



GRUPPO APPARTAMENTO

“da Isa”

**Strada Fortemaggiore 49
Pessione di Chieri (TO)**

**CARTA DEL SERVIZIO
Anno 2025**

Revisione	Descrizione
01	Edizione 2025

Elaborato da	Verificato e Approvato da
Responsabile Struttura	Responsabile di Area

SOMMARIO

1.	Presentazione del servizio / Ente gestore e contesto territoriale	4
1.1	Ente gestore - chi siamo	4
1.2	Mission del servizio.....	4
1.3	Procedura di realizzazione della carta del servizio	4
1.4	Procedura di informazione.....	4
1.5	Garanzia del rispetto delle prestazioni	4
1.6	Mezzi e modalità per raggiungere il presidio	5
1.7	Indicazione del nominativo dei referenti.....	5
1.8	Recapito telefonico.....	5
1.9	Orari e modalità d’accesso	5
1.10	Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie.	5
2.	Organizzazione.....	6
2.1	Organizzazione della giornata e delle attività	6
2.2	Attività diurne durante la settimana	6
2.3	Articolazione delle attività nel corso dell’anno e gestione del periodo estivo	6
2.4	Numero e qualifiche del personale in servizio	6
2.5	Rapporti con associazioni per favorire l’integrazione.....	6
2.6	Presenza di volontari	7
2.7	Gestione dell’emergenza	7
2.8	Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia	7
2.9	Modalità d’incontro con gli ospiti, i familiari	7
2.10	Modalità d’incontro con i referenti dell’Ente Inviante	7
2.11	Modalità per la presentazione del reclamo	7
3.	Modalità di presa in carico	8
3.1	Modalità di ammissione-dimissione	8
3.2	Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD territoriali	8
3.3	Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona	8
3.4	Prestazioni comprese nella retta	8
4.	Documentazione del servizio	9

1. Presentazione del servizio / Ente gestore e contesto territoriale

Il Gruppo Appartamento per persone disabili “da Isa” è situato in strada Fortemaggiore 49, Pessione di Chieri, all’interno di un ampio cascinale, con una vasta area di pertinenza.

1.1 *Ente gestore - chi siamo*

Ente gestore è la Cooperativa Sociale Chronos.

La Cooperativa Sociale CHRONOS è stata costituita il 29 settembre 1982, con l’obiettivo sociale di tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno portato a costituire, nel tempo, un rapporto privilegiato ed in costante evoluzione con il territorio in cui si opera, creando legami solidi con le famiglie dei fruitori dei servizi, con i soggetti attivi della società locale - scuole, servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni - in generale con tutti gli interessati ai servizi.

Tutti i servizi della cooperativa hanno lo scopo di favorire l’integrazione, delle persone che ne usufruiscono, nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, tessendo una trama in cui nessuno si perda ed in cui a ciascuno venga dato valore.

Con coerenza, pertanto, tutti gli interventi sono attuati in stretta collaborazione con le strutture ed i servizi sociosanitari del territorio.

1.2 *Mission del servizio*

Essere servizio residenziale implica una precisa concezione del lavoro di cura e di accompagnamento delle persone che in esso vivono, e questo è il compito di operatori che hanno a disposizione gli strumenti adatti e che condividono il Progetto e gli obiettivi.

La persona è considerata un soggetto attivo, che partecipa al suo progetto di vita, in un luogo dove può esprimere la propria individualità in modo protetto, ma libero, in cui le singole individualità e differenze sono poste al centro di un processo di vita.

1.3 *Procedura di realizzazione della carta del servizio*

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno alla Cooperativa Chronos, con la partecipazione del Responsabile di Servizio.

Essa tiene conto del Progetto di Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli interessati (in primis i familiari) nella misurazione della soddisfazione del servizio.

La Carta ha validità pluriennale e viene rinnovata qualora intervengano modifiche. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

1.4 *Procedura di informazione*

La Carta viene messa a disposizione degli Enti Committenti. Viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all’ingresso nel servizio ed è scaricabile sul sito della Cooperativa.

1.5 *Garanzia del rispetto delle prestazioni*

Per quanto riguarda le prestazioni, gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile di Servizio effettua monitoraggio costante, riguardo:

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalla normativa: analisi di efficienza;
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato: analisi di efficacia;
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;
- coerenza rispetto a quanto previsto dalla presente Carta del Servizio e dai documenti progettuali.

Gli obiettivi di qualità del servizio sono stabiliti annualmente.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dalla persona che vive in comunità (e/o dai suoi familiari, interessati) sono la possibilità di contatto diretto con il responsabile di servizio, sempre garantita, anche in modo informale e l’accoglimento e restituzione riguardo gli eventuali rilievi effettuati (che assicurano una rilevazione dinamica nel tempo), l’intervista e l’analisi di clima degli

incontri effettuati (che assicurano una valutazione ad una certa data).

1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio

Il Gruppo Appartamento si trova a Pessione di Chieri, in Strada Fortemaggiore, che parte dal centro di Pessione, dal cavalcavia della stazione.

