



**CARTA DEI SERVIZI**  
**COMUNITA' ALLOGGIO PER DISABILI**  
**CASA DI FRATERNITA' SAN FRANCESCO**  
**VIA MAZZINI 22 TORINO**

**Comunità alloggio per disabili tipo C**  
**Casa di Fraternità San Francesco**  
Via Mazzini 22 – 10123 Torino  
Tel. 011- 8126374– [www.gruppozaffiro.it](http://www.gruppozaffiro.it)



*Gentile Cliente,*

*attraverso la Presente Carta dei Servizi vorremo renderle disponibili i principi guida dello stile di cura e le informazioni sull'organizzazione della Struttura e di Zaffiro Nord SRL.*

*La Carta dei Servizi evidenzia le caratteristiche del Servizio e ne descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente beneficiario della Comunità alloggio San Francesco, di Via Mazzini 22 a Torino.*

*La Carta rappresenta una dichiarazione di impegno che Zaffiro Nord SRL si assume di fronte agli Utenti, ai loro Familiari e con i Cittadini tutti, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del Servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, garantendo trasparenza nelle modalità con cui i Servizi vengono erogati. Vorrebbe essere uno strumento informativo utile per meglio comprendere quale accoglienza riserviamo ai nostri clienti ed a quale tipo di assistenza e con quale modalità di cura vogliamo rispondere alle loro esigenze ed ai loro bisogni.*

*Questo documento è uno strumento dinamico e flessibile che può costituire una base di partenza sulla quale poter aprire un confronto diretto con i nostri ospiti e le loro famiglie e verrà perfezionato ed integrato anche tenendo conto delle Sue opinioni e del parere che vorrà fornirci attraverso il Questionario di soddisfazione del cliente e la modulistica di segnalazione che trova sempre a Sua disposizione presso il punto di accoglienza della Struttura.*

*Con la professionalità e la volontà di tutti gli operatori e con il Suo aiuto, crediamo di poter riuscire a migliorare la qualità della vita agli ospiti che per un breve o lungo periodo, usufruiranno dei nostri Servizi.*

*Il presente documento deve pertanto intendersi come parte di un processo che vedrà sempre ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti volti a coinvolgere l'Utenza e tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa, secondo il modello di analisi partecipata della qualità del Servizio.*

*La presente Carta è ampiamente diffusa tramite rintracciabilità sul sito [www.gruppozaffiro.it](http://www.gruppozaffiro.it), viene presentata e distribuita agli Utenti ed ai loro familiari, è disponibile visionare una copia presso la Comunità Alloggio infine il documento viene distribuito ai Servizi Sociali, ai soggetti istituzionali, agli Enti ed alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi ed interagire con il nostro Servizio.*

*Le disposizioni ed i dettagli qui non enunciati, fanno parte del contratto di accoglimento.*

*Zaffiro Nord SRL*



## CODICE ETICO

La Struttura adotta e condivide il Codice Etico di Zaffiro Nord SRL che declina il quadro di valori ed i principi guida mediante i quali vengono dettate le linee di indirizzo aziendali che regolano ed orientano i processi decisionali ed il comportamento di tutti coloro che, a tutti i livelli di responsabilità ed a qualunque titolo, vi operano per perseguire gli obiettivi.

I principi ed i valori contenuti nel codice etico sono alla base delle politiche e delle procedure operative adottate ed applicate dalla Struttura.

## I NOSTRI VALORI

Zaffiro Nord SRL recepisce integralmente i principi fondamentali espressi dal D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 in materia di erogazione di servizi pubblici ed uniforma i programmi, l'attività dei propri operatori, i rapporti con l'utenza e la cittadinanza e la propria gestione ai seguenti principi e valori:

---

### *Uguaglianza*

---

L'accesso ai servizi e l'erogazione delle prestazioni sono ispirati al principio di uguaglianza dei diritti degli ospiti e dei cittadini, per cui distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, ceti sociali non possono dar luogo a privilegi o discriminazioni.

