sia con il volontariato spontaneo (attività di singoli o di gruppi) sia con quello organizzato presente sul territorio

# 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

- **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

- **Di. A. Psi.**

Via Sacchi 32 10128 – Torino

Tel. 011- 546653

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

Via Artisti 36 10124 – Torino

Tel. 011 –889484

# Numeri 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
- **A.S.L. 4** - Via. dell'Arrivore, 25/A
- **CIRCOSCRIZIONE VII**  
Lungo Dora Savona, 30 011-4434511/512
- Presidio ospedaliero **GRADENIGO**  
C.so Regina Margherita, 8
- PRONTO INTERVENTO **CARABINIERI** 112
- CORPO DI **POLIZIA MUNICIPALE**  
COMANDO PRONTO INTERVENTO  
Corso XI Febbraio, 22 - 011/4606060
- **VIGILI DEL FUOCO** 115

# Sommario

<b>Presentazione e Mission</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. 6-7
<b>La gestione dei dati e la 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. 15-16
<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>I diritti degli utenti</b>	pag. 23
<b>Il volontariato</b>	pag. 23
<b>Procedura di realizzazione e informazione</b>	pag. 24
<b>Associazioni di autotutela</b>	pag. 25
<b>Numeri utili</b>	pag. 26
<b>Sommario</b>	pag. 27