Si può raggiungere facilmente:

- in auto: tangenziale Torino Sud/Autostrada A21 - uscita Santena - direzione Poirino - Chieri oppure da Chieri - direzione Poirino, seguendo le indicazioni;
- con il treno (tratta TO-AT), stazione di Pessione: da qui servizio navetta della Comunità previo accordo telefonico anticipato.

in autobus: linea 30 della G.T.T., fermata di Chieri; linea Torino/Alba della SATTI, fermata Poirino: dalle fermate degli autobus servizio navetta della Comunità previo accordo telefonico anticipato.

All'interno della struttura è garantito il parcheggio.

1.7 Indicazione del nominativo dei referenti

Responsabile del Servizio:

Michele Carrera – Tel. 3386711990

daisa@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Gerbaudo Giuseppe - Tel. 328.7904879

gerbaudo@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico e mail

Recapito telefonico

Telefono: 011.9416900

daisa@coopchronos.it

1.9 Orari e modalità d'accesso

Il Gruppo Appartamento è servizio residenziale continuativo, articolata sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

L'accesso è libero, tuttavia è preferibile che avvenga nell'orario:

- Mattino: dalle ore 9,00 alle ore 12,00;
- Pomeriggio: dalle ore 14,00 alle ore 18,30.

Ai sensi della normativa vigente, gli operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento. Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

1.10 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie.

Gruppo Appartamento di Tipo A

vocazione prevalente disabilità Intellettiva / Comportamentale.

Può ospitare fino a 6 persone disabili.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

- tre camere per due persone,
- bagno attrezzato,
- soggiorno
- cucina.

All'esterno è disponibile un ampio cortile.

2. Organizzazione

2.1 *Organizzazione della giornata e delle attività*

La giornata del gruppo appartamento è organizzata in modo da tenere conto e comprendere le esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto dell'Ente Inviante, gli standard di personale consentiti dall'accreditamento stesso.

Durante la giornata sono articolati i vari momenti a carattere educativo, assistenziale e ricreativo: sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e vari adempimenti a carattere sanitario.

L'articolazione delle attività tiene conto delle caratteristiche e delle risorse bio-psico-sociali dei singoli: presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre "condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili".

La scansione generale della tempistica prevede i seguenti punti di riferimento:

- ore 8.30: colazione
- ore 9.00: tempo attività
- ore 12.00: pranzo
- ore 14.00: tempo attività (e merenda)
- ore 19.00: cena

a seguire tempo disponibile - accompagnamento al riposo notturno

2.2 *Attività diurne durante la settimana*

I servizi residenziali gestiti dalla Cooperativa prevedono che gli ospiti siano inseriti in attività diurne, in modo strutturato, secondo le indicazioni stabilite nei Progetti Individuali.

La programmazione delle attività è disponibile presso il servizio.

Le attività strutturate, all'interno ed all'esterno, rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti e sono condotte in relazione con le risorse del territorio.

Sono inoltre differenziate a seconda della tipologia degli ospiti e delle loro esigenze.

La settimana è scandita da una serie di attività, che tengono conto degli interessi del gruppo degli ospiti. Il piano delle attività è disponibile presso il servizio.

Il sabato e la domenica sono dedicati ad attività meno strutturate (feste, visione film, partecipazione messa, visite di familiari e amici) in modo da permettere agli ospiti di vivere una cadenza rituale che differenzia i giorni feriali dal sabato e domenica.

2.3 *Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo*

Le attività si svolgono con una programmazione generale sull'anno, anche se sono previsti nello specifico, relazioni ed agganci con quanto più consono alla stagione: ad esempio i mesi estivi vedono una maggiore concentrazione di momenti di uscita e festa.

Per quanto riguarda i soggiorni, il Consorzio RISO dispone di una propria casa vacanze in Liguria, ad Imperia Porto Maurizio, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione, in una condizione ottimale.

2.4 *Numero e qualifiche del personale in servizio*

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dalla normativa. La presenza numerica è programmata nello schema turni, disponibile in comunità.

Con il servizio collaborano inoltre una psicologa (Responsabile progettuale) ed il Responsabile di Area della Cooperativa, in qualità di riferimento istituzionale della medesima.

Per tutte le informazioni specifiche occorrenti, il Responsabile del servizio è disponibile, previo appuntamento.

2.5 *Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione*

La ricerca di risorse individuate con la finalità di attivare le capacità residue dei soggetti disabili ha come scopo lo sviluppo privilegiato del comportamento adattivo, inteso come insieme delle competenze richieste nei diversi contesti di vita e di relazione al fine di adeguare la persona al tessuto sociale.

In concreto, ciò significa cercare rapporti e collaborazione con: associazioni, enti di collocamento, cooperative sociali, educativa territoriale, agenzie formative, aziende, laboratori comunali, volontariato,

	SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ PROCEDURA CARTA DEL SERVIZIO	CAR.SER. DA ISA edizione 2024 pag. 7 di 9
---	---	---

biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati dal territorio.

Particolare menzione merita la collaborazione con i progetti: “Motore di Ricerca” e “In Genio” del Comune di Torino, Associazione Vivere del Comune di Chieri.

