

CARTA DEL SERVIZIO



del
Centro Diurno - S. Anna
Via Santorre di Santarosa 74
None



PREMESSA

La carta del servizio, perché questo documento?

Per far conoscere le principali informazioni, sul Centro Diurno e sulla sua organizzazione.

Abbiamo cercato, con questo breve documento, di presentare una "carta" che Vi permetta di valutare le attività da noi effettuate, sapere chi siamo professionalmente, come operiamo ed offrirVi punti di riferimento.

COS' È IL NOSTRO SERVIZIO?

Il Centro Diurno è una struttura che accoglie le persone disabili ultraquattordicenni con limitate potenzialità di inserimento socio-lavorativo da sviluppare tramite un progetto socio-sanitario individuale mirato ad un maggior livello di autonomia personale. Si propone come luogo in cui gli ospiti possono mantenere e accrescere le abilità sociali e cognitive attraverso percorsi educativi ed assistenziali, che incrementano le possibilità di autonomia al di fuori del contesto familiare e che nel contempo rispondono ad un bisogno di sollievo del nucleo.

La mission ha quindi come obiettivo la cura e il benessere psicofisico delle persone che accoglie, basandosi su linee teoriche che si concretizzano in una serie di prassi educative:

- *Cura della persona intesa non solo come intervento assistenziale, ma come veicolo di appropriazione della dimensione corporea e del valore dell'individuo in un'ottica di promozione dell'autonomia;*
- *Analisi dei bisogni necessaria per individuare e valorizzare le abilità potenziali e residue;*
- *Promozione del benessere olistico dell'ospite attraverso le attività, i contesti e le relazioni al fine di creare ambienti affettivamente ricchi;*
- *Riconoscimento della valenza educativa del contesto di appartenenza, attraverso il sostegno del nucleo familiare d'origine e la valorizzazione delle relazioni all'interno delle quali la persona mantiene la propria integrità sociale;*
- *Lavoro sull'integrazione intesa come promozione della socializzazione nel gruppo di pari ed in contesti esterni al Centro Diurno.*

Il progetto del servizio ha l'obiettivo di lavorare sul singolo portatore di bisogni specifici, attraverso la progettazione individuale e sul gruppo visto come risorsa per socializzare le esperienze. Per accrescere il benessere degli ospiti si intende lavorare su moduli, basati su criteri di omogeneità di abilità e di competenze, proponendo attività diverse a seconda del tipo di compromissione degli ospiti.

La struttura, in possesso di regolare autorizzazione al funzionamento in qualità di è a norma secondo la legge 626 ed applica il protocollo H.A.C.C.P. è a norma secondo il decreto 81/2008. Ha ottenuto inoltre la certificazione di qualità ISO 9000.

DOVE SI TROVA

A None Via Santorre di Santarosa 74



DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE

Possono accedere al Centro Diurno, persone disabili ultraquattordicenni con limitate potenzialità di inserimento socio-lavorativo, tramite un progetto socio-sanitario individuale mirato ad un maggior livello di autonomia personale segnalate dalla Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità dell'ASL TO 5 e del C.I.S.A.12.

Il servizio ha un'autorizzazione al funzionamento 20 ospiti a tempo pieno o corrispondenti a tempo parziale. Il tempo pieno si caratterizza per 37,5 ore di frequenza settimanali, mentre nel tempo parziale la frequenza è legata al progetto individualizzato. L'équipe individua al suo interno un educatore, il referente individuale dell'ospite, e un OSS con funzioni di co-referente, che lo seguiranno durante il percorso di inserimento e per tutta la durata della frequenza presso il servizio.

Il percorso di inserimento utilizza il concetto di holding quale modello del sostegno dato all'ospite nella fase di conoscenza e di ingresso nella struttura. Viene dato particolare risalto all'accoglienza della persona, con la creazione di uno spazio personalizzato e della famiglia, fornendo le informazioni sull'organizzazione del servizio e le modalità di contatto con gli operatori. Nello specifico sarà strutturato attraverso:

- Incontri con i servizi sociali e sanitari di riferimento, con la famiglia e con i servizi educativi che hanno avuto precedentemente in carico l'ospite, per il recupero della sua storia.
- Incontro con la famiglia dove viene presentato il servizio dal responsabile del centro insieme ai servizi sociali di riferimento.
- Visita della famiglia presso il servizio, per conoscere il referente e il co-referente individuale.
- Incontro con l'ospite, il referente e co-referente pongono le basi per instaurare con il futuro ospite una relazione di fiducia, attivando spazi personalizzati e individuando punti di riferimento che funzionano come contenitore emotivo.
- Osservazione dell'ospite da parte dell'équipe educativa, nei tre mesi successivi, al fine di conoscere e di sperimentare le abilità relazionali e cognitive dell'ospite. A tale scopo si utilizza una griglia per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni.