---

### *Imparzialità*

---

I comportamenti di tutti gli operatori sono basati su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. A questi stessi criteri si fa riferimento nell'interpretazione delle regole e delle condizioni che disciplinano la fruizione dell'assistenza e la convivenza nella Residenza.

---

### *Continuità*

---

Le prestazioni offerte nelle Residenze Zaffiro hanno carattere di continuità; non sono, pertanto, contemplate sospensioni immotivate, non disciplinate dalla normativa interna e non rese note agli interessati.

---

### *Diritto di scelta*

---

All'utente viene riconosciuto il diritto di scegliere l'attività o il servizio fra quanti proposti in alternativa, fatte salve le condizioni che ne regolano la fruizione.



---

### *Partecipazione*

---

La direzione favorisce la partecipazione attiva dell'Ospite, dei suoi familiari, dei cittadini alla vita nelle Residenze Zaffiro, sia per consentire opportuni controlli sulla corretta erogazione dei servizi, che per giovare di ogni apporto migliorativo.

---

### *Efficienza ed efficacia*

---

Zaffiro Nord SRL persegue l'obiettivo della massima efficienza della propria organizzazione e della più grande efficacia degli interventi, pertanto sono correttamente praticate rapidità di decisione e d'esecuzione, snellezza e semplicità burocratiche, flessibilità ed adattabilità organizzative, spirito innovativo e volontà di confronto, disponibilità ad ascoltare ed accogliere le esigenze particolari degli ospiti, competenze e scrupolosità nell'esecuzione degli interventi.

---

### *Personalizzazione dell'assistenza*

---

Nelle Residenze Zaffiro viene compiuto ogni sforzo per evitare rischi di spersonalizzazione e di disumanizzazione nello svolgimento degli interventi. All'anziano sono, infatti, rivolte le attenzioni, la cura e la considerazione che possono aiutarlo a vivere dentro l'istituzione con la capacità di relazione, la modalità di espressione, l'individualità che appartengono e che le sue condizioni psicofisiche gli consentono di esprimere.

---

### *Rispetto della persona*

---

Il personale, a qualunque mansione sia addetto, è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto della persona e che non siano lesivi della dignità dell'Ospite, anche (e soprattutto) quando questi è condizionato da malattie o invalidità.

---

### *Cortesìa integrità e onestà*

---

Non è sempre facile creare quel clima di serenità e di fiducia che permette all'Ospite di affidarsi senza riserva e con vera collaborazione alle cure dello staff, traendo il maggior profitto possibile dal lavoro di questo. Occorrono, oltre alla competenza professionale specifica, anche cortesia, integrità e onestà da parte di ciascuna persona che qui lavora, ciò è espressamente richiesto a ciascun collaboratore.



---

### *Diritto d'informazione*

---

All'utente è riconosciuto il diritto della completa informazione su ogni specifica condizione di svolgimento dei compiti. Sono adottati strumenti e metodi che facilitano l'esercizio di suddetto diritto.

---

### *Osservazioni e reclami*

---

L'utente viene tutelato e garantito nel rispetto dei propri diritti, anche dandogli la possibilità di presentare reclami e osservazioni quando ritenga le prestazioni ricevute non corrispondenti agli impegni assunti.

## **PRESENTAZIONE E MISSION**

La Comunità alloggio Casa di Fraternità San Francesco di Torino è gestita dalla Zaffiro Nord SRL, azienda attiva nella fornitura dei servizi sociosanitari in tutto il territorio del Centro, Nord e Sud Italia integrandosi di concerto con la rete territoriale propria di ogni realtà regionale.

La Comunità per disabili è un presidio socio assistenziali di tipologia C, ovvero ad Alta Intensità per persone con disabilità grave.

Gli ospiti sono persone adulte (dai 18 ai 65 anni) disabili di ambo i sessi che, per particolari motivi non possono vivere autonomamente o non possono risiedere presso le proprie famiglie.

