

CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA SOCIALE TERRA NOSTRA

Caratteristiche della Carta dei Servizi

La Cooperativa ha preparato questo documento, denominato “Carta dei Servizi”, con la finalità di rendere visibili e facilmente riconoscibili i servizi che offre alla Comunità.

La Carta è un patto che si stipula con il Cittadino/Utente: il patto è un impegno. Questa Carta descrive il Servizio offerto dalla Cooperativa Sociale “Terra Nostra” presso i Gruppi Appartamento e la Fattoria Sociale di via Piano San Paolo 27 in Caltagirone, nonché le garanzie per coloro che le utilizzano.

La nostra Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i “principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire significative modifiche a quanto descritto.

Nei Gruppi Appartamento la Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile.

La Carta tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli utenti nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

Chi siamo e finalità della Cooperativa Sociale Terra Nostra

La Cooperativa Sociale “Terra Nostra” si è costituita nel 2004a Caltagirone e nasce con l'intento di sperimentare percorsi d'inclusione sociale e di partecipazione comunitaria per le fasce svantaggiate. La mission della Cooperativa “Terra Nostra” è particolarmente centrata alla lotta allo stigma e all'emarginazione sociale dei soggetti affetti da disagio psichico, nella specifica forma della patologia psichiatrica.

L'iniziativa prende forma dall'esperienza di operatori che lavorano dal 1994 nella salute mentale. La cooperativa “Terra Nostra” si dedica alla riabilitazione psichiatrica, intesa come



intervento multidisciplinare e transdisciplinare attraverso il quale ogni persona possa riappropriarsi della sua storia ed essere protagonista della propria progettualità, migliorare la qualità di vita, raggiungere un equilibrio funzionale tale da consentirle il miglior benessere possibile. Il recupero di una dimensione di vita normale (abitativa, sociale e soprattutto lavorativa) è il passaggio fondamentale per un corretto ed efficace processo di riabilitazione.

Le attività

La Fattoria Sociale

La Fattoria Sociale è ubicata all'interno della riserva orientata del bosco di Santo Pietro, in una frazione di Caltagirone, in via Piano San Paolo, 27 (CT).

La Fattoria Sociale è un'impresa agricola che offre servizi culturali, educativi, assistenziali, formativi e di inclusione sociale e lavorativa per soggetti svantaggiati. L'agricoltura sociale trova le sue radici più profonde nelle forme di solidarietà e nei valori della reciprocità, gratuità e mutuo aiuto che contraddistinguono le aree rurali. In modo particolare, l'intreccio che si determina tra dimensione produttiva, dimensione relazionale con le piante, con gli animali, con la natura e quella familiare e comunitaria, ha permesso all'agricoltura di assolvere sempre più ad una funzione sociale.

I soggetti a cui ci rivolgiamo sono soprattutto quelle persone che, provate da diverse forme di disagio possono trovare nelle attività agricole una possibilità per dare un senso alla propria vita.

La Fattoria Sociale si avvale di una rete di persone, associazioni, imprese agricole impegnate nella promozione della salute, per l'inclusione sociale e lo sviluppo sostenibile.

La Fattoria Sociale principalmente si dedica alla produzione orticole, raccolta di olive e produzione di olio, utilizzando terreni dei soci della Cooperativa e collaborando con aziende private.

La Cooperativa Sociale "Terra Nostra", a supporto dell'idea di riabilitazione ed inclusione socio-lavorativa, all'interno della Fattoria Sociale offre al pubblico una ristorazione che



utilizza i prodotti coltivati in azienda, seguono la filosofia del Km 0 e la ricerca e valorizzazione di prodotti locali da consumare e far conoscere agli ospiti (es. uso di grani antichi: timilia, russello, margherito; ricerca di legumi quali la Cicerchia e varietà di pasta ricavata dall'utilizzo di grani antichi).

I Gruppi Appartamento

Dopo diversi anni di esperienza nell'ambito di percorsi di inclusione lavorativa e di supporto a pazienti psichiatrici, nell'ottobre del 2011 la cooperativa "Terra Nostra" realizza la dimensione abitativa, istituendo il primo Gruppo Appartamento.

I Gruppi Appartamento sono ubicati e integrati nel tessuto urbano della città ed hanno come premessa fondamentale l'inserimento lavorativo dei pazienti che lo abitano; il lavoro, infatti, inteso sia come esperienza personale che come modalità di partecipazione alla vita sociale, crediamo costituisca un passaggio fondamentale per lo sviluppo dell'autostima, dell'autoefficacia percepita e dell'autonomia della persona.