Vengono incentivati momenti di incontro e progetti di attività con altre cooperative che gestiscono servizi similari.

2.6 Presenza di volontari

Il servizio è aperto alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali.

I rapporti sono tenuti dal Responsabile.

2.7 Gestione dell'emergenza

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di Servizio.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario gli Operatori si avvalgono dell'assistenza infermieristica interna, del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente Committente in caso di ricovero ospedaliero.

2.8 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia

Il confezionamento pasti avviene internamente al complesso Cascina La Motta.

La preparazione dei pasti segue una programmazione (estiva ed invernale), che ruota su quattro settimane. Sono garantite le diete personalizzare, come da indicazione medica.

La lavanderia è interna, per gli indumenti personali, mentre la biancheria piana viene affidata a una ditta esterna di lava nolo.

2.9 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari

Gli incontri con e tra ospiti e familiari sono liberi, negli orari programmati, e favoriti dalla Comunità, salvo indicazione diversa del Progetto Individuale.

Il Responsabile di Servizio organizza riunioni e/o incontri con cadenza minima semestrale con familiari/tutori, con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio: qualora occorresse, i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri ad equipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

Il Responsabile del Servizio è, in tutti i casi, sempre disponibile per chiarimenti, anche a mezzo contatto telefonico.

2.10 Modalità d'incontro con i referenti dell'Ente Inviante

Gli incontri con i referenti dell'Ente Inviante seguono una casistica articolata, a seconda delle esigenze emergenti e del Progetto Individuale.

Il Gruppo Appartamento mette sempre a disposizione il Referente Progettuale e il Responsabile di Servizio per garantire la piena funzionalità di questi rapporti.

2.11 Modalità per la presentazione del reclamo

I reclami possono essere proposti in forma verbale o scritta: sono sempre presi in carico dal Responsabile di Servizio.

Su valutazione del Responsabile di Servizio, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione viene data risposta immediata e verbale; negli altri casi è disponibile il modulo “segnalazione reclami / suggerimenti”.

Il responsabile del servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti. Si garantisce il trattamento della segnalazione entro 7 giorni lavorativi.

I reclami vengono archiviati in ordine cronologico con le relative risposte e sono resi disponibili per le attività di verifica interne ed esterne (dell'ente committente).

3. Modalità di presa in carico

3.1 Modalità di ammissione-dimissione

La segnalazione dell'utente viene fatta da parte del Settore disabili tramite gli uffici centrali o sezioni distaccate territoriali tenendo conto della valutazione da parte della commissione UVMD.

Si procede quindi alla raccolta dei dati personali attraverso una scheda informativa contenente: contesto di vita, situazione familiare, situazione utente, aspettativa della famiglia, analisi dei bisogni, individuazione degli obiettivi, individuazione di strumenti, esplicitazione dei tempi e parametri di verifica.

La raccolta delle informazioni e gli incontri con la famiglia d'origine (qualora presente) o con altri portatori d'interesse avviene attraverso la richiesta di copia di documenti esistenti e tramite verbali degli incontri effettuati.

Si considera parte integrante della metodologia utilizzata il costante raccordo e confronto con i competenti uffici territoriali e riferimenti sanitari; le verifiche in itinere con i servizi preposti e documentazione del progresso decorso patologico.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del Progetto Individuale.

Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e Territoriali competenti.

3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD territoriali

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, attraverso la verifica e il riesame semestrale - o all'occorrenza più ravvicinato - degli obiettivi progettuali individuati. L'educatore referente effettua la verifica e trascrive l'esito sul Progetto Individuale. La verifica viene integrata con i dati rilevati dagli incontri con le famiglie e dalle riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

L'Ente Gestore mette a disposizione il Responsabile Progettuale e Il Responsabile di Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con le UVMD territoriali.

3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona

L'ammontare della retta è stabilito ai sensi di quanto previsto dalla convenzione con gli Enti Inviati. La quota a carico dell'utente / famiglia varia in base a quanto stabilito dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente inviante, a seguito della presentazione da parte di Famiglie/Tutori interessati di tutta la documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite.

L'utente è tenuto al pagamento della retta giornaliera, come stabilita.

Il versamento di tale somma può essere fatto preferibilmente attraverso bonifico bancario, con i dati messi a disposizione degli interessati dal Responsabile del Servizio.

3.4 Prestazioni comprese nella retta

Le prestazioni comprese nella retta sono stabilite nel contratto intercorrente con gli Enti Inviati.

In generale, il servizio residenziale implica una presa in carico globale e fornisce una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative, socializzanti: nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo previsti dall'Ente Committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

Servizi a pagamento

Salvo diversa disposizione, nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

- Capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- Oggetti di igiene personale;
- 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.

4. Documentazione del servizio

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio della Comunità.

Qui si possono trovare i turni degli operatori, la tabella con l'organizzazione delle attività giornaliere/settimanali ed eventuale elenco associazioni di autotutela.

Il menù è appeso nella cucina della comunità.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.