

Carta del Servizio

La "Carta del Servizio" è uno strumento di comunicazione e presentazione del servizio destinato alle famiglie, agli Ospiti e al pubblico.

Con questa Carta la "Comunità Mauriziana" si prefigge l'obiettivo di offrire ai destinatari una completa e corretta informazione sulle prestazioni erogate e sui servizi connessi.



Presentazione

Ente Gestore: **INTERACTIVE.coop Società Cooperativa Sociale**

sede legale: P.zza D'Angennes, 9 - 13100 Vercelli;

sede amministrativa: Via Castello, 11 - 10030 Villareggia (To)

Tel. 0161/45262 - Fax 0161/455327

www.interactive.coop - E - mail: info@interactive.coop

Denominazione del presidio: **COMUNITA' MAURIZIANA**

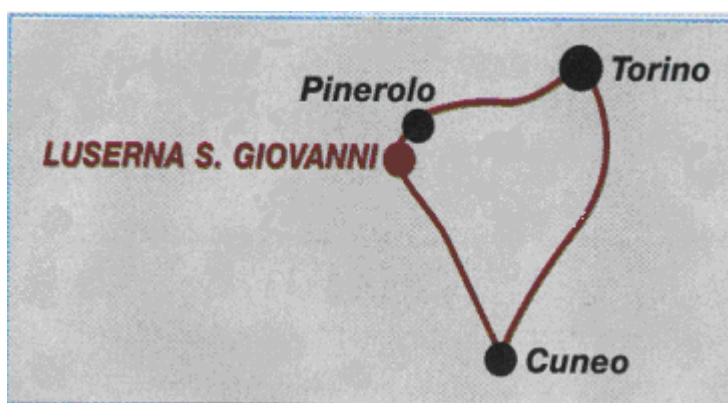
Tipologia autorizzazione: Raf di tipo B

Ubicazione/Indirizzo: LUSERNA SAN GIOVANNI (TO)

Via Generale Armando Diaz, 58 - CAP 10062

Come si raggiunge:

- ✓ *Trasporto ferroviario:* linea Torino - Luserna San Giovanni (da Torino stazione di Porta Nuova o stazione Lingotto);
- ✓ *Servizio pullman:* linea diretta da Torino;
- ✓ *In automobile:* da Torino Tangenziale sud uscita Orbassano, diramazione per Pinerolo/A55, allo svincolo Sestriere Val Pellice, proseguire a sx per Val Pellice SP 161 fino a Luserna San Giovanni. Arrivati in centro paese alla rotonda svoltare a SX direzione Lusernetta, proseguire per 1 km.



Il presidio è disponibile ad accogliere persone provenienti **da tutte le circoscrizioni**.

Nominativo referente:

I.P. Anna Giordana (amministrazione) Tel. 333/4569684

Dott.ssa Monica Mosso (gestione rapporti con le famiglie, Enti inviati e con il pubblico)

tel. 338/1815189

Telefono/fax: **0121/902748** e-mail: rafmauriziana@interactive.coop

Orario di accesso fisico e telefonico: tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

Orari giornalieri - settimanali - annuali d'apertura del presidio: la Residenza è aperta tutto l'anno (365 giorni) e per l'intera giornata (24 ore)

Tipologia del servizio, vocazione prevalente: **Residenza Assistenziale Flessibile**, la vocazione prevalente è **Pluridisabilità**: deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica.

Altre tipologie di vocazione: **Disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento**: deficit intellettivo con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali.

N.ro posti autorizzati: **13**

N. posti offerti: **12**

Intensità di prestazione: l'intensità di prestazione prevalente è alta:

- 212,4'* assistenziali (37' Educatore + 174,5' OSS);
- 6'* Consulenti attività;
- 25,4'* Infermiere professionale;
- 12'* di Terapista della riabilitazione;
- 9,4'* di Medico.

Il numero dei posti offerti per fascia d'intensità è pari a 12.

Indicazione della fascia d'età: **dai 18 anni in poi**

* i minuti si riferiscono alle prestazioni giornaliere per persona

Organizzazione

La Residenza è finalizzata a fornire ai suoi ospiti accoglienza, protezione e la possibilità di compiere un percorso riabilitativo individualizzato che, supportato da relazioni significative, consenta di raggiungere il maggior grado di autonomia personale e sociale possibile, attraverso lo sviluppo delle capacità residue del soggetto.

