COMUNITÀ ALLOGGIO "LA BETULLA"

SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI PER DISABILI

10141 TORINO (TO)

ViaFrancescoMillio, 20

Telefono 011.338271

Telefono Mobile 320.7677340

e-mail: comunita.betulla@coopquadrifoglio.com

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

TÜV SÜD SA 8000 Cert. N° 9981000030

AENOR Impresa Registrata ISO 9001 CERTIFICATO N° ER-0177/2013

AENOR Sicurezza e Salute sul Lavoro ISO 45001 CERTIFICATO N° SST-0047/2013

AENOR Gestione Ambientale ISO 14001 NUMERO DI SERIE GA - 2012/0386

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 3
LA COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO 3
I PRINCIPI FONDAMENTALI 4
I DIRITTI DELL'UTENTE 6
PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO 7
FINALITA' DEL SERVIZIO 8
I SERVIZI OFFERTI 9
VOCAZIONE DEL SERVIZIO 13
IL PERSONALE 13
L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA 14
PROGETTAZIONE CONCERTATA 16
MODALITA' DI AMMISSIONE 17
MODALITA' DI DIMISSIONE 18
LE RETTE 18
GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY 19
IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ..... **ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.**
LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA..... **ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.**
COME RAGGIUNGERCI 21

PREMESSA: COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi viene redatta con l'intento non solo di fornire una corretta informazione riguardo ai servizi offerti ed alle modalità di accesso agli stessi, ma anche in quanto individua i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi e fissa gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti degli ospiti: attraverso questo documento intendiamo fornire informazioni generali e specifiche sulle modalità operative e organizzative dei servizi erogati. Non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce.

Infine, la Carta dei Servizi costituisce un patto tra la Cooperativa e l'ospite, definendo gli standard di qualità del servizio.

I primi destinatari della Carta dei Servizi sono quindi gli ospiti ed i loro familiari, ma essa può essere considerata di indubbia utilità anche per tutti gli operatori impegnati nella gestione del servizio, per le Istituzioni del territorio, nonché per tutti coloro che per necessità familiari abbiano l'esigenza di informarsi sui servizi socio assistenziali presenti sul territorio.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, ma costituisce un elemento suscettibile a periodiche integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità di gestione concreta del servizio, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

LA COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO

La Cooperativa Quadrifoglio è un'impresa di servizi socio-assistenziali ed educativi, capace di offrire prestazioni personalizzate e flessibili ad anziani, disabili e minori attraverso personale altamente qualificato. La nostra multifunzionalità è testimoniata dalla presenza di differenti divisioni operative e differenti linee di servizio, per ognuna delle quali siamo in grado di proporre soluzioni innovative senza mai trascurare un'attenta gestione dei costi. Sono proprio il dinamismo e le capacità innovative che hanno permesso a Quadrifoglio, sin dal giorno della sua fondazione nel 1981, un continuo e progressivo sviluppo sia in termini di fatturato che in termini di numero di soci lavoratori. Quadrifoglio opera oggi a livello nazionale con 17 Uffici collegati alla sede centrale di Pinerolo (TO), gestendo oltre 200 Unità Operative dislocate in 11 Regioni, con un FATTURATO SUPERIORE A EURO 88.000.000,00 (dati bilancio 2012), e più di 3.000 operatori. A più di 30 anni dalla sua nascita, Quadrifoglio è oggi in grado di offrire servizi nei seguenti settori:

- ANZIANI: Case di Riposo, Servizi di Assistenza Domiciliare, Centri Diurni.
- DISABILI: Strutture Residenziali e Semi- Residenziali, Servizi di Assistenza Domiciliare, Sostegno Scolastico.
- MINORI: Servizi di Assistenza Domiciliare, Comunità Alloggio, Centri di Aggregazione Giovanile, Attività Integrative Scolastiche, Interventi di Educativa Territoriale.
- UTENTI AFFETTI DA DISAGIO PSICHICO: Strutture Residenziali e Semi-Residenziali, Servizi di Assistenza Domiciliare, Interventi di Educativa Territoriale.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il lavoro di tutti gli operatori è improntato al rispetto delle direttive nazionali e regionali in materia e si basa sui principi di:

EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ: sono assicurate dalla formazione del personale preposto ai rapporti con gli utenti.

CONTINUITÀ: la nostra Cooperativa adotta tutte le strategie finalizzate alla prevenzione del turn-over ad un'organizzazione che garantisce il corretto e regolare svolgimento del Servizio per 12 mesi all'anno.

PARTECIPAZIONE: ogni proposta o osservazione degli utenti viene valutata come contributo al miglioramento del Servizio. In tal senso si utilizzano appositi questionari allo scopo di raccogliere la segnalazione di eventuali criticità o suggerimenti per ottimizzare l'erogazione delle prestazioni.

CENTRALITA' DELLA PERSONA: l'assistenza è centrata sull'utente e sulla sua famiglia, attraverso:

- il rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura dell'utente e dei familiari;
- la creazione e il mantenimento di un rapporto tra operatori ed utenti basato sulla comunicazione e sulla condivisione di obiettivi;
- l'attenzione ai bisogni fisici, emozionali, psicologici, sociali e spirituali dell'utente;
- il sostegno alla famiglia attraverso un'opera di informazione, di consiglio e di aiuto pratico.