La Comunità San Francesco consta di 10 posti letto totali, dando disponibilità ad accogliere ed ospitare persone in soggiorni di *respite* familiare, dedicando 2 posti in pronto intervento. Questi posti sono previsti in pronta accoglienza nel weekend ed in particolari momenti dell'anno (ad es. nei periodi estivi o festivi) per le famiglie che presentano temporanee difficoltà di gestione del congiunto. L'accesso anche in questo caso è concordato e regolamentato dai Servizi/Enti preposti.

La Casa di Fraternità San Francesco è nata con l'intento di:

- ✓ Dare una risposta concreta al disagio delle famiglie preoccupate per il futuro delle persone fragili diversamente abili
- ✓ Rispondere ai bisogni di persone con disabilità, che sento la necessità di una vita più autonoma e che chiedono di sperimentare situazioni di crescita e di distacco dal nucleo familiare.

La Comunità offre esperienze di vita comunitaria, in un ambiente protetto ed accogliente in cui si presta attenzione e si valorizza l'unicità della persona e delle proprie capacità residue.



Per promuovere e tutelare la dignità delle persone ospitate, la Comunità San Francesco segue i seguenti principi, traducendoli in valori di Servizio:

- Accoglienza: accettare, ascoltare, osservare la persona offrendole la possibilità di intraprendere un percorso di vita e di crescita
- Autonomia: favorire una maggiore autonomia al soggetto, offrendo occasioni e spunti di sviluppo della personalità, delle relazioni interpersonali e sociali
- Empowerment: responsabilizzare la persona, promuovendone le capacità di compiere delle scelte
- Flessibilità: negli interventi negli spazi e nei tempi dedicati.

### **FINALITA' ED OBIETTIVI**

Le finalità e gli obiettivi del Servizio possono essere così riassunti:

1. Offrire la possibilità di vivere un'esperienza comunitaria che favorisca, attraverso una maggior capacità di vita in autonomia, un'esistenza il più possibile serena e dignitosa
2. Organizzare la Comunità come ambiente strutturato di vita, caratterizzato da un clima di interazioni che permetta la realizzazione di progetti realistici e condizioni di vita di ben-essere
3. Favorire l'acquisizione di competenze ed abilità spendibili nella vita quotidiana e sociale
4. Promuovere occasioni di stimolo e di socializzazione
5. Svolgere interventi preventivi volti a intervenire sul rischio di perdere eventuali autonomie favorendo l'esercizio delle capacità residue degli ospiti
6. Favorire il coinvolgimento delle famiglie nel progetto individualizzato degli ospiti accolti nella Comunità, oltre che nelle iniziative di apertura all'esterno della Struttura
7. Offrire alle famiglie momenti di sollievo e di avvicinamento alla residenzialità per il proprio congiunto.

Il progetto di gestione della Comunità San Francesco è fortemente interconnesso con i Servizi del territorio. La risposta educativa, assistenziale ed abitativa è personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona, orientando ed orientata ai bisogni dell'ospite.

Sarà possibile diversificare le risposte ai bisogni delle persone disabili in carico assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti individuali validati in sede di Commissione Multidimensionale di Valutazione della Disabilità.



## LA TUTELA DELL'UTENZA: DIRITTI E DOVERI

La trasformazione dell'Utente in "fruitore protagonista" dal servizio residenziale, lo pone al centro dell'attenzione dell'organizzazione.

La persona disabile, in concerto con i suoi familiari/Servizi di riferimento, hanno il diritto di:

- Essere coinvolti nell'ideazione, attuazione, verifica del Progetto Individuale
- Essere sempre assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria individualità dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, secondo i propri modelli culturali ed orientamenti
- Ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui/lei dirette, con un linguaggio chiaro e comprensibile. In caso di incapacità della persona accolta, tali info devono essere rese alla persona di riferimento.
- Proporre reclami che debbono essere esaminati con tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

La persona disabile ed i suoi familiari/Servizi di riferimento, hanno il dovere di:

- Rispettare quanto previsto dalla Carta dei Servizi e dal Regolamento che l'Utente riceve al momento dell'ingresso presso la Casa di Fraternità San Francesco
- Rispettare il personale di servizio e l'équipe intera
- Mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti in Comunità
- Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi presenti all'interno della Comunità
- La persona disabile ed i familiari/Servizi, hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi

## DOMANDA DI ACCOGLIENZA E PROCEDURE

L'individuazione dei cittadini da inserire presso la Comunità San Francesco, sarà effettuata dalla Commissione di Valutazione preposta, così come previsto dalla normativa Regionale.