L'ospite che presenta gravi disturbi del comportamento necessita di interventi mirati, volti a rendere compatibile la caratteristica del suo quadro clinico con l'ambito comunitario nonché a prevenire e minimizzare il rischio di violenza auto e/o eterodiretta. Gli interventi a questo riguardo sono congiuntamente di tipo:

- **Relazionale e ambientale**
- **Psicofarmacologico**

Nella maggior parte dei casi la conoscenza dell'ospite e l'attenzione ai segni premonitori di crisi, un lavoro strutturato a partire dalla costruzione di relazioni significative di tipo affettivo e normativo con gli operatori e un'attenta e variegata strutturazione del tempo sono fattori sufficienti a prevenire o quantomeno ridurre significativamente il rischio di acting-out aggressivi. La pianificazione attenta e articolata del tempo garantisce agli ospiti un'organizzazione della giornata e della settimana in cui si alternano momenti ludici, di socializzazione, di terapia e riabilitazione, di lavoro sia interni sia esterni alla struttura.

D'altro canto l'impostazione e il monitoraggio continuo da parte degli specialisti, della terapia psicofarmacologica, impiegata in un'ottica di estinzione delle manifestazioni patologiche più disturbanti e mai a fini di sedazione, concorre con pari importanza a prevenire i rischi di scompenso e quindi la necessità di ricorrere a interventi d'emergenza traumatici come il TSO. L'intervento educativo e psicofarmacologico congiunto fa sì che l'ospite possa liberarsi da molti dei limiti imposti dalla patologia e affrontare un percorso riabilitativo mirato all'accrescimento delle sue abilità e autonomie.

GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
7.30 - 9.30	Sveglia, Igiene personale, cura di se, preparazione e consumazione della colazione
9.30 - 11.30	Interventi educativo - riabilitativi individualizzati e/o gruppo, uscite per commissioni e spesa
11.30 - 13.00	Preparazione della tavola e consumazione del pranzo, riassetto della cucina
13.00 - 14.30	Riposo pomeridiano - Attività ludico - ricreative
14.30 - 16.30	Attività di laboratorio, occupazionali
16.30 - 17.00	Merenda
17.00 - 18.30	Attività di Laboratorio, occupazionali - Ludico ricreative eventuali passeggiate
18.30 - 20.00	Preparazione della tavola e consumazione della cena, riassetto della cucina
20.00	Preparazione per il riposo, igiene personale, cura di se, attività ricreativa serale

SETTIMANA TIPO DELLE ATTIVITÀ DIURNE E SPECIALISTICHE

	<i>LUNEDI'</i>	<i>MARTEDI'</i>	<i>MERCOLEDI'</i>	<i>GIOVEDI'</i>	<i>VENERDI'</i>	<i>SABATO</i>	<i>DOMENICA</i>
MATTINO	Piscina - scatola vuota : cura del se, ginnastica dolce - uscite	Scatola vuota: cura del se, bricolage - uscite	Scatola vuota: cura del se, attività di cucina - uscite	Scatola vuota: cura del se - giardinaggio - uscite	Scatola vuota: cura del se - uscita al mercato, attività per autonomia sociale	Scatola vuota: cura del se, attività a tema mensile	Scatola vuota: cura del se, attività a tema mensile
POMERIGGIO	Attività didattica - Scatola vuota: laboratorio attività manuale	Attività didattica - Scatola vuota: psicomotricità - musicoterapia	Attività didattica -Pet therapy -Scatola vuota: arteterapia	Attività didattica - Ippoterapia Attività didattica - laboratorio attività artigianali	Scatola vuota: laboratorio attività espressione corporea - massaggi, laboratorio video	Spazio famiglia, attività ricreative (partecipazione e coinvolgimento famiglia)	Spazio famiglia, attività ricreative (partecipazione e coinvolgimento famiglia) - attività di socializzazione sul territorio

ALTRE ATTIVITA' INTERNE

L'èquipe educativa si occupa di attivare sempre nuovi laboratori che possano rispondere alle esigenze degli ospiti e concordanti con il progetto educativo individuale redatto al momento dell'ingresso.

I gruppi operativi sono:

- gioco motorio;
- giochi di squadra e di ruolo;
- giochi da tavolo;
- gruppo lettura "rosa";
- gruppo lettura "azzurro";
- gruppo fiaba;
- laboratorio computer;
- laboratorio teatrale;
- art attack.

ATTIVITA' ANNUALI

Nel corso dell'anno sono organizzate feste con gruppi musicali, grigliate, gite in montagna, al mare o visite guida di interesse dei ragazzi. Periodicamente a piccoli gruppi gli ospiti escono per una cena in pizzeria. Nei mesi estivi si tengono soggiorni in località di mare o montagna.

L'organizzazione e il corretto svolgimento delle attività è assicurato dal "planning settimanale", presente presso la sala operatori; in questo documento sono definiti i laboratori in programma, gli operatori che li conducono, gli ospiti partecipanti e la definizione dei micro gruppi.

CONVENZIONE E RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI

La nostra struttura è in contatto con associazioni locali frequentate dagli abitanti del paese nel quale la struttura è localizzata.