EFFICACIA ED EFFICIENZA. La Cooperativa garantisce:

- un alto livello professionale di tutti gli operatori, ottenuto attraverso un'attenta selezione, un adeguato periodo di tirocinio e corsi periodici di formazione e aggiornamento;
- l'integrazione con i servizi ospedalieri e residenziali per favorire la continuità assistenziale.

CHIAREZZA E TRASPARENZA. La Cooperativa si impegna a fornire la documentazione rispondente a criteri di chiarezza e trasparenza. I criteri sono resi preventivamente noti all'utente.

INOLTRE LA COMUNITÀ ASSICURA:

- La garanzia di un'elevata qualità assistenziale a livello infermieristico, tutelare, educativo ed animativo;
- La personalizzazione dei programmi assistenziali rivolti ai singoli ospiti;
- La valorizzazione dei livelli di autonomia degli ospiti, attraverso interventi tesi a stimolare e/o mantenere le singole abilità residue;
- La flessibilità operativa ed alto livello di integrazione dell'équipe, allo scopo di soddisfare i bisogni primari degli ospiti, sia per quanto concerne la loro componente sanitaria, sia per quanto concerne quella assistenziale;
- La ricerca di ottimizzazione dei livelli di qualità di vita;
- L'offerta di occasioni di incontro e socializzazione, volti a contrastare l'emarginazione e l'isolamento;
- La formazione continua del personale, finalizzata a sostenerne la motivazione ed a consentire l'offerta di un'assistenza qualificata;
- La promozione di una effettiva integrazione con i servizi del territorio, in un'ottica tesa al mantenimento della continuità assistenziale;

Il mantenimento dei contatti con la realtà esterna.

I DIRITTI DELL'UTENTE

DIRITTO DI CURA ED ASSISTENZA: ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

DIRITTO DI PREVENZIONE: ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.

DIRITTO DI PROTEZIONE: ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.

DIRITTO DI PAROLA E DI ASCOLTO: ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono essere soddisfatte, nel limite del possibile.

DIRITTO DI INFORMAZIONE: ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi cui viene sottoposta.

DIRITTO DI ESPRESSIONE: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori e ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.

DIRITTO DI CRITICA: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.

DIRITTO AL RISPETTO ED AL PUDORE: ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e devono essere rispettati la sua riservatezza e il suo senso del pudore.

DIRITTO DI RISERVATEZZA: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza. Il personale impiegato garantisce il rispetto della privacy degli utenti non divulgando informazioni che li riguardino.

DIRITTO DI PENSIERO E DI RELIGIONE: ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa.

PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO

La Comunità si trova a Torino (TO) in Via Francesco Millio, 20.

È autorizzata ed accreditata dal Comune di Torino ad ospitare 10 ospiti, così suddivisi:

- 9 Ospiti residenti
- 1 Servizio di Pronto Intervento/Tregua

E' situata al piano primo di un edificio di proprietà del Comune della Città di Torino, nella Circoscrizione 3, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici urbani del Comune di Torino (Bus 58; 58; 64; 55; 67).

È servita da un ascensore, ed è composta da:

- sei camere da letto, quattro doppie e due singole con le caratteristiche idonee ad ospitare l'utenza (di cui una destinata al servizio di pronto intervento/tregua)
- cucina
- dispensa
- lavanderia/magazzino
- ufficio/infermeria
- ampio salone (pasti, attività educative)
- tre servizi igienici attrezzati
- un servizio igienico per il personale (ed i visitatori)

La comunità è disposta su un unico livello.

Il presidio è aperto dal Lunedì alla Domenica 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

FINALITA' DEL SERVIZIO

La "Mission" nasce e si fonda sull'esigenza di riconoscere e promuovere la centralità della persona disabile con lo scopo finalizzato alla sua presa in carico in un'ottica integrale ed olistica.

Ci impegniamo a garantire prestazioni e servizi di qualità sensibilizzando il contesto sociale in cui operiamo e valorizzando la competenza e l'esperienza di tutti gli operatori.

L'obiettivo primario del servizio consiste nel garantire al disabile un elevato livello di qualità della vita, inteso come raggiungimento della massima autonomia personale ed integrazione sociale possibile.

Tale servizio si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento ed al potenziamento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisita, al percorso di crescita personale ed all'inserimento sociale, prestando particolare attenzione alla rete dei rapporti già esistenti ed alla strutturazione di reti di sostegno al singolo e al gruppo.

L'équipe multiprofessionale, opera per offrire una risposta orientata alla gestione quotidiana che implica un'azione di contenimento e l'attivazione di laboratori per offrire un'integrazione agli ospiti delle loro "parti mancanti" o carenti, con l'obiettivo di massima di migliorare la qualità della vita nel suo complesso.

Tutti i bisogni concernenti gli ospiti sono riconducibili a delle aree d'intervento pedagogico, classificabili secondo parametri e criteri di priorità e di criticità.