La presa in carico inizia al momento dell'assegnazione del servizio da parte della Commissione di Valutazione e della conseguente segnalazione al Responsabile del Servizio della Zaffiro Nord SRL.

Il Responsabile della Comunità cura un primo incontro in cui: presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa, raccoglie le informazioni sociosanitarie relative al nuovo ospite, presenta e consegna la presente Carta del Servizio.

In un secondo incontro accompagna la persona disabile e la sua famiglia, o chi per essa, in vista presso la struttura. È cura del Responsabile raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste ed i problemi eventuali della persona interessata. Queste preziose informazioni saranno riferite agli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare al meglio un intervento adeguato e personalizzato.



Con la presa in carico nel Servizio, l'équipe individua un educatore referente ed un oss di riferimento della persona inserita, che si occuperanno di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e dopo tre mesi dall'ingresso, una prima relazione educativa dove viene esplicitato il percorso attuato.

L'inserimento consente di iniziare ad instaurare una relazione con gli operatori e gli altri beneficiari, di mettere in gioco le proprie potenzialità e capacità, nonché di esprimere richieste e desideri.

A ciò segue la costruzione del progetto individualizzato da parte dell'équipe di Servizio (educatore referente del caso con il contributo dell'oss in co-referenza assistenziale). Il progetto individualizzato di ciascun ospite, definito ed autorizzato dalla Commissione UMVD territorialmente competente, dovrà prevedere la partecipazione ad attività strutturate interne ed esterne. Laddove sia utile per l'ospite, alcune attività potranno essere svolte in collaborazione con la Comunità Alloggio San Giovanni Battista, sempre di Zaffiro Nord SRL sita in Via Almese n. 12 a Torino.

Il progetto individualizzato viene così definito e documentato sulla base delle indicazioni delle Unità Valutative di competenza e deve indicare<sup>1</sup>:

- Le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale
- I risultati che si vogliono ottenere
- La capacità di risposta della comunità in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Per ogni Piano Individuale è necessario indicare: l'operatore responsabile dello stesso, l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari, descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi nonché la realizzazione delle attività di verifica degli obiettivi raggiunti e non.

Per accedere alla Comunità San Francesco, la famiglia o chi per essa deve presentare ai Servizi di riferimento la documentazione che attesti le condizioni della persona disabile dal punto di vista economico, del suo stato di salute oltre alla certificazione di disabilità ed alla evidenziazione della presa in carico/collaborazione da parte del SSN.

Prima dell'ammissione alla comunità è necessario fornire la seguente documentazione:

- ✓ Documentazione sociosanitaria
- ✓ Documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizi a carattere socioeducativo riabilitativo
- ✓ Prescrizione mediche e posologie di terapie da somministrare
- ✓ Documentazione medica relativa all'utilizzo di eventuali specifiche prescrizioni igienico sanitarie e/o ausili
- ✓ Documento di identità e codice fiscale
- ✓ Certificato di invalidità civile
- ✓ Eventuali esenzioni da ticket