Periodicamente gli ospiti ricevono visita da persone che vivono nella zona e vengono a trascorrere parte del loro tempo in compagnia della nostra utenza, in particolare di coloro che a causa delle condizioni fisiche nelle quali versano non possono uscire frequentemente. Altri luoghi di incontro sono i giardini pubblici adiacenti alla struttura, la bocciolina, anch'essa situata nei pressi della nostra comunità, dove si ritrovano gli anziani del paese.

Settimanalmente i pazienti si recano presso la piscina di Luserna San Giovanni e la piscina di Pinerolo (dove è presente una vaschetta per coloro che presentano disabilità motoria tale da impedire l'accesso in vasca grande o per i quali si ritiene opportuno un avvicinamento graduale all'acqua).

Un giorno alla settimana è programmata l'attività di ippoterapia presso il maneggio "Truc e Branca" di Campiglione Fenile dove si trova anche il canile municipale di pet-therapy

Abbiamo recentemente inoltrato richiesta di volontari alla Croce Verde di Pinerolo. Lo scopo è di aprire le porte della nostra struttura agli abitanti del paese e di quelli limitrofi, al fine di favorire la conoscenza reciproca e la creazione di relazioni anche con chi vive al di fuori della comunità. Ai volontari sarà inoltre richiesto di affiancare i nostri operatori nei trasporti degli utenti a attività, gite e visite mediche.

LA NOSTRA EQUIPE

1 Coordinatore - referente

2 Educatori professionali

9 Operatori Socio Sanitari (OSS)

3 Consulenti sanitari medico - specialisti

2 Infermieri professionali

1 Terapista della riabilitazione - Consulente attività tecnico-specialistiche

Consulenti attività (attività di laboratorio ed attività ludico - ricreative - interne ed esterne alla comunità)

1 Colf

L'organizzazione delle attività di lavoro è definita nello "schema turni del persona", affisso in ufficio e presso la sala operatori.

MODALITA' DI INCONTRO CON GLI OSPITI, I FAMILIARI

I familiari stabiliscono in accordo con il Coordinatore del servizio le visite ai loro congiunti, in orario 10:00 - 12:00 e 14:00 - 18:00. Sono possibili delle deroghe che devono essere comunque tempestivamente comunicate ed approvate.

La frequenza degli incontri è concordata con il Coordinatore del servizio che, nel rispetto del P.E.I. e delle osservazioni condotte contestualmente alle visite, stabilisce la cadenza degli appuntamenti.

E' possibile fissare un incontro con il Coordinatore, con il Medico psichiatra e con la psicologa di struttura nei giorni feriali e negli orari di ricevimento, specificati nel nostro regolamento interno.

MODALITA' D'INCONTRO DELL'EQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO

Gli incontri con i titolari del caso sono concordati periodicamente con il Coordinatore del servizio a cadenza trimestrale o in base alle necessità di ogni singolo caso.

L'aggiornamento rispetto all'andamento del progetto avviene mediante l'invio di relazioni educative, contatti telefonici e visite in struttura da parte dei servizi inviati.

SERVIZI GENERALI

La ristorazione presso la nostra Comunità mira alla qualità degli alimenti e del servizio, alla soddisfazione delle personali esigenze del nostro ospite ed avviene nella massima sicurezza. La colazione e la merenda sono forniti direttamente dalla Comunità, il pranzo e la cena sono erogati a cura del servizio Catering, mediante l'impiego di fornitore qualificato dalla Cooperativa, onde garantire un servizio con elevati standard di qualità.

All'ingresso o durante il soggiorno, il Medico di riferimento redige uno schema illustrativo della dieta personalizzata dell'Ospite da consegnare al personale preposto per la preparazione e somministrazione degli alimenti e bevande. Tale modulistica è conservata presso la Cartella Utente e presso i locali cucina. In sede di dimissione il Medico ha cura di annotare il tutto nella lettera/relazione di dimissione. Tutto il personale è comunque tenuto al rispetto rigoroso delle indicazioni ricevute dal personale sanitario.

Il menu è affisso nella cucina di nucleo.

La struttura fornisce la biancheria piana (lenzuola e asciugamani), tovaglie, accessori e arredi (tendaggi).

La biancheria personale è lavata e stirata dalla colf. Sarà cura dei familiari provvedere alla sostituzione degli indumenti necessari. Nei casi in cui ciò non sia possibile, l'operatore referente si occuperà di acquistare all'ospite ciò di cui necessita.

Tutti gli indumenti personali dovranno essere contrassegnati con il Cognome e l'iniziale del Nome, in modo da essere identificati. Al momento dell'ingresso è compilato un apposito elenco-inventario degli "effetti personali dell'Ospite" tenuto presso nella Cartella Utente ed aggiornato quando necessario.

Ogni necessità o reclamo dovrà essere presentato al Coordinatore della struttura.