Il soddisfacimento dei bisogni d'ogni singolo ospite, implica delle azioni educativo-assistenziali personalizzate e la formulazione di obiettivi specifici in funzione del grado di sviluppo psico-fisico individuale.

I SERVIZI OFFERTI

Sono garantite le seguenti prestazioni:

- Assistenza Medica tramite medico di base
- Assistenza infermieristica
- Assistenza tutelare di base per n. 24 ore al giorno
- Attività di Riabilitazione
- Attività educative e di animazione
- Servizio di ristorazione con cucina interna
- Servizio di pulizia e sanificazione
- Servizio di lavanderia
- Servizio religioso

Assistenza Medico Generica e Specialistica

L'assistenza medica è garantita attraverso la presenza del medico di medicina di base (generale) scelto dall'ospite o da un familiare/tutore al momento dell'ingresso in Comunità a garanzia delle seguenti prestazioni:

- visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richiesta di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero.

Durante la notte e nelle giornate festive e prefestive l'assistenza medica di base è assicurata dalla guardia medica.

Le visite specialistiche vengono effettuate presso gli ambulatori pubblici o privati, in base alla preferenza degli Ospiti. La Comunità in base alle necessità contatta gli enti preposti ai trasporti di emergenza/urgenza (ad esempio la Croce Rossa).
L'approvvigionamento dei farmaci di "Fascia A" viene effettuato dalla Comunità attraverso la fornitura dell'ASL, dopo avere ricevuto le prescrizioni dal medico di base. I farmaci non presenti in "Fascia A" sono a carico dell'ospite. La comunità provvede al loro approvvigionamento ed alla conservazione e somministrazione.

Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica viene erogata nel pieno rispetto dei parametri fissati dalla normativa vigente. Gli infermieri professionali si occupano di:

- preparare e somministrare le terapie prescritte dal medico di base o da altri specialisti;
- effettuare le medicazioni;
- effettuare un monitoraggio quotidiano dei parametri vitali degli ospiti; mantenendo uno stretto controllo sullo stato di salute degli stessi;
- trasmettere costantemente ogni informazione utile al medico di base;
- supervisionare il personale di assistenza.

Assistenza tutelare

La Comunità garantisce un'assistenza continuativa nell'arco delle 24 ore. Il numero degli operatori all'assistenza di base è disciplinato dalle normative regionali. Gli operatori, nell'ottica di favorire la massima autonomia dell'ospite, forniscono:

Interventi rivolti all'assistenza diretta:

.

- aiuto nell'espletamento delle attività quotidiane (igiene delle persona, vestizione, assunzione dei pasti, preparazione ed aiuto per il riposo);
- mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzina. Aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività;
- controllo e sorveglianza dell'ospite;
- interventi volti a favorire le relazioni e la socializzazione degli ospiti (stimolazione al mantenimento dei rapporti con gli altri ospiti, collaborazione funzionale allo svolgimento di attività ricreative, coinvolgimento dei familiari).

Interventi rivolti all'assistenza indiretta

- Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita, arredi ed attrezzature dell'ospite.

Attività di riabilitazione

L'attività di riabilitazione è assicurata tramite consegne specifiche prescritte dal fisioterapista attività svolte, sono:

- mobilizzazione passiva per limitare i danni legati all'immobilità;
- ginnastica attiva (quando l'ospite è in grado di svolgere movimenti senza l'ausilio dell'operatore) e passiva (quando l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore).

Gli interventi riabilitativi vengono svolti sia presso il "CAD QUITO", sia nelle zone comuni della comunità.

Attività educative e di animazione

Sono finalizzate a coinvolgere l'ospite in prima persona come soggetto attivo e non come semplice "spettatore".
Il programma delle varie attività è settimanale e tiene conto delle caratteristiche e delle aspettative di ognuno, in modo da adattare e diversificare i vari momenti.
I Servizi di intervento educativo professionale e animazione, prevedono le seguenti attività:

Educazione professionale:

- attività della vita quotidiana
- attività artigianali

L'Animazione:

- attività espressive
- attività socio-culturali
- attività ludico-ricreative

Servizio di ristorazione

La ristorazione è gestita direttamente dalla comunità nella cucina interna.
Il menù, predisposto stagionalmente a scansione settimanale e suddiviso in "PRIMAVERA-ESTATE" ed "AUTUNNO-INVERNO", tiene conto delle esigenze alimentari degli ospiti, delle norme dietetiche e delle eventuali abitudini acquisite, con specifiche lavorazioni per eventuali patologie e/o allergie (ad esempio menù per disfagici, ciliaci, diabetici, ecc…).
L'intero servizio è sottoposto alle norme previste dalla normativa vigente in materia di autorizzazioni sanitarie e mantiene attivo il sistema di autocontrollo (HACCP) stabilito dalla D.Lgs. 193/07.

Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio di pulizia e riordino della Comunità, provvede ad assicurare in ogni momento il perfetto stato dei locali, degli arredi e delle attrezzature in uso.
I lavori quotidiani sono eseguiti in ore tali da non disturbare la quiete degli ospiti e da non interferire con le attività svolte dagli operatori addetti agli altri servizi connessi al funzionamento della Comunità.
I prodotti usati sono rispondenti alle normative vigenti e le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Servizi di lavanderia, stireria e guardaroba

Il servizio lavanderia è interamente gestito all'interno della Comunità. È effettuato in un locale, all'interno della stessa, dotato di macchine per il lavaggio, l'asciugatura e la stiratura.
Il personale addetto al servizio di lavanderia provvede anche ad effettuare eventuali piccole rammendature dei capi di vestiario.
Il servizio è compreso nella retta giornaliera di degenza.

Servizio religioso

Il servizio religioso viene garantito agli ospiti che lo richiedono, tramite accompagnamento presso i luoghi di culto nelle vicinanze della Comunità.

Direzione della Comunità

Il Coordinatore del servizio è presente in comunità tutte le mattine dal lunedì al venerdì inoltre è sempre raggiungibile telefonicamente, in quanto dotato di telefono mobile.

Inoltre è garantita la presenza del Dirigente Responsabile di Area della Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. – ONLUS.

Orario visite agli ospiti

La Comunità è sempre aperta alle visite di famigliari, parenti ed amici degli ospiti, è gradito concordare frequenza ed orari delle visite con il personale per motivi organizzativi delle attività.

Per l'ingresso in comunità, il visitatore dovrà annunciarsi, utilizzando il campanello posto all'ingresso principale dell'edificio.

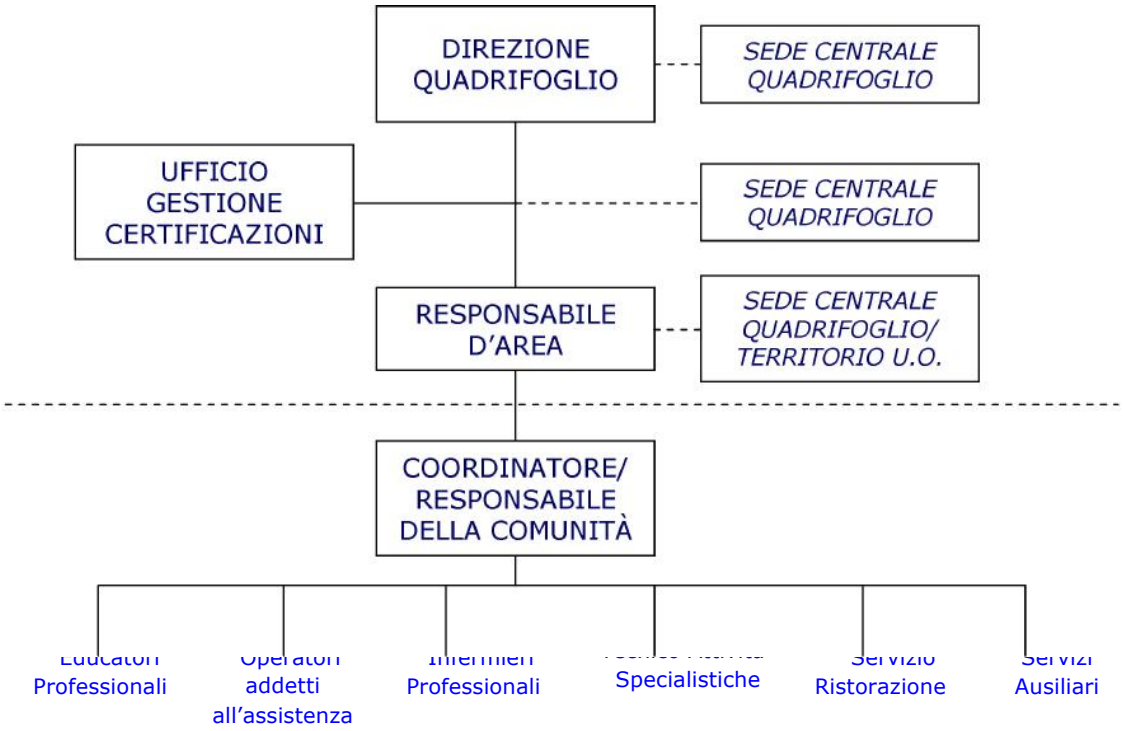
VOCAZIONE DEL SERVIZIO

Comunità Alloggio "Tipo C" – Fascia di "Alta Intensità"
Posti autorizzati 10 di cui 1 per pronto Intervento e Tregua.
I destinatari del servizio sono persone adulte in carico ai Servizi Socio Assistenziali portatori di deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica con disabilità medio grave, grave e pluridisabilità.

IL PERSONALE

All'interno della Comunità opera un team di lavoro formato da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli Ospiti con la massima professionalità.
Tutto il personale è identificabile tramite tesserino di riconoscimento.
Ogni operatore svolge tutte le funzioni previste dalla figura specifica.
La Cooperativa organizza corsi di formazione per il personale operante presso la comunità, allo scopo di migliorarne costantemente le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti, con l'obiettivo di garantire il massimo livello di qualità del servizio.
Inoltre, il personale operante viene informato su eventuali corsi esterni, al fine di agevolare anche la partecipazione alle principali occasioni formative organizzate a livello territoriale.