---

<sup>1</sup> DgR del 14 settembre 2009 n. 25-12129



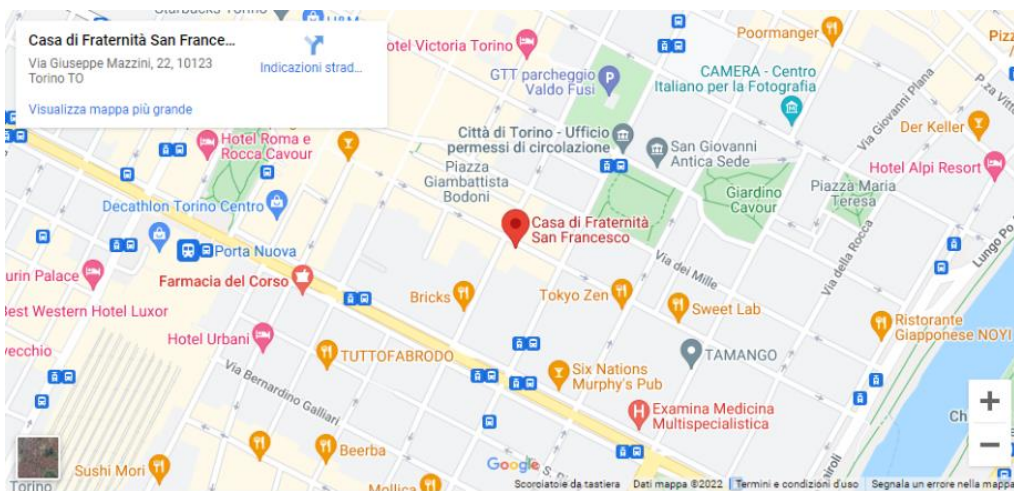


## GESTIONE DATI E TUTELA PRIVACY

Zaffiro Nord SRL rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali<sup>2</sup>. I dati personali vengono quindi custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alla finalità della raccolta.

Con la presa in carico della persona disabile viene presentato il documento sull' informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali. Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia o chi per essa accetta, viene firmato in duplice copia. Il documento consente l'esposizione e l'utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, attività ricreative, ecc.

## ORIENTERING E UBICAZIONE



Relativamente all'ubicazione, l'immobile si trova in un punto strategico, ben servito dai mezzi pubblici.

La casa è situata nel quartiere centrale della Circoscrizione n. 1. La storia di Via Mazzini nasce nel sotto-quartiere e nella zona storica di Torino, denominata inizialmente Borgo Nuovo.

Il quartiere del centro storico prese forma a partire dal '600 durante il primo ampliamento sabauda della città. Solo due secoli dopo, con l'abbattimento delle mura sud orientali, il Borgo Nuovo subì un forte processo di urbanizzazione borghese, diventando un importante polo commerciale.

Proprio Via Mazzini, durante il XIX secolo divenne un importante asse commerciale di Torino ed allo stesso tempo, fulcro di innovativi progetti urbanistici.

---

<sup>2</sup> Regolamento UE n. 679/2016 GDPR 25/05/2018



La Comunità è al terzo piano di una storica palazzina privata, si compone di un ufficio amministrativo e di direzione, un servizio igienico per gli operatori, quattro servizi igienici dedicati agli ospiti, due stanze singole, sei stanze doppie, una cucina, due saloni polivalenti per le attività, un'infermeria, una lavanderia, uno spogliatoio per gli operatori ed un magazzino.

### STAFF DIRIGENZIALI ED OPERATIVI

La Comunità San Francesco prevede un organico composto in base alla Dgr 230-23699 da:

- Un responsabile coordinatore della Comunità
- Educatori professionali
- Operatori socio sanitari OSS in possesso della qualifica Regionale
- Infermiere
- Psichiatra con funzione di consulente medico specialista
- Psicologo
- Un addetto alla cucina
- Consulenti esterni ed esperti in funzione della realizzazione delle attività preposte



L'equipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale vigente. Viene calendarizzata mensilmente una riunione di servizio, in cui tutti gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del Servizio comunitario e valutano l'efficacia degli interventi e delle prestazioni.

Gli operatori tutti, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato.

Il coordinatore della Comunità e l'intera équipe sono in costante relazione con la Direzione Aziendale e con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed amministrativo di Zaffiro Nord SRL.

In presenza di progetti individuali che prevedano specifici bisogni educativi ed assistenziali e che per questo prevedano prestazioni aggiuntive e dedicate, verranno attivate ulteriori risorse del personale scelte ad hoc.

Le figure dei Consulenti Attività sono professionisti accreditati al nostro Albo dei Fornitori.



## ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO

La Comunità San Francesco ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare.