Modalità di presa in carico

Le richieste di inserimento devono essere accompagnate da un'insieme di informazioni utili per una prima valutazione delle caratteristiche del caso.

Al momento dell'ingresso presso la nostra comunità si cerca di comprendere quali siano i bisogni espliciti ed impliciti dell'ospite, della famiglia e dei servizi invianti. Questo al fine di agire sulla motivazione e per evitare quanto possibile che insorga una relazione conflittuale.

L'ingresso di ogni ospite è seguito da un periodo di osservazione della durata di un mese circa, in seguito al quale si stabiliscono gli operatori di riferimento (un educatore e un O.S.S. oppure due educatori per i casi più complessi) in base alle peculiarità emerse e al tipo di rapporto che l'ospite ha creato con gli operatori.

Gli ospiti, al momento dell'ingresso, devono portare con sé;

- indumenti personali contrassegnati con il Cognome e l'iniziale del Nome;
- oggetti per personalizzare la stanza.

DOCUMENTI NECESSARI

- fotocopia carta d'identità, codice fiscale, libretto sanitario, esenzione ticket;
- esami clinici, fotocopie di cartelle cliniche e ogni altra documentazione socio - sanitaria relativa a interventi e trattamenti in corso o pregressi effettuati nell'ultimo anno;
- una relazione clinico-psichiatrica ed anamnestica dettagliata, comprensiva della segnalazione di eventuali effetti collaterali da farmaci o intolleranze/allergie alimentari, indicazioni relative alle eventuali diete;
- nominativo del Medico curante e nominativo del Medico specialista di riferimento;
- certificazione relativa al protocollo 5;

In sede di dimissione la struttura rilascia un relazione attestante lo stato di salute attuale dell'ospite, le linee guida del progetto educativo individualizzato, le attività proposte e ogni ulteriore indicazione necessaria alla presa in carico futura.

In caso di trasferimento presso altra struttura, è auspicabile l'incontro dell'ospite con la nuova équipe presso la nostra Comunità.

VERIFICHE PERIODICHE E IL RACCORDO CON LE UVH TERRITORIALI

I rapporti di collaborazione con i Servizi invianti devono necessariamente essere caratterizzati dalla massima trasparenza e dallo scambio di informazioni.

A tal fine la procedura da noi seguita è quella di:

- valutare in fase di inserimento gli obiettivi ed i progetti dell'ente inviante;
- informare i Servizi invianti circa le caratteristiche del progetto individuale elaborato dalla nostra équipe e cercare, ove possibile, di concertare obiettivi comuni e condivisibili;
- informare regolarmente i referenti esterni sull'andamento del percorso dell'ospite attraverso relazioni cliniche ed educative.

MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.

I famigliari, gli ospiti e gli Enti inviati possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni della Comunità.

I reclami possono essere presentati mediante:

- ✓ colloquio con il Coordinatore di struttura;
- ✓ comunicazione telefonica con il Coordinatore della struttura;
- ✓ redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Coordinatore della struttura o inviarlo mezzo posta o e-mail agli uffici della Comunità

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

QUALI SONO LE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Le prestazioni erogate comprese nella retta sono le seguenti:

- vitto e alloggio;
- fornitura di prodotti per l'igiene personale;
- servizio di lavanderia;
- fornitura di biancheria piana;
- trasporti (al proprio domicilio per i rientri a casa, per le attività, per visite mediche e per ogni altra esigenza specifica dell'utente);
- attività strutturate esterne e interne alla comunità;
- colloqui psicologici per gli utenti che ne presentino la necessità;
- valutazione neuropsicologica;

non sono compresi:

- capi di abbigliamento e calzature;
- spese quotidiane (sigarette, bar, ecc.)
- farmaci, ausili sanitari e protesici non erogati dal SSN;
- ticket per farmaci, visite mediche specialistiche.

In sede di ingresso in Comunità è stipulato un contratto tra l'Ospite e la Interactive.coop Società Cooperativa Sociale nel quale, tra l'altro, si definiscono le modalità di pagamento della quota di contribuzione a carico dell'ospite. La linea guida seguita comprende: gli importi da corrispondere sono conteggiati mensilmente in base alla "Scheda presenza Ospiti" compilata quotidianamente presso la Comunità, a fine mese il conteggio dell'importo da corrispondere è comunicato, consegnato o spedito dalla Comunità all'ospite o ai familiari o al tutore, entro massimo 10 giorni del mese successivo a quello di riferimento è richiesto il pagamento dell'importo, il versamento può avvenire mediante bonifico bancario (gli estremi sono comunicati dal Coordinatore in sede di ingresso) o in contanti presso la Comunità, entro la fine del mese successivo a quello di riferimento (e comunque solo dopo l'avvenuto pagamento) verrà emessa la fattura.