ORGANIGRAMMA



ÉQUIPE MULTIPROFESSIONALE:

1 COORDINATORE (Operatore Socio Sanitario ed Educatore Professionale)
4 EDUCATORI PROFESSIONALI
7 OPERATORI ADDETTI ALL'ASSISTENZA (OSS/ADEST)
1 INFERMIERA PROFESSIONALE
1 TECNICO "ATTIVITÀ SPECIALISTICHE" (Animatore socio culturale – Tecnico Shiatsu)
1 ADDETTA AL SERVIZIO RISTORAZIONE
1 ADDETTA AI SERVIZI AUSILIARI

L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

L'organizzazione della giornata nel rispetto degli standard previsti dalle vigenti normative, per la gestione della Comunità prevede la presenza giornaliera di:

- Operatori *Addetti all'Assistenza ed Educatori* al mattino
- Operatori *Addetti all'Assistenza ed Educatori* al pomeriggio
- Operatore socio sanitario durante le ore notturne
- Infermiera professionale dal lunedì al sabato
- Operatore addetto alle attività specifiche per 1 o 2 giorni alla settimana
- Operatore addetto al servizio ristorazione
- Operatore addetto ai servizi ausiliari

GIORNATA TIPO DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO *"LA BETULLA"*

DALLE	ALLE	ATTIVITÀ
07:00	07:30	Risveglio
07:30	08:45	Alzata, igiene, vestizione, cura del se, somministrazione terapia farmacologica
08:45	09:15	Colazione
09:15	13:00	Attività e Laboratori interni ed esterni (*secondo la programmazione annuale*)
13:00	13:15	Accompagnamento ospiti ai servizi igienici per espletare le funzioni fisiologiche + igiene delle mani
13:15	13:45	Disbrigo attività domestiche coinvolgendo gli ospiti secondo lo schema attività domestiche PRANZO somministrazione terapia farmacologica
13:45	14:00	Accompagnamento ospiti ai servizi igienici per espletare le funzioni fisiologiche + igiene orale
14:00	15:00	Relax, riposino
15:00	15:30	Preparazione per le attività
15:30	18:30	Attività / Laboratori pomeridiani interni ed esterni (*secondo la programmazione annuale*) Merenda
18:30	19:00	Accompagnamento ospiti ai servizi igienici per espletare le funzioni fisiologiche + igiene delle mani Disbrigo attività domestiche coinvolgendo gli ospiti secondo lo schema attività domestiche Somministrazione terapia farmacologica
19:00	19:45	CENA
19:45	20:30	Disbrigo attività domestiche coinvolgendo gli ospiti Accompagnamento ospiti ai servizi igienici per espletare le funzioni fisiologiche + igiene orale
20:30	23:00	Relax, tv, lettura
Dalle	23:00	Riposo notturno

Alcune attività diurne vengono svolte presso i locali del CAD (Centro Attività Diurne) "QUITO" di proprietà della Cooperativa Sociale QUADRIFOGLIO s.c. – ONLUS in Corso Principe Oddone, 96 a Torino, che consente, visti i diversi spazi attrezzati (palestra, sala relax, sala decoupage, salotto, cucinino) lo svolgimento di molteplici attività in un ambiente protetto.

SPECIFICHE ATTIVITÀ INTERNE/ESTERNE

- Laboratorio di percezione e cura di sé
- Laboratorio di fotografia
- Musica e movimento
- Laboratorio di culinaria
- Laboratorio di attività grafico pittoriche
- Laboratorio di fiaba e drammatizzazione
- Laboratorio di teatro
- Laboratorio di didattica
- Laboratorio di giochi circensi
- Ballo
- Karaoke
- Shiatsu
- Ippoterapia/Grooming
- Acquaticità
- Uscite e gite con frequenza mensile
- Soggiorni estivi della durata di 8/10 giorni
- Partecipazione alle attività proposte da progetto "Motore di Ricerca: Comunità Attiva"della città di Torino

Per tutte le attività svolte, in Comunità sono disponibili i singoli progetti descrittivi, a disposizione e consultabili da chiunque ne faccia formale richiesta.
Le attività settimanali strutturate possono variare in base al raggiungimento da parte degli ospiti degli obiettivi proposti.

La Comunità è dotata di due furgoni (di cui uno attrezzato per il trasporto disabili) per gli spostamenti e gli accompagnamenti degli utenti sia all'interno della città, che nel caso di gite o soggiorni estivi.

PROGETTAZIONE CONCERTATA

Mensilmente vengono organizzate riunioni di diverso tipo per valutare l'efficacia del servizio ed evidenziare eventuali problematiche.

Tipologia riunione	Cadenza	Monte ore totale mensile
d'Équipe	ogni 15 giorni	5 ore
Educatori	ogni 15 giorni	4 ore
di Supervisione	mensile	2 ore
con le Famiglie	ogni 3 o 4 mesi e/o a richiesta della famiglia	2/3 ore

RIUNIONE D'ÉQUIPE
(Coordinatore – Educatori – Addetti all'Assistenza – IP – Servizi ausiliari)

- Riunione di servizio: vengono esaminate questioni generali attinenti il servizio come l'organizzazione del lavoro, iniziative varie, comunicazioni, stesura / modifica mansionari , piani di lavoro, protocolli operativi.