CHI LO GESTISCE?

Il nostro Centro Diurno è gestito dalla **Cooperativa sociale "La Testarda"** nata nel 1982. Siamo una cooperativa medio-piccola composta da un centinaio di soci lavoratori, collaboratori e dipendenti con differenti qualifiche professionali: medici psichiatri, psicologi, educatori professionali, fisioterapisti, tecnici di attività, operatori socio sanitari, infermieri professionali, addetti ai servizi generali.

Le **linee culturali e sociali** che ci uniscono sono indirizzate verso il raggiungimento del **maggior benessere possibile** per le persone a noi affidate. Questo obiettivo è perseguito con: la progettazione educativa dei servizi e dei percorsi individuali, la formazione permanente degli operatori, lo sviluppo qualitativo dell'intervento, la valorizzazione del lavoro e del confronto d'équipe, la ricerca di percorsi e tecniche innovative, l'attuazione di percorsi di integrazione sociale e territoriale.

Negli anni la nostra cooperativa ha **specializzato il suo intervento** realizzando servizi e interventi diversificati tutti rivolti a **persone diversamente abili**.

Attualmente gestisce, per IL CISA 12, la Città di Torino e per alcuni Consorzi Intercomunali della provincia di Torino, **servizi residenziali**: RAF, Comunità Alloggio, Gruppi Appartamento, Servizi di Autonomia, interventi di Massima Autonomia e **servizi semi residenziali**: Raf Diurne, Centri Diurni, CAD, Educative territoriali.

A CHI È RIVOLTA LA CARTA?

La carta viene presentata e consegnata **alle famiglie** in occasione di **una riunione dei genitori**. I suoi contenuti sono esposti, se le possibilità cognitive lo permettono, **alle persone diversamente abili** che frequentano il Centro Diurno.

Con la carta il destinatario dell'intervento è messo nelle condizioni di conoscere e valutare ciò che gli viene offerto, è informato sulle disponibilità reali del servizio, sul programma degli interventi che sono stati predisposti per lui, sulle cose che farà e sugli sviluppi possibili del suo percorso. L'**informazione** mette in atto un'operazione di **trasparenza** che tutela sia gli ospiti che gli operatori esplicitando diritti e doveri.

COME SI VERIFICA IL NOSTRO LAVORO?

La veridicità di quanto esposto nella carta viene verificato in momenti diversificati: **interni** - nelle giornate periodiche di programmazione dell'équipe - nei controlli operati dal coordinatore dei servizi della cooperativa; **esterni** - nelle riunioni tra équipe e famigliari, - negli incontri tra referenti dei casi e assistenti sociali, - nei momenti di bilancio sull'andamento del servizio con i responsabili area disabili del Consorzio.

Annualmente viene somministrato ai genitori e agli ospiti un **questionario** per rilevare il gradimento delle prestazioni e raccogliere segnalazioni di eventuali criticità o inadempienze da loro riscontrate.

INFORMAZIONI SUL CENTRO DIURNO

Il referente del servizio è il sig.na **Antonella Airò**

Il numero di telefono è **011-7804682**

L'e-mail del servizio è **diurnonone@latestarda.it**

Periodo di apertura tutti i giorni feriali da gennaio a dicembre ad esclusione della settimana centrale del mese di agosto, il venerdì antecedente la Pasqua, il giorno di festività patronale, se in giorno infrasettimanale e il periodo compreso tra il 24 dicembre e il 1 gennaio, tranne che per le famiglie che ne fanno richiesta (escluso i giorni festivi)

È aperto: dalle ore 9,00 alle ore 16,30;

L'accesso per i famigliari è possibile durante l'orario di apertura

Il servizio è un **Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo**.