Il Gruppo Appartamento assume la fisionomia di un luogo territoriale e spazio mentale intermedio tra le residenze socio-sanitarie e l'abitare una casa propria.

Con tale progetto la Cooperativa offre ai pazienti la possibilità di riacquisire le proprie competenze personali e sociali supportando il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione. Un intervento che stimoli la persona a contribuire alla costruzione di uno spazio abitativo su misura per se stesso, nel rispetto delle diverse individualità.

Il Gruppo Appartamento si delinea come una risorsa a livello personale, sociale, culturale ed economico, poiché, con costi molto ridotti, offre sostegno e assistenza a pazienti che hanno un buon livello di autonomia ma che, per mancanza di strutture adeguate, confluiscono in programmi riabilitativi non appropriati.

Il nostro Gruppo Appartamento consente di dare risposte concrete al bisogno di autonomia e di reinserimento sociale dei pazienti, attraverso la gestione della cura di se stesso, della quotidianità, della casa e della convivenza con altri.



Ubicazione e composizione degli appartamenti

I due appartamenti sono ubicati nella zona residenziale di Caltagirone (CT). Il primo è una villetta monofamiliare sita in via Minosse n°50, che può ospitare sino a quattro posti letto, ed è composto da: tre comode camere, doppio servizio, ampio salone, cucina, garage, piccolo giardino esterno. Il secondo è un appartamento al primo piano in Via Guerriero, da poco ristrutturato, composto da 3 ampi vani, più cucina e servizi e ampi balconi. L'ambiente è luminoso e spazioso. Ogni stanza è arredata ed accogliente.

Il Gruppo Appartamento nasce come luogo d'accoglienza di soggetti impossibilitati a rimanere all'interno del loro nucleo familiare d'origine. Partendo da questo principio si è dato importanza all'ambiente, tentando di riprodurre il più possibile un ambiente confortevole, dove ognuno abbia degli spazi suoi, pur condividendone altri.

L'utenza

Il Gruppo Appartamento è rivolto a persone con disabilità psichica, con un livello di autonomia tale da poter affrontare la vita e le attività del Gruppo Appartamento, per i quali si valuta necessario un intervento educativo.

Nel rispetto degli standard regionali, il servizio in ogni singolo appartamento è strutturato per ospitare un massimo di 4 ospiti.

Il gruppo può costituire il passaggio da situazioni abitative più protette ad una di maggiore autonomia o per persone la cui convivenza in famiglia non è funzionale per vari motivi.

Modalità di accoglienza e dimissioni

Gli inserimenti possono avvenire a seguito di segnalazione del comune di appartenenza dell'ospite, in questo caso è il comune a farsi carico della retta corrispondente.



L'inserimento può altresì avvenire su richiesta di privati, come ad esempio, la famiglia di un ospite o l'utente stesso.

L'équipe si riserva di valutare, attraverso colloqui, in merito all'inserimento dell'ospite in relazione a: tipo di patologia, condizione fisica, relazionale e psichica, grado di autonomia, posti disponibili nell'appartamento. Saranno inoltre effettuati colloqui con gli invianti (servizi sociali dei comuni di residenza dell'utente) e con i familiari.

L'inserimento prevede un periodo di "prova" della durata di un mese a seguito del quale saranno ridefiniti gli obiettivi.

Al momento dell'inserimento sarà presentato il regolamento del Gruppo Appartamento (contratto di ospitalità) che deve essere visionato e sottoscritto dall'ospite. Il contratto di ospitalità è strumento indispensabile all'interno del Gruppo Appartamento ed è comprensivo del progetto educativo e dei regolamenti. È un accordo sottoscritto dalla persona ospite e dall'équipe che disciplina i rapporti fra le parti indicando i limiti e le responsabilità delle stesse. La persona ospite dovrà essere protagonista del suo percorso di crescita verso l'autonomia in termini di motivazione ed impegno personale; l'équipe fungerà da guida, da supporto, da facilitatore.

Il contratto per il primo mese, quindi, avrà carattere temporaneo e di prova; decorso positivamente il periodo di prova il presente contratto avrà efficacia piena e durata illimitata, salvo i casi di recesso previsti.

In caso di incompatibilità con il modello assistenziale e riabilitativo del Gruppo Appartamento è facoltà della Cooperativa Sociale "TERRA NOSTRA" procedere alla dimissione dell'ospite ed alla contestuale restituzione dell'eventuale differenza di retta non goduta (se del caso).