(Coordinatore – Educatori – Addetti all'Assistenza – IP)

- Riunione sui casi: vengono esaminate le problematica emerse relative ad ogni ospite, viene aggiornata l'area sanitaria, assistenziale

(PAI), educativa (PEI), viene verificato l'andamento generale dell'ospite e apportate eventuali modifiche degli interventi in essere.

Le riunioni d'equipe vengono documentate attraverso la compilazione del modulo "Verbali di riunione".

RIUNIONE EDUCATORI (Coordinatore – Educatori)

Programmazione mensile delle attività esterne, verifica in itinere dei singoli PEI e apporto eventuale di modifiche, confronto e condivisione rispetto agli interventi educativi individuali.

Le riunioni educatori vengono documentate attraverso la compilazione del modulo "Verbali di riunione".

SUPERVISIONE (Coordinatore – Educatori – Addetti all'Assistenza)

La Supervisione si configura come un importante strumento per garantire efficacia ed efficienza delle prestazioni. Le dinamiche relazionali che si instaurano all'interno di un' equipe multi professionale e tra operatori ed ospiti sono spesso difficili da gestire; la supervisione permette al personale di comprenderle e controllarle, limita i fenomeni di burn out, protegge gli ospiti da eventuali modalità operative scorrette.

Obiettivi

- Favorire l'espressione delle problematiche emotive relazionali
- Analizzare specifiche situazioni in ambito lavorativo
- Limitare il burnout
- Prevenire lo stress
- Incrementare la fiducia nelle proprie risorse e competenze
- Sostenere la motivazione individuale
- Favorire la comunicazione interpersonale
- Promuovere una comunicazione più adeguata ed efficiente

RIUNIONI CON LE FAMIGLIE

(Coordinatore – Educatori – Addetti all'Assistenza - Famiglie)

- Superare resistenze e criticità verso il servizio
- Presentare i PEI/PAI, il programma delle attività con i relativi progetti
- Colloqui di chiarimento su eventuali disservizi o incomprensioni
- Brain storming sulle problematiche che i famigliari desiderano trattare
- Vissuti delle famiglie rispetto agli operatori e al servizio

MODALITA' DI AMMISSIONE

A seguito di segnalazione da parte degli Assistenti Sociali al Settore Disabili dell'Ente inviante, la persona disabile viene valutata dall'Unità di Valutazione Handicap dell'ASL territorialmente competente, la quale effettua l'orientamento dei soggetti verso la struttura più idonea a seguito di un percorso di valutazione multidisciplinare.

L'Ente attraverso gli Educatori territoriali/Assistenti Sociali prende contatti con Il Coordinatore della struttura per valutare la compatibilità dell'ospite da inserire con gli altri ospiti già residenti.

In caso di decisione congiunta ed affermativa, viene organizzato un incontro con i familiari dell'ospite, in cui vengono illustrate, da parte del Coordinatore del servizio, le modalità di lavoro dell'equipe, tutte le procedure adottate per rispondere globalmente ai bisogni dell'ospite: attività educativo-assistenziali erogate, procedure per la somministrazione dei

farmaci, procedure per il vestiario dell'ospite, procedure per i ricoveri ospedalieri, procedure per l'iscrizione anagrafica in convivenza dell'ospite, varie ed eventuali.
In tale sede vengono concordate le modalità di inserimento.
In previsione dell'inserimento, la Comunità richiede alla famiglia o al responsabile legale (tutore) del soggetto tutta la documentazione utile a predisporre il fascicolo personale:

- Anamnesi, curriculum patologie, documentazione sanitaria a disposizione
- Tessera sanitaria
- Modulo di esenzione
- Schema terapia farmacologia aggiornata redatta dal medico di base -specialista
- Certificato vaccinazioni
- Documentazione sociale
- Eventuale tesserino regionale ad uso trasporto mezzi pubblici
- Carta d'identità

L'ospite inserito è soggetto ad un periodo di osservazione a seguito del quale viene redatto un Piano Educativo Individualizzato (PEI) che orienta la tipologia di intervento educativo che si effettuerà rispetto alla persona e un Piano Assistenziale Individuale che orienta alla tipologia di intervento assistenziale richiesto. Alla redazione del PEI/PAI collaborano tutte le diverse figure professionali interne alla comunità con la supervisione del coordinatore. Entrambi i documenti vengono consegnati in copia alle famiglie e agli educatori referenti territoriali.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La Comunità può, ove necessario, procedere alle dimissioni dei soggetti inseriti previa valutazione dell'équipe multiprofessionale interna, in accordo con il Settore Disabili del Comune della Città di Torino e l'ASL di competenza nei seguenti casi:

- Raggiungimento del limite d'età
- Richiesta dei famigliari
- Incompatibilità con gli altri residenti della comunità
- Trasferimento ad altra comunità
- Peggioramento delle condizioni generali