È prevista la presenza di almeno un operatore durante l'orario notturno. È sempre garantita la reperibilità sanitaria ed educativa.

La "giornata tipo" si differenzia a seconda dell'organizzazione delle attività, nel rispetto dei minutaggi previsti.

Ore 7.00/8.00	Risveglio ed attività igieniche
Ore 8.00/9.00	Colazione
Ore 9.00/12.00	Svolgimento dei laboratori e delle attività ludico ricreative educativa e riabilitative
Ore 12.30/14.30	Pranzo, riordino e relax postprandiale
Ore 14.30/16.00	Svolgimento attività strutturate interne ed esterne
Ore 16.00/16.30	Merenda
Ore 16.30/19.00	Attività strutturate
Ore 19.00/21.00	Preparazione cena, riordino ed igiene serale
Ore 21.00/22.30	Momenti comunitari, attività di relax e preparazione per la notte
Ore 22.30/7.00	Riposo notturno

Nella gestione della giornata, sono inoltre garantiti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

## SERVIZI OFFERTI

La residenzialità, oltre al soddisfacimento dei bisogni primari, garantisce una risposta adeguata ai bisogni di relazione, autonomia e recupero, attraverso una presa in carico attenta alla globalità della persona.



La residenzialità è quindi da intendersi come lo strumento di una progettualità caratterizzata dall'elaborazione di percorsi di integrazione che hanno come soggetto la persona disabile e come ambito l'intera realtà territoriale. Verranno garantite, come da indicazioni presenti nella Dgr 230-23699, almeno quattro ore di attività diurne giornaliere a tutti gli ospiti della Comunità.

Le attività saranno effettuate con messa a disposizione di operatori professionalmente preparati, con competenze specialistiche (personale educativo, assistenziale e consulenti di attività espressive/occupazionali).

Le attività ipotizzate sono gestite dagli operatori o da figure professionali specifiche. Intendiamo infatti avvalerci di consulenti per le attività di arte, danza o teatro. I laboratori e le attività verranno attivati a moduli – della durata di minimo 3 mesi e massimo 12 mesi- in modo bilanciato a seconda delle diverse tipologie, ma soprattutto in base alla valutazione individuale degli ospiti in sede di progettazione individualizzata.



Abbiamo individuato alcune macro aree per le attività presso la Casa di Fraternità San Francesco:

- *Area del corpo e della salute:* conoscenza ed applicazione di nozioni di igiene personale, cura della persona sport ed attività psicofisiche, gestione nella preparazione dei pasti. Ad esempio il progetto “*Facciamoci Belli*” nasce per offrire uno spazio dedicato a tutti gli ospiti della Comunità, con lo scopo di far riscoprire agli stessi la rivalutazione della propria immagine, godendosi un momento dedicato di coccole.



- *Area della cura e dell'ambiente domestico:* igiene e riordino dei locali, cura dei locali e degli effetti personali. Rientra in quest'area il progetto “*Cura della Nostra Casa*” con l'intento di responsabilizzare gli ospiti rendendoli consapevoli ed autonomi della gestione degli spazi comuni e privati.



- *Area cognitiva:* sviluppo delle capacità e delle potenzialità cognitive ed espressive relativamente a gestione del denaro, educazione sanitaria, uso di un'appropriata comunicazione, conoscenze di ruoli sociali e regole, conoscenza norme di sicurezza ed educazione alimentare
- *Area relazionale e di integrazione sociale:* rapporto con gli altri, apprendimento di regole sociali nella relazione interpersonale, stimolo alla maggior comunicazione nel proprio contesto, conoscenza ed utilizzo di ambienti, servizi ed attività presenti sul territorio (uffici pubblici, luoghi di incontro, esercizi commerciali, strutture ed agenzie per il tempo libero)
- *Area del processo educativo:* finalizzata ad offrire un percorso per mettere la persona disabile nelle migliori condizioni di adattamento all'ambiente. L'azione mirerà ad agire sui processi motivazionali e sulle esperienze maturate dalla persona disabile al fine di provocare e consolidare itinerari di progressiva autonomia e libertà. Particolare attenzione infatti viene posta sulle tecniche di rinforzo positivo.
- *Area prevenzione fattori correlati all'età anziana ed all'invecchiamento:* verranno svolte attività con l'intento di prevenire ed educare ai rischi dell'invecchiamento nella persona disabile. L'offerta dei laboratori vengono diversificati in base alle attività da predisporre, quali motorie riabilitative, di orientamento spazio-temporale quotidiano finalizzate al mantenimento delle abilità, delle competenze motorie, del benessere fisico attraverso una pianificazione quotidiana di attività ludico-motorie e valorizzazione dell'utilizzo dei mezzi pubblici per le uscite sul territorio.



