

**RAF DI TIPO A “LA MOTTA”
S.da Fortemaggiore 49
Pessione di Chieri (TO)**

**CARTA DEL SERVIZIO
Anno 2019**



SOMMARIO

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale	3
1.1 Ente gestore - chi siamo	3
1.2 Mission del servizio	3
1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio	3
1.4 Procedura di informazione	4
1.5 Garanzia del rispetto delle prestazioni	4
1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio.....	4
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	7
2.1 Organizzazione della giornata e delle attività	7
2.2 Attività diurne durante la settimana	7
2.3 Fine settimana	7
2.4 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo.....	7
2.5 Numero e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività	8
2.6 Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione.....	8
2.7 Presenza di volontari	8
2.8 Gestione dell'emergenza	8
2.9 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia	9
2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari	9
2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori	9
2.12 Modalità d'incontro con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico.....	9
2.13 Modalità per la presentazione del reclamo.....	9
3. Modalità di presa in carico	11
3.1 Modalità di ammissione-dimissione.....	11
3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD territoriali	11
3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona	11
3.4 Prestazioni comprese nella retta.....	11
4. Documentazione del servizio	12

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La Raf A La Motta è Residenza Assistenziale Flessibile per persone disabili, in accreditamento con la Città di Torino. E' situata in strada Fortemaggiore 49, Pessione di Chieri, all'interno di un ampio cascinale, con una vasta area di pertinenza.

Può ospitare un massimo di 12 persone.

1.1 Ente gestore - chi siamo

Ente gestore della Raf A La Motta è la Cooperativa Sociale Chronos, associata del Consorzio Sociale R.I.SO.

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

La RAF A La Motta si pone come obiettivo primario quello di garantire il buon stato di salute psico fisico degli ospiti, la loro incolumità (trattandosi di persone significativamente non autosufficienti, con una grave compromissione alla percezione delle situazioni potenzialmente pericolose per sé stessi o per le persone che le circondano) e la loro dignità.

Presupposto fondamentale del servizio è il "clima", che si basa sulla creazione di un ambiente "accogliente", accudente e che favorisca la relazione, fondamentale per persone con gravi problemi di comunicazione.

Alla base dei Progetti individuali vi è una équipe multidisciplinare che supervisiona e interviene sulle aree problematiche che si evidenziano nel tempo.

Laddove possibile si lavora per preservare e garantire i rapporti con i familiari esistenti.

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, in modo particolare consegnata alla Città di Torino. Viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso in struttura.

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, nel mese di gennaio.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal fruitore del servizio (e/o dai suoi familiari, interessati) sono i reclami (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).

Inoltre, il sistema di autovalutazione prevede un rilevamento quantitativo più specifico, a disposizione del Responsabile

del Servizio, con monitoraggio costante tra i valori attesi e quelli ottenuti, ad esempio tra indicatori quali:

- n. attività proposte / n. utenti potenzialmente partecipanti
- n. utenti effettivamente partecipanti / numero di utenti previsti
- n. attività programmate / numero attività realizzate
- n. incontri di supervisione programmati / n. realizzati
- n. partecipanti formazione / n. totale
- ecc

ed una valutazione qualitativa attraverso l'analisi di clima dei momenti di attività, riunioni di servizio, incontri formazione, ecc.

1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio

La RAF A "La Motta" si trova a Pessione di Chieri, Strada Fortemaggiore 49.

E' situata in un ampio cascinale, al termine di 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 Progettuale:

Daniela Vandoni - Tel. 348.3633265

vandoni@consorzioriso.it

Responsabile del Servizio:

Alessandra Pucci 334 6617740

rafpeessione@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Gerbaudo Giuseppe - Tel. 328.7904879

gerbaudo@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico

Tel.: 011 9416913

1.9 Orari e modalità d'accesso

La Raf A La Motta è servizio residenziale continuativo, articolata sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

L'accesso è libero, nell'orario di visita così previsto, salvo eccezioni da stabilire in accordo con il Responsabile di Servizio:

- Mattino: dalle ore 9,00 alle ore 13,00;
- Pomeriggio: dalle ore 14,00 alle ore 19,00.

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.

Residenza Assistenziale Flessibile di tipo A, con vocazione prevalente la Pluridasabilità (P), in accreditamento con la Città di Torino.

Si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte provenienti dal territorio del Comune di Torino di Chieri Moncalieri e delle ASL TO1 e TO2 e TO5

La RAF può accogliere utenti con fascia di intensità di intervento Alta, Media, Base.

Può ospitare fino a 12 persone.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

Gli spazi interni sono strutturati ai sensi della vigente normativa e sono composti da:

- sei camere da letto doppie con bagno;
- sala TV;
- sala attività - relax;
- sala da pranzo,
- angolo cottura;
- bagno assistito;
- ufficio
- entrata principale
- spogliatoio e servizi per il personale;
- locale lavanderia.