Nel caso di mutate condizioni sanitarie degli ospiti, che comportino una riprogettazione dell'intervento, il Coordinatore provvederà a segnalarlo al Comune di Torino e all'A.S.L. di competenza (*in base all'appartenenza territoriale dell'ospite interessato*) i quali, mediante l'Unità Multidisciplinare di valutazione della disabilità (UMVD) competente, provvederanno ad indicare, in accordo con l'impresa titolare dell'intervento, soluzioni organizzative interne maggiormente idonee o indicare eventuali proposte alternative.
In caso di dimissioni, la comunità darà comunicazione a tutti i soggetti coinvolti nel progetto (*UMVD, Comune di residenza, Famigliari/Tutori, Ente gestore dei servizi socio-assistenziali territoriali*), tramite l'invio dell'apposito modulo di dimissione allegando una relazione del caso.
Saranno altresì comunicate eventuali dimissioni a causa di trasferimento o decesso.

LE RETTE

L'entità della retta è stabilita dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente inviante a seguito della presentazione da parte dei Familiari/Tutori dell'ospite interessato, di tutta la documentazione economica relativa ai redditi posseduti. Mensilmente la COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO s.c. – ONLUS invia alla famiglia/tutore dell'ospite la fattura con allegato il bollettino di versamento, per il pagamento della retta mensile.

PRESTAZIONI COMPRESE NELLE RETTE

- il personale addetto, suddiviso per figure professionali
- un'adeguata organizzazione di attività educativo - assistenziali
- assicurare un vitto adeguato, considerando con attenzione le diete particolari individuali, previste da prescrizioni mediche e legate a problemi di masticazione
- servizio di lavanderia e al servizio di pulizia
- tutte le necessità di trasporto e accompagnamento degli ospiti a valenza sanitaria
- approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari
- assistenza infermieristica
- assistenza di base alla persona
- assicurare il servizio di organizzazione e gestione di soggiorni estivi – gite
- spese di gestione del servizio
- costi di amministrazione
- garantire l'assistenza continuativa ospedaliera sulle otto ore (*anche se trattasi di inserimento di pronto intervento*), nel caso di ricovero ospedaliero di un ospite, e organizzare previa autorizzazione dell'ASL competente, tramite Agenzie specializzate esterne l'assistenza ritenuta idonea dalla struttura ospedaliera delle restanti ore della giornata

PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLE RETTE
(a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore)

- tutti i capi di abbigliamento personale comprese le calzature
- piccole spese di vita quotidiana (*sigarette, bar ed altri generi di conforto personale*)
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- eventuali ticket per: farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali, compreso l'accompagnamento
- parrucchiere, estetista, pedicure
- oggetti di igiene personale

GESTIONE DEI DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

LE MODALITÀ
I dati, vengono trattati sia con strumenti cartacei, sia con strumenti informatici, computer e quant'altro, sono normalmente comunicati alla Comunità dai famigliari e/o dai tutori degli ospiti.
Fermo restando che i trattamenti di dati personali avvengono come prescritto dalla legge, si precisa che:
LA COMUNICAZIONE DEI DATI viene trasmessa ad altri soggetti esterni, pubblici e privati, quando la comunicazione è prevista da specifici obblighi di legge; i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati sono i soggetti che affiancano le ASL e/o l'amministrazione Comunale. Di volta in volta i dati comunicati sono quelli strettamente necessari alla specifica finalità.
A titolo di esempio, i dati vengono comunicati agli enti previdenziali, assistenziali e simili, come laboratori d'analisi, centri di riabilitazione, comunità terapeutiche, che sono coinvolti nel percorso assistenziale degli ospiti. All'interno della Comunità i dati possono essere conosciuti solo dagli operatori che ne hanno effettiva necessità e saranno limitati ai dati strettamente necessari.

IL CONSENSO come previsto dalla vigente normativa è obbligatorio, e la Comunità per il trattamento di tutti i dati personali degli ospiti, finalizzati alle attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione ed amministrazione, lo deve acquisire. Pertanto in fase d'inserimento, verrà richiesto a chi ne esercita la patria potestà ovvero tutela, curatela e amministrazione di sostegno. Lo stesso dovrà essere formalizzato e firmato in calce per esteso utilizzando la modulistica in vigore.

Inoltre va ricordato, che tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi socio sanitari ed educativi, sono tenuti per etica e/o per deontologia, al segreto professionale.

IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

I servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio vengono erogati secondo il sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla norma ISO 9001 da un Ente esterno ed indipendente. La certificazione del sistema di gestione per la qualità garantisce che:

- tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- sia presente una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali reclami/segnalazioni da parte degli Utenti e dei loro familiari;
- vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli Utenti e dei loro familiari, i cui risultati sono esaminati dal Responsabile Qualità della Cooperativa, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento del servizio.