GIORNATA TIPO

All'apertura del C.S.T. alle ore 9.00, c'è il momento dell'**accoglienza**, intesa come momento strutturato e finalizzato all'ingresso degli ospiti, all'attenzione dei loro bisogni primari e alla preparazione delle attività della giornata. La preparazione di una bevanda calda e poi il rituale delle presenze e del "cosa si fa oggi" prima di dividersi in gruppi, è l'aspetto pratico che permette di iniziare insieme la giornata.

Segue un momento dedicato all'igiene personale.

Dalle ore 9.45 alle ore 12.30 ci sono le **attività-laboratori** che a gruppi o a singoli vengono proposte come da calendario settimanale.

Alle ore 13 c'è il **pranzo**.

Fin verso le 14.00 si condivide uno **spazio informale**, non strutturato, in cui viene lasciato, laddove possibile, all'iniziativa individuale la scelta di come occupare, o non occupare, il proprio tempo. Il ruolo degli educatori e degli operatori in questo spazio è un ruolo quanto più possibile passivo, atto a garantire l'incolumità delle persone e utilizzato per l'osservazione delle dinamiche relazionali come strumento ulteriore per il nostro lavoro.

Dalle ore 14.00 alle ore 15.30 si ripresentano i **laboratori**.

Al termine delle **attività pomeridiane** è previsto un ulteriore spazio dedicato all'igiene personale e di preparazione per il rientro in famiglia.

La strutturazione del seguente orario della giornata "tipo" del Centro Diurno può prevedere delle variazioni dovute ad una programmazione annuale del servizio, visti i cicli stagionali.

LE ATTIVITÀ

Obiettivo principale dell'attività è la promozione e il supporto per gli ospiti della condizione emotiva più favorevole alla loro tranquillità ed alle migliori interazioni con gli altri e con l'ambiente.

Le attività sono realizzate nell'ambito dei laboratori. Sono organizzati in piccoli gruppi scelti in base alle linee di intervento previste dal nostro progetto. La partecipazione degli ospiti alle varie attività viene valutata in sede progettuale ed è in linea con le esigenze, i bisogni e laddove possibile le propensioni individuali. Il filo conduttore di tutte le proposte resta il raggiungimento del benessere psicofisico, attraverso lo sviluppo del massimo grado di autonomia fisico-motoria, della capacità espressiva e relazionale, delle potenzialità cognitive, della socializzazione e della riabilitazione.

LE ATTIVITÀ NELL'ARCO DELL'ANNO

Le attività durante il periodo estivo seguono un calendario specifico e differenziato. Sono incrementate le uscite e le gite fuori porta, le uscite per recarsi a spettacoli, manifestazioni ricreative e socializzanti.

Le **attività laboratoriali** sono curate dagli operatori sia interni che esterni.

Il **calendario delle attività** e le eventuali variazioni sono presentati periodicamente ai genitori.

SOGGIORNI

Nel periodo tra giugno e settembre si svolge un soggiorno vacanza, la durata, comprensiva del viaggio è di **7 giorni**.

COME È COMPOSTA L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe del Centro Diurno è multi-professionale composta, in base alla vigente normativa, da: responsabile del servizio, educatori professionali, operatori socio sanitari oss, infermiera professionale, tecnico della riabilitazione (fisioterapista), consulente sanitario (medico psichiatra) tecnico attività.

Al **referente del servizio** è sono affidati i compiti del coordinamento del servizio e i con gli altri organi della cooperativa, con i servizi per disabili e le Aziende Sanitarie Locali del territorio, con i Servizi Sociali e Sanitari di provenienza degli ospiti.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

Per emergenza intendiamo un accadimento che non può essere affrontato con le dovute risorse disponibili nel servizio e che di conseguenza richiede un intervento tempestivo esterno. Si sono previste le seguenti aree di emergenza:

- **Sanitaria** quando un ospite è colpito da un malore grave o da un incidente. Gli operatori abilitati prestano il primo soccorso, chiamano il 112 e seguono la persona nel tragitto e nel ricovero.
- **Incidente nel trasporto** si richiede l'immediato intervento del pubblico soccorso e in caso di pericolo si portano gli ospiti in posizione di sicurezza.

Una particolare attenzione verrà adottata nell'effettuare opportune e tempestive comunicazioni informative alla famiglia al medico generico ai responsabili della cooperativa e questi ne danno comunicazione al servizio sociale e all'ente interessato.