- *Area del tempo libero*: le esperienze dirette sul territorio costituiscono una verifica ed uno stimolo rispetto ai livelli di acquisizione di abilità sociali, nonché un'occasione di divertimento. Le attività del tempo libero possono avvenire tramite l'utilizzo di strutture del territorio quali cinema, pizzerie, ritrovi, mostre, partecipazioni a gite ed uscite guidate, iniziative culturali e sportive.

Le attività strutturate intracomunitarie svolte dal personale educativo presso i locali della Casa di Fraternità San Francesco sono:

- Laboratorio di lettura con l'obiettivo di far sviluppare la capacità di attenzione e di ascolto degli Ospiti tramite la lettura gruppale di libri riviste e quotidiani, potenziando ed acquisendo capacità e competenze lessicali e di alfabetizzazione
- "Cinema in Salotto" con lo scopo di aggregare il gruppo degli ospiti sviluppando capacità attentive, di ascolto e di pensiero critico.
- Laboratorio di cucina e panificazione nel quale si impara a manipolare ed assemblare alimenti per la creazione di semplici pietanze, promuovendo la motilità fine ed il coinvolgimento dei cinque sensi, nel pieno rispetto delle norme igieniche da parte di chi sperimenta l'attività (utilizzo di guanti, cuffiette e grembiuli) e per gli spazi di lavoro (pulizia dei piani di appoggio e degli utensili che vengono utilizzati con adeguati prodotti). Inoltre ogni settimana viene decisa una "Cena a Tema" differenziando i temi culinari delle serate in base ai desideri/origini degli ospiti.
- Laboratorio "Karaoke", attività che ha lo scopo di far esprimere liberamente i ragazzi sul piano emotivo ed emozionale, utilizzando la musica come facilitatore.
- "Museo Online 2.0" l'idea nasce dall'impossibilità di recarsi presso i luoghi di cultura durante il periodo pandemico. L'attività ha lo scopo di stimolare ed incuriosire l'ospite nella scoperta di nuove realtà.
- Laboratorio di creatività dove vengono utilizzati diversi materiali e diverse tecniche per la realizzazione di piccoli oggetti (es. pasta modellabile, decoupage, collage, ecc)





Le attività strutturate esterne invece comprendono:

- Laboratorio di danza terapia, in collaborazione con la scuola di ballo *"Movimento Differente"* in via Barbaresco 19, Torino.
- L'attività di *"Di Sana Pianta"* in collaborazione con la Comunità San Giovanni Battista sempre DI Zaffiro Nord SRL, presso gli spazi verdi di quest'ultima
- L'attività di Ippoterapia in collaborazione con un maneggio del territorio
- L'attività di nuoto



Nel rapporto con la realtà territoriale, il Volontariato costituisce per la Casa di Fraternità San Francesco un interlocutore privilegiato, specie per la realizzazione di quella dimensione ed ideologia di *"Servizio Aperto"* capace di proporre percorsi attivi di integrazione sociale di rete.

Durante il periodo estivo la programmazione subisce alcune modifiche, potendo usufruire maggiormente di occasioni all'aperto sul territorio.

Le azioni del Volontariato e del Terzo Settore in generale, progettate assieme a Zaffiro Nord SRL, fluiscono nelle iniziative di aggregazione e di arricchimento delle opportunità del tempo libero per tutti gli ospiti della Comunità nonché nella preziosa collaborazione per iniziative di sensibilizzazione nel territorio torinese.