La Cooperativa Sociale QUADRIFOGLIO s.c. ONLUS è in possesso delle seguenti Certificazioni:

- Sistema di gestione della qualità conforme, alla norma **ISO 9001:2015 Nr Er 0177/2013 Aenor Italia**
- Sistema di gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro conforme allo standard **Iso 45001:2018 Nr SST 0047/2013 Aenor Italia**
- Sistema di Responsabilità Sociale d'impresa **SA 8000:2014 Tuv Italia**
- Sistema di gestione ambientale conforme alla norma ISO 14001: 2015 **nr GA-2012/0386** con AENOR ITALIA

La Cooperativa inoltre risulta conforme ai requisiti delle seguenti norme

- UNI 10881:2013 Servizi-Assistenza Residenziale agli Anziani
- UNI 11010:2002 Servizi Residenziali e Diurni per persone con disabilità
- UNI 10854:1999 Progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo haccp
- UNI 11034:2003 Servizi all'infanzia

LA RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Come previsto dal Sistema Qualità *(UNI EN ISO 9001)* della Cooperativa Sociale Quadrifoglio s.c. - ONLUS, i questionari predisposti per la rilevazione della qualità percepita ai familiari/tutori degli ospiti vengono consegnati annualmente. I dati rilevati, sono valutati dalla direzione di QUADRIFOGLIO che successivamente li invierà ai servizi socio assistenziali del Comune di Torino per conoscenza.
Gli stessi vengono consegnati alla Coordinatrice della Comunità, che li dovrà illustrare agli operatori durante la riunione di équipe, per considerare la necessità di introdurre dei correttivi sulle eventuali criticità emerse.

Cooperativa Sociale Quadrifoglio

SA 8000 Cert. N° 9981000030

AENOR Impresa Registrata ISO 9001 CERTIFICATO N° ER-0177/2013

AENOR Sicurezza e Salute sul Lavoro ISO 45001 CERTIFICATO N° SST-0047/2013

AENOR Gestione Ambientale ISO 14001 NUMERO DI SERIE GA - 2012/0386

COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO s.c. ONLUS

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA:

VIALE SAVORGNAN D'OSOPPO, 4/10 – 10064 PINEROLO (TO)

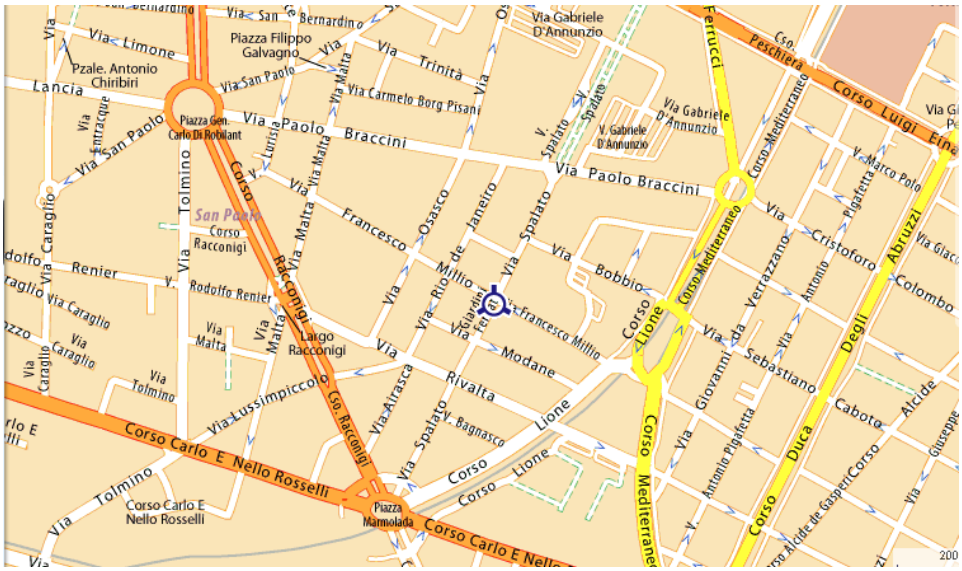
P. IVA e C.F. 03890320017
C.C.I.A.A. N° 596171
ALBO COOP. N° A110373

TEL: 0121.324811 • FAX: 0121.324812
e-mail: quadrifoglio.pinerolo@coopquadrifoglio.com
sito web: www.coopquadrifoglio.com

COMUNITÀ ALLOGGIO "LA BETULLA"

VIA FRANCESCO MILLIO, 20 - 10141 TORINO (TO)

TEL: 011.338271 / 320.7677340
e-mail: comunita.betulla@coopquadrifoglio.com



COME RAGGIUNGERCI

Con i mezzi pubblici urbani del Comune della Città di Torino (*Bus 58; 58; 64; 55; 67*). Dalla Tangenziale di Torino, uscire all'altezza di TORINO SUD/CORSO ORBASSANO, proseguire su Corso Orbassano, svoltare a destra in Via Tripoli e continuare fino in Via Tirreno, dirigersi verso Largo Tirreno svoltando a sinistra, proseguire fino a raggiungere Corso Adriatico svoltando a sinistra proseguire fino ad immettersi in Corso Racconigi, svoltando a destra proseguire fino a Piazza Marmolada giunti alla rotonda prendere la 3° uscita, ed immettersi in Via Spalato, proseguire fino a raggiungere Via Francesco Millio.