PASTI, DIETE

I pasti sono forniti dalla ditta Camst il menù è vidimato dall' ufficio diete dell'ASL. Si possono introdurre **diete speciali individualizzate** ogni qual volta vengano prescritte dai medici competenti.

La pulizia generale è fatta da una colf che provvede sia alla detersione che alla disinfezione. Sono rispettati i protocolli **Haccp**.

TRASPORTI

I trasporti da e per il domicilio degli ospiti sono effettuati con due pulmini su cui sono presenti operatori del servizio.

REFERENZE INDIVIDUALI E INCONTRI COI FAMILIARI

Ogni ospite ha come punti di riferimento **due operatori referenti** che vengono indicati dall' équipe educativa. Si occupano nel particolare di tutto ciò che lo riguarda che va oltre la gestione del quotidiano: rapporto con la famiglia, visite mediche, dove viene richiesto un supporto, rapporti con i realizzatori delle attività esterne.

Gli operatori sono responsabili dell'**intervento educativo nella sua globalità**. A loro spetta il compito di elaborare i progetti del Centro Diurno ed individuali, di cooperare per la loro attuazione, di curarne la verifica. Accompagnano gli ospiti nel percorso progettuale, ascoltando le esigenze e offrendo strumenti e opportunità.

Periodicamente vengono concordati dei **colloqui individuali con i familiari** per dare e raccogliere informazioni e suggerimenti sul comportamento dell'ospite e per esplicitare e verificare i percorsi avviati.

Vengono calendarizzate anche delle **riunioni** a cui sono invitati tutti i **genitori**, in queste vengono presentate e verificate le attività, le forme di socializzazione, i **programmi e gli obiettivi educativi**. Un altro tipo di incontro previsto almeno annualmente è quello tra referente e famiglia per una verifica sul progetto. A questo incontro partecipa anche l'assistente sociale che ha la titolarità del caso.

Su richiesta del servizio sociale o della magistratura la cooperativa mette a disposizione un Luogo neutro in locali non adiacenti la comunità.

RIUNIONI D'EQUIPE E RAPPORTI CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO

Settimanalmente si effettua la **riunione d'équipe** a cui partecipano tutti gli operatori in organico. E' l'ambito in cui si programma e progetta il funzionamento del servizio, si analizzano i comportamenti e i bisogni degli ospiti, si programma e verifica lo svolgimento delle attività, si concordano le strategie e gli interventi per realizzare i percorsi educativi e si **elaborano i P.E.I.** A questa riunione periodicamente è presente il coordinatore dei servizi.

Appositi incontri, a scopo di **verifica e aggiornamento**, vengono concordati con i referenti dei singoli ospiti, i titolari del progetto assistente sociale e responsabile sanitario.

Il responsabile sanitario interno conduce la **supervisione** che ha cadenza quindicinale, in questo ambito si attua la supervisione clinica relativa agli utenti ospitati. La cooperativa ha attive collaborazioni con tecnici che svolgono attività professionali di: psicologo, neuropsichiatra o psichiatra, infermiere professionale e fisioterapista.

La cooperativa organizza annualmente **attività formative** rivolta ai propri soci lavoratori e dipendenti. Le famiglie saranno informate delle attività formative programmate.

CON CHI RISOLVERE I PROBLEMI

Il referente di ogni singolo ospite si pone come primo interlocutore **per ogni problema, lamentela o suggerimento** che le famiglie fanno alla comunità. Successivamente, l'équipe, unitamente al referente di servizio, concorderà come procedere.

Il referente di servizio è comunque a disposizione delle famiglie per qualsiasi eventualità. E' possibile trovarlo telefonicamente presso il Centro Diurno o concordando un appuntamento.

In caso di **controversie non risolte** a livello di équipe, si può **presentare reclamo** al coordinatore dei servizi Guido Borio, contattandolo presso la sede della Cooperativa.

AMMISSIONI E DIMISSIONI

Previo contatto tra i Servizi Sociali che propongono un possibile **inserimento**, e il coordinatore dei servizi della cooperativa sociale "La Testarda", dopo aver verificato la compatibilità tra le caratteristiche della persona da accogliere e il progetto del servizio, l'inserimento nel Centro Diurno seguirà le procedure del progetto di accoglienza.

Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo;
- incompatibilità tra le caratteristiche dell'utente e il progetto di servizio;
- per volontà dei Servizi Sociali, della famiglia o dell'utente;
- impossibilità di convivenza con gli altri utenti.