Il contratto prevede una serie di norme che consentono la buona convivenza tra gli ospiti. Eventuali allontanamenti dal Gruppo Appartamento possono seguire a seguito di mancata osservanza del regolamento stesso (es. abuso di sostanze, comportamenti violenti, morosità, ...).

Dimissioni

L'ospite del Gruppo Appartamento della Cooperativa Sociale "TERRA NOSTRA" può essere dimesso:

1. Per sua esplicita richiesta, da presentarsi per iscritto all'ufficio amministrativo della Cooperativa Sociale "TERRA NOSTRA" con un preavviso minimo di 20 giorni;



2. A seguito di incompatibilità con il modello assistenziale del Gruppo Appartamento prima della scadenza del periodo di prova;
3. Per decisione motivata del responsabile della struttura nel caso in cui l'ospite:
 - Divenga pericoloso per se stesso o per gli altri ospiti;
 - Tenga un comportamento incompatibile con la vita in comunità;
 - Abbia commesso reiteratamente atti di violenza, furti o minacce a danno di altri ospiti o del personale di servizio;
 - Risulti moroso per un periodo superiore a giorni 60;
 - Evidenzi patologiche o situazioni cliniche, accertate da personale medico, incompatibile con la permanenza in Gruppo Appartamento

Documentazione da produrre per l'inserimento

Ai fini dell'inserimento nel Gruppo Appartamento è necessario produrre una documentazione che consiste in:

- Copia della tessera sanitaria;
- Copia della carta d'identità;
- Dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore (qualora presenti);
- Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili;
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati;
- Prescrizione medica dei farmaci, la posologia e gli orari di somministrazione;
- Nominativo del medico curante;
- Nominativo degli eventuali
- Specialisti sanitari di riferimento
- Emocromo recente.

Retta Gruppo Appartamento e servizi/prestazioni compresi

L'importo della retta mensile è concordato con il comune inviante l'ospite o con il privato. L'entità della retta mensile può prevedere una compartecipazione da parte dell'utente, il cui importo viene definito in base al reddito.

La Cooperativa si impegna a garantire prestazioni e servizi compresi nella retta:

- Vitto e alloggio;
- Biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale;
- Spese per i trasporti per le attività del Gruppo Appartamento;



- Spese per trasporti inerenti il programma terapeutico personale concordato con l'équipe;
- Materiale per lo svolgimento delle attività;
- Spese di gestione del servizio;
- Costi di amministrazione.

L'assistenza medica viene garantita dalla medicina di base, invece, l'assistenza specialistica dal D.S.M. territoriale. Ogni altra eventuale prestazione, necessaria o richiesta, non contemplata nella presente (ad esempio parrucchiere, capi di abbigliamento e calzature, sigarette, quotidiani, ed altro materiale vario, medicinali non mutuati dal Sistema Sanitario Nazionale o ticket sugli stessi o su analisi o esami, protesi, parcelle per consultazioni di professioni sti privati, ecc....) sarà conteggiata a parte ed aggiunta alla retta stabilita.

In relazione a quanto sopra richiamato e precisato, la Cooperativa si impegna a:

1. Informare l'ospite ed i relativi familiari o aventi causa in ordine alle prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali erogate in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa;
2. Predisporre il fascicolo socio-sanitario individuale e Piani Assistenziali Individuali e, per quanto previsto, darne comunicazione all'interessato /interessata, ai relativi familiari o aventi causa;
3. Fornire le informazioni richieste da Enti e soggetti preposti agli accertamenti di Legge o ad altre verifiche sulla strutture;
4. Stipulare idoneo contratto assicurativo in favore degli ospiti a tutela della responsabilità civile per i possibili danni alle persone derivanti dalla permanenza nel Presidio;
5. Rilasciare agli interessati, nei termini utili ad assicurare gli adempimenti di rito, le dichiarazioni fiscali e contabili previste dalle disposizioni di legge vigenti.

Organizzazione del servizio

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima sereno che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti garantendo un adeguato supporto al recupero ed allo sviluppo delle potenzialità ed autonomie individuali.

Nel rispetto del già sufficiente livello di autonomia presente vengono quindi stimolati e supportati:

•Al mattino cura dell'igiene personale (con attenzione allo sviluppo dell'autonomia pratica e della consapevolezza inerente l'igiene personale);



◦impostazione degli impegni personali (attività educative/lavorative, cura del proprio spazio abitativo, adempimenti sanitari);

◦organizzazione degli impegni comuni (cura degli spazi collettivi, necessità di spesa e cucina).