La Comunità è inoltre sede di tirocinio per i corsi di formazione professionale ed universitari, nonché può accogliere i progetti del Servizio Civile Nazionale.

#### **MODALITA' DI CONTRIBUZIONE DELL'UTENTE**

Come da Delibera della Giunta Regionale, gli utenti del Servizio sono tenuti a concorrere alle spese alberghiere sostenute dalla Comunità accreditata. Il Comune di Torino stabilisce per i servizi residenziali accreditati la quota a carico del Servizio Sanitario, quella oggetto di propria integrazione e la quota a carico delle persone disabili ospiti della Casa di Fraternità San Francesco.

Nella retta non sono comprese le spese relative a:

- Capi di abbigliamento e calzature ad uso personale
- Farmaci, ausili medici e protesi non erogabili dal SSN
- Visite mediche specialistiche, trasporti



Al momento dell'inserimento viene stipulato un contratto tra l'Ospite (o suo familiare/tutore/amministratore di sostegno/servizi sociali) e Zaffiro Nord SRL che indica le seguenti modalità di pagamento:

- La quota da corrispondere è comunicata mensilmente dall'Ufficio Amministrativo
- Il pagamento avviene mediante SDD, contanti o bonifico sul conto corrente bancario entro dieci giorni dalla data di ricevimento della fattura

## RELAZIONI CON LE FAMIGLIE ED I SERVIZI

La cura delle relazioni con la famiglia e/o con i Servizi Sociali territorialmente competenti, avviene attraverso:

- *Incontri di presentazione del Piano Individuale dell'anno:* l'Educatore referente assieme al Responsabile coordinatore della Comunità, incontrano annualmente i familiari e/o i Servizi all'interno della Comunità. L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie e/o con i Servizi di riferimento, ha la finalità di condividere e compartecipare nel dettaglio il Piano Individuale dell'anno, focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti, sulla collaborazione della famiglia/Servizi, sullo scambio relazionale e fiduciario utile a consolidare il percorso di crescita delle competenze della persona in carico al servizio nonché delle necessità di sostegno dei familiari che mutano con il passare degli anni.
- *Incontri collettivi con i familiari/Servizi:* si prevedono generalmente due momenti relativi agli incontri collettivi tematici. Gli incontri sono dedicati alla presentazione di proposte/programmi riguardanti la Comunità (es. soggiorni, feste, nuove attività, emergenze, ecc) dove vengono discusse questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano – ove possibile – collegialmente le soluzioni, si espongono scelte educative, riflettendo tutti insieme. L'organizzazione degli incontri formali ed informali con il gruppo dei familiari/Servizi vede la presenza del Responsabile/Coordinatore della Comunità, di alcuni membri dell'équipe di lavoro e, dove necessario, dei referenti istituzionali.
- *Contatti estemporanei:* dove oltre agli spazi di incontro con i singoli attori della rete familiare/dei Servizi, è possibile organizzare occasioni di incontro informale per favorire la condivisione di problemi e strategie individuali messe in atto per superarli.

Zaffiro Nord SRL ritiene importante valorizzare questi aspetti comunicativi, in quanto crede in una dimensione di "Comunità Aperta", come luogo accogliente e di condivisione reciproca.

La partecipazione delle famiglie e/o dei Servizi alla vita della Casa di Fraternità San Francesco, prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale il cui utilizzo garantisce i principi di democraticità gestionale e di partecipazione reale.



## **GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEI RECLAMI**

L'utente e/o il familiare od il Servizio inviante, possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio. Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza. Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione dell'Azienda o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità: personalmente e verbalmente, con nota scritta, tramite apposito modulo disponibile presso la comunità.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie.

## **SUGGERIMENTI**

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo deve essere compilato in maniera chiara ed anonima e consegnato in Comunità. Il Referente della Comunità provvederà a sottoporre i suggerimenti all'attenzione di Zaffiro Nord SRL.