All'esterno sono disponibili spazi di giardino ad uso esclusivo.

2. Organizzazione

2.1 Organizzazione della giornata e delle attività

La giornata è organizzata in modo da tenere conto e comprendere le esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, le valutazioni e le indicazioni di progetto individuale 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 8.00: colazione
- ore 9.00: tempo attività
- ore 12.30: 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 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 la Comunità.

Le attività strutturate, all'interno e all'esterno del Servizio, 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, tra cui:

Attività interne al servizio:

- fisioterapia
- logopedia
- rilassamento, ginnastica
- laboratorio di cucina
- bagno relax, idromassaggio
- cura di sé
- laboratori ludico-sensoriali
- Fitness in palestra nei periodi invernali
- intrattenimento musicale
- laboratori artistici

attività esterne al servizio:

- Piscina
- Fitness in esterno durante periodo estivo
- basket
- uscite sul territorio
- biblioteca

In programmazione:

- Uso della piscina esterna all'interno dell'area della struttura
- Attività con i cavalli

Si organizzano inoltre feste e momenti di convivialità con la Comunità la Motta durante le quali vengono invitati amici, parenti e altri servizi del Territorio e non.

2.3 Fine settimana

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 e accompagnamenti a casa.

2.4 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, essi non sono previsti direttamente nella retta, ma definiti separatamente con l'Ente Inviante. La Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Toscana, in località marina, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione, in una condizione ottimale.

- 2.5 Numero e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività
Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dall'Accreditamento con la Città di Torino. La presenza numerica è programmata nello schema turni, disponibile in struttura.
Le qualifiche del personale sono comprese nelle seguenti:

- Responsabile del Servizio
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri
- Tecnici consulenti attività specialistiche (terapisti riabilitazione, occupazionali, ecc.)
- Consulenti sanitari (psichiatra - psicologo)
- Addetti ai servizi generali

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

Le attività sono organizzate e gestite come da progetto.

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

- 2.6 Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione
Il Servizio collabora con i servizi pubblici e con il mondo del volontariato allo scopo di costruire una effettiva rete sociale.

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, biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati sul territorio.

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

- 2.7 Presenza di volontari
La struttura è aperta alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali.
In questo momento è attiva la collaborazione e la sinergia con l'Associazione chierese di volontariato "Vivere", presso i cui spazi gli ospiti partecipano ai laboratori ludico - risocializzanti.
I rapporti sono tenuti dal Responsabile di Struttura.

- 2.8 Gestione dell'emergenza
La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di Servizio.
In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne, l'Operatore presente nel servizio contatta il Responsabile del Servizio, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.
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.

- 2.9 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia
La mensa viene gestita internamente alla struttura, da due operatori addetto.
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 quanto riguarda gli indumenti personali, affidata a noleggio per la biancheria piana.

- 2.10 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.
D'altro canto, il Responsabile di Servizio organizza, ove possibile, riunioni 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.

In caso di necessità, l'educatore si propone ai singoli ospiti mediando con gli interlocutori esterni, adottando quelle strategie concordate nel gruppo di lavoro (accoglienza, alleanza...) che consentano di abbreviare i tempi degli interventi di aiuto e a ridurre il disagio del soggetto e del contesto. Può svolgere una funzione di facilitatore dei contatti: organizza incontri, "traduce" linguaggi, ricerca informazioni e consulenze. Possono essere a tale scopo attivate anche collaborazioni interne ed esterne e promossi incontri tra i riferimenti educativi, assistenziali e sanitari.

2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori

Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori

Il referente viene identificato dopo un periodo di osservazione e conoscenza dell'ospite.

Gli incontri del referente con familiari e tutori seguono una periodicità differenziata, in modo tale da garantire risposte secondo le esigenze.

In tutti i casi, la comunità garantisce piena disponibilità all'organizzazione di incontri ogni volta che se ne presenti la necessità.

2.12 Modalità d'incontro con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico

Gli incontri con i titolari socio educativi dell'Ente Pubblico seguono una casistica articolata, a seconda delle esigenze emergenti e del Progetto Individuale.

La struttura mette sempre a disposizione il Referente Progettuale e il Responsabile di Servizio per garantire la piena funzionalità di questi rapporti.

2.13 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.

La Cooperativa 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.

In riferimento al contratto intercorrente con la Città di Torino, la retta pertanto comprende:

- Costi per il personale addetto alla persona, al coordinamento, ai servizi generali;
- Spese dirette per gli utenti (attività, vitto, igiene personale, ecc.);
- Spese di gestione del servizio (pulizie, lavanderia, stireria, riscaldamento, ecc.);
- Costi di amministrazione ed assicurativi.

Servizi a pagamento

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 struttura.

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.