Il resto della giornata è scandito dagli impegni e dagli interessi personali di ogni ospite.

È impegno degli operatori favorire dove possibile l'unità del gruppo ospiti in corrispondenza dei pasti principali.

La sera è un momento generalmente non strutturato, durante il quale gli ospiti si relazionano, ascoltano musica, guardano programmi televisivi o partecipano ad attività di animazione.

In base a tali premesse l'intervento dell'operatore si esplicita concretamente focalizzando l'attenzione sulle aree di vita principali quali:

- La cura del sé intesa come igiene personale ed attenzione alla propria immagine;
- La gestione degli impegni inerenti la propria vita sociale e l'impegno lavorativo in Fattoria;
- La cura degli spazi abitativi personali e collettivi (pianificazione di turni per i diversi
- Compiti domestici quali la spesa, il cucinare, le pulizie);
- L'accompagnamento e/o supporto negli adempimenti di carattere sanitario.

Il resto della giornata è scandito dagli impegni e dagli interessi personali di ogni ospite. Durante le ore pomeridiane gli operatori stimolano gli ospiti incentivandole ad un utilizzo del territorio quale risorsa risocializzante.

La sera rappresenta un momento generalmente non strutturato durante il quale gli ospiti relazionano l'un l'altro, ascoltano musica, guardano la TV od organizzano uscite.

Gli operatori si impegnano a favorire ove possibile l'equilibrio nelle dinamiche di gruppo.

Schema di giornata tipo per gli utenti

A secondo degli impegni e del progetto terapeutico del singolo utente l'organizzazione del servizio può variare

Ore 7,30 sveglia, pulizia personale e colazione.

Ore 8,30 inizio attività lavorativa in Fattoria Sociale (se previsto dal progetto terapeutico individualizzato).



Ore 9,30 arrivo dell'operatore e verifica del corretto svolgimento delle mansioni a carico dell'utente come concordato dal programma di turnazione (espletamento dei turni, pulizia casa, spesa, disbrigo faccende domestiche).

Ore 12,00 preparazione pranzo.

Ore 12,30 pranzo e rigoverno.

Dalle ore 14,00 alle ore 18,00 tempo libero.

Ore 17,30 arrivo dell'operatore e svolgimento delle attività che richiedono il suo ausilio.

Ore 19,00 preparazione cena.

Ore 19,30 cena e rigoverno.

Attività specifiche settimanali

Ogni lunedì pomeriggio: riunione di gruppo per esplorare i vissuti del gruppo di utenti rispetto alla convivenza e alle relative possibili problematiche con il coordinatore del servizio.

Ogni martedì e venerdì pomeriggio: colloquio individuale degli utenti per la programmazione e la verifica delle attività e degli obiettivi che ciascuno ha da svolgere e raggiungere. L'incontro è effettuato dall'operatore referente per utente.

I ragazzi sono liberi di organizzarsi, concordandolo con l'organizzazione della struttura, eventuale cena, serata al cinema o al teatro.

Attività mensili

Una volta al mese nel Gruppo Appartamento è prevista una riunione generale di tutta l'équipe e di tutti gli utenti ospiti. A seguire, l'équipe si riunirà per confrontarsi rispetto all'andamento delle relazioni con e tra gli utenti del gruppo, parlare di eventuali cambiamenti o novità. Ogni mese è prevista una supervisione per l'équipe.

Alimentazione e preparazione pasti

La preparazione dei pasti è gestita dagli utenti e regolata da una turnazione, con la supervisione dell'operatore. Questo al fine di ricreare un clima che favorisca la



socializzazione e permetta di percepire che la cura di se stessi e degli altri passa per una buona e sana alimentazione e per il piacere di cucinare.

In alcuni giorni della settimana gli ospiti in autogestione provvedono alla preparazione dei pranzi o delle cene.

Visita parenti

Familiari e amici possono accedere al Gruppo Appartamento nel rispetto dell'intimità della vita quotidiana degli ospiti. Per questo è gradito concordare frequenza ed orari di visita con il personale della struttura.

L'équipe professionale

L'équipe professionale è composta dal coordinatore amministrativo del servizio, dall'Assistente Sociale, dal Tecnico della riabilitazione psichiatrica e dall'OSA.

Potranno, altresì, essere presenti volontari e tirocinanti.