In ogni caso, le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Sociali di riferimento, mediante la procedura del progetto di dimissioni.

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO

Documenti personali dell'ospite:

- ❖ carta d'identità (in fotocopia)
- ❖ codice fiscale (in fotocopia)
- ❖ tessera S.S.N. (in fotocopia)
- ❖ prescrizione del medico di base dei farmaci da assumere
- ❖ documentazione medica riguardante specifiche controindicazioni (allergie, disfagie ecc.)
- ❖ prescrizioni dietologiche
- ❖ tessera di esenzione ticket (in fotocopia)
- ❖ verbale di invalidità civile (in fotocopia)
- ❖ certificato di gravità ai sensi della L. 104/92 (in fotocopia)
- ❖ decreto di interdizione e/o inabilitazione (qualora presente) (in fotocopia)
- ❖ dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore (qualora presenti)
- ❖ elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- ❖ dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO CON LE UMVD TERRITORIALI

Regolarmente l'équipe educativa invia **relazioni e aggiornamenti**, sui percorsi educativi e sanitari attuati e sui cambiamenti intervenuti, per informare e documentare sulla progettualità realizzata o sulle difficoltà d'attuazione.

Le **verifiche periodiche** vengono attuate e concordate con tutte le figure professionali dei servizi sociali e sanitari facenti parte della presa in carico e della rete dell'ospite con cui l'équipe coopera per l'attuazione degli interventi socio-educativi e terapeutici:

- Umvd territoriali
- Assistenti sociali;
- Educatori di territorio;
- Medico di base;
- Medici specialisti;
- A.S.L.;
- Psichiatra o neuropsichiatra infantile delle diverse A.S.L.

LE PRESTAZIONI COMPRESSE

Il Centro Diurno ha lo scopo di realizzare **progetti individualizzati** e quindi è organizzato per soddisfare tutti i bisogni materiali e sociali delle persone accolte. A tale scopo garantisce:

- ❖ Pasto
- ❖ Trasporti
- ❖ Attività e materiale per il loro svolgimento, gite
- ❖ Personale addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali che presta le seguenti **tipologie di interventi**

- **Assistenziali:** cura dell'igiene personale e cura della persona.
- **Sanitarie:** somministrazione delle terapie prescritte dal medico, educazione alla salute e alla prevenzione.
- **Educative:** interventi sulle aree delle relazioni interpersonali, delle autonomie (cura e gestione degli spazi, rapporto con le regole, gestione del tempo libero), delle abilità sociali (integrazione e partecipazione alle attività e ai momenti di socializzazione interni ed esterni). Gestione dei rapporti con i Servizi Sociali e con le famiglie.

Non sono invece a carico del Centro Diurno ma dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- ❖ oggetti di igiene personale
- ❖ farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- ❖ retta per partecipazione ai soggiorni stabilita dal CISA 12

DIRITTI GARANTITI AGLI OSPITI

L'équipe lavora insieme nella salvaguardia di alcuni **diritti fondamentali** per le persone con diversa abilità:



La Testarda scs

Onlus

- il diritto ad un proprio spazio all'interno della struttura da personalizzare e nel quale poter tenere le proprie cose;
- il diritto alla salvaguardia della dignità umana;
- il diritto a partecipare a decisioni e progetti che li riguardano;
- il diritto a cure sanitarie appropriate;
- il diritto ad una vita affettiva;
- il diritto, in accordo con i Servizi Sociali, a mantenere i rapporti con la famiglia di origine,
- diritto alla privacy: il trattamento dei dati personali avviene in conformità alle disposizioni previste dal REG. UE 2016/679

PER CHI VUOL SAPERNE DI PIÙ

All'interno del Centro Diurno sono esposti, nella bacheca:

- ❖ La programmazione settimanale con 'organizzazione delle attività
- ❖ Il menù

Nella bacheca dell'ufficio operatori:

- ❖ I turni degli operatori

INFORMAZIONI SULLA COOPERATIVA

La sede legale ed amministrativa della cooperativa sociale La Testarda è in
Corso Regina Margherita, 175 - 10144 Torino.

Il numero di telefono è 011 488776;

il numero di fax è 011 4371560.

Il legale rappresentante è **Antonella ZAPPINO** reperibile presso la sede amministrativa