Modalità di lavoro ed aree d'intervento

L'équipe sarà presente all'interno della struttura solo in alcune fasce orarie diurne, così come espresso dagli standard regionali. Sarà sempre attivo un servizio di reperibilità 24 ore su 24, l'operatore in turno sarà presente entro 30 minuti dalla chiamata se sarà valutata una reale emergenza. In caso di necessità l'operatore contatterà il 118 ed in seguito verranno contattati i familiari o i tutori dell'ospite. L'équipe, inoltre, si riunirà ogni 15 giorni per verificare e programmare.

In termini di aree di intervento, la tipologia di offerta da parte della struttura è caratterizzata dall'attuazione di programmi a bassa intensità riabilitativa, con prevalenza di attività di supervisione e risocializzazione:

- Area clinico psichiatrica: monitoraggio periodico delle condizioni psicopatologiche, al fine di mantenere la condizione di stabilizzazione clinica;
- Area riabilitativa: inserimento socio-lavorativo presso la Fattoria Sociale; il personale svolge un'attività di supervisione ed è previsto il coinvolgimento attivo del paziente nella gestione delle attività quotidiane della struttura;



- Area di risocializzazione: le attività della struttura sono orientate a sviluppare la socializzazione con persone esterne al Gruppo Appartamento stesso e favorire l'integrazione con il territorio circostante.
- Area del coordinamento: incontri periodici con il CSM che ha in carico il paziente, al fine di monitorare il progetto socio-riabilitativo.

Il lavoro degli operatori è orientato a soddisfare i bisogni assistenziali ed educativi degli ospiti. Ciò significa porre attenzione alle capacità, competenze ed autonomie acquisite dall'ospite e lavorare per il loro potenziamento, attraverso la pianificazione, l'affiancamento e la verifica delle attività quotidiane.

Il servizio, inoltre, prevede diversi tipi di interventi in base alle esigenze del singolo ospite. Per fare questo collaboriamo con le famiglie e con i servizi socio sanitari di riferimento.

Sono garantite a ciascun ospite attività personalizzate inerenti:

- Area del corpo e della salute;
- Area della cura dell'ambiente domestico;
- Area cognitiva;
- Area relazionale e sociale;
- Area del tempo libero.

Rapporti Con Il Territorio

La Cooperativa "Terra Nostra" e di conseguenza i Gruppi Appartamento hanno fatto la scelta di operare in sinergia con associazioni, gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di cittadini e altre cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio nel quale siamo presenti, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.

La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.

Per favorire il coinvolgimento di nuove risorse la Cooperativa "Terra Nostra" si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:

- La pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
- L'inserimento on line i



- (www.coopsocialeterranost.it; www.facebook.com/coopterranost/) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
- L'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Con chi collaboriamo

Dal 2010 la Cooperativa sociale “Terra Nostra” aderisce alla Rete delle Fattorie Sociali Sicilia, essendo socio fondatore è anche membro del consiglio direttivo regionale.

La nostra cooperativa ha contribuito alla costruzione di una rete sociale insieme ad altre realtà sociali attive a livello nazionale (TOSCANA, EMILIA ROMAGNA, FRIULI VENEZIA GIULIA, PUGLIA) con l'intento di creare momenti di scambio e di confronto, per la costruzione di percorsi riabilitativi.

Inoltre, la cooperativa mantiene i rapporti con gli enti preposti quali D.S.M. e Comuni di provenienza, nonché con il D.S.M. in cui è incarico l'ospite.

I Gruppi Appartamento e la Fattoria Sociale partecipano ad iniziative ed a progetti locali. Inoltre la Cooperativa favorisce percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale per Educatori professionali, ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, ecc.

Informazioni e contatti:

Dott. Andrea Nicosia LEGALE Rappresentante cell. 368 3484928
Dott. Milazzo Daniela Tecnico della Riabilitaz. Psich. Cell. 3897991230
Dott. Ciappellano Valeria Assistente Sociale Cell. 3348327435

Cooperativa Sociale “TERRA NOSTRA”

Sede operativa: Via Minosse 50,
Via Guerrero 5/a

95041 Caltagirone (CT)

95041 Caltagirone (CT)



Piano Chiesa Santo Pietro 95041 Caltagirone (CT)

Coop sociale agricola Terra Nostra
Via Principessa Maria José 8 - 95041 Caltagirone (CT)

P.I. 04148310875 - Tel/Fax 0933 1960396
terranostra@pec.confcommercio.ct.it
www.cooperativaterranostra.it
info@cooperativaterranostra.it

