RAF DIURNA DI TIPO A
"FALKABETI"

Via Abeti 12/1
Falchera - Torino

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 4
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 8
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 9
2.9 Modalità di gestione di trasporti, mensa, pulizie e manutenzione 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 10
2.13 Modalità per la presentazione del reclamo 10
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 Diurna Falkabeti** è Residenza Assistenziale Flessibile Diurna per persone disabili, in accreditamento con la Città di Torino. E' situata via Abeti 12/1 a Torino.
Può ospitare un massimo di 20 persone.

1.1 Ente gestore - chi siamo

Ente gestore della Raf Diurna Falkabeti è il Consorzio Sociale R.I.SO., una rete di imprese sociali, attraverso la sua associata Cooperativa Sociale Chronos.

Il Consorzio Sociale R.I.SO. è stato costituito nel 1999, in base alla Legge 381 del 1991, quindi senza fini di lucro e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini: per ottemperare al suo mandato il Consorzio R.I.SO. gestisce servizi sociosanitari ed educativi, attraverso le Cooperative Sociali associate.
Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza e il supporto nei confronti della Cooperative associate.

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 e 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 diurna per persone con disabilità 'Falkabeti' ha come *mission* quella di garantire, ai cittadini/cittadine che la frequentano, il miglior livello possibile di salute psico-fisica e di benessere, ponendosi come obiettivo il potenziamento/mantenimento di abilità ed avvalendosi di una equipe multidisciplinare che supervisiona ed interviene sulle diverse problematiche soggettive, in un clima in cui la relazione con le altre persone gioca un ruolo fondamentale, diventando poi essa stessa strumento educativo anche all'interno delle attività progettate.
Si cerca inoltre di garantire - ove possibile - una continuità di intervento con la rete familiare e con le risorse offerte dal territorio.

1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno al Consorzio R.I.SO. ed 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;

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 residenza assistenziale flessibile di tipo A 'Falkabeti' si trova in Via Abeti 12/1, nel quartiere Falchera (zona Torino Nord, Circoscrizione 6).
Le seguenti linee urbane GTT fermano a pochi metri dal Servizio: 4, 46, 46/ e 50.
Poco distante è situata la stazione di Stura Fs, che garantisce una buona mobilità urbana ed extra-urbana con il servizio ferroviario.
In automobile è possibile parcheggiare nelle vie adiacenti.

1.7 Indicazione del nominativo dei referenti

Responsabile Progettuale:
Daniela Vandoni - Tel. 348.3633265
vandoni@consorzioriso.it

Responsabile del Servizio:
Carlo Rubilotto - Tel. 335.1379566
rubilotto@coopchronos.it
falkabeti@coopchronos.it

Responsabile di Area:
Giuseppe Gerbaudo – Tel. 328.7904879
gerbaudo@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico

Telefono e fax: 011.2621040 – mail falkabeti@coopchronos.it - falkabeti.chronos@pec.it

1.9 Orari e modalità d'accesso

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì (salvo festività infrasettimanali) dalle ore 09.00 alle ore 16.30.
E' garantito il servizio di trasporto per consentire l'accesso alla Raf nell'orario di apertura e il successivo riaccompagnamento presso il proprio domicilio.

Eventuali visitatori possono accedere al Servizio previo accordo telefonico e nel rispetto delle regole generali di non intrusività. Per eventuali necessità il Responsabile del Servizio è reperibile anche telefonicamente da chiunque necessiti (anche familiari), ed è disponibile ad incontri con i competenti Servizi o con i familiari degli ospiti, qualora da loro richiesto o in caso di necessità.

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.

La Raf diurna di tipo A per persone con disabilità 'Falkabeti' può ospitare fino a 20 persone e si configura come servizio di promozione e di gestione delle attività a valenza educativa ed assistenziale, con finalità riabilitative, rivolto a persone con disabilità intellettiva, pluridisabilità e disabilità intellettiva con disturbi della relazione e del comportamento.
Si connota come servizio residenziale per persone disabili adulte provenienti dal territorio del Comune di Torino e dell'Asl Città di Torino.

In sintesi, gli spazi interni sono composti da:

- una sala destinata ad ingresso-accoglienza e per attività collettive;
- una sala da pranzo con annesso angolo cottura;
- due sale adibite a laboratorio attività (snoezelen ed attività benessere, pittura e creatività);
- una sala adibita a sala di proiezione video, attività karaoke e laboratorio di lettura;
- area bagno attrezzata per idroterapia e benessere;
- ampia palestra;
- spogliatoi con armadietti utenti;
- aree servizi igienici per utenti ed operatori;
- saletta riunioni;
- ufficio del servizio;
- locale infermeria – condiviso con l'adiacente comunità;
- area adibite a magazzino;
- saletta al piano inferiore per attività varie condivise con l'adiecente Comunità.

E' inoltre presente, al piano inferiore, uno spogliatoio per gli operatori e un locale lavanderia.

La struttura è all'interno di un giardino (in parte utilizzato per le attività di orticultura e come giardino sensoriale per attività assistita con animali) – condiviso con l'adiacente Comunità alloggio.

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 previsti i vari adempimenti a carattere sanitario e possibili accompagnamenti a visite medico-specialistiche, qualora concordato con famiglie ed Educatori del territorio.

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 9.00: arrivo e accoglienza
- ore 9.30: inizio attività
- ore 13.00: pranzo
- ore 14.00: ripresa attività pomeridiane
- ore 16.00: termine attività
- ore 16.30: uscita ed inizio accompagnamenti a casa

2.2 Attività diurne durante la settimana

Il servizio prevede attività socio-riabilitative, sia interne che esterne alla struttura con lo svolgimento di attività espressive ed artistiche. Il bagno assistito è attrezzato con una barella doccia per consentire le varie attività di igiene, mentre è presente un'altra stanza attrezzata con vasca da idromassaggio per lo svolgersi di attività di rilassamento.

Per quanto riguarda le specifiche attività si lavora in considerazione della conoscenza del gruppo di utenti di cui ci prendiamo cura da diversi anni, e dei nuovi inserimenti, tenendo conto delle differenti compromissioni presenti.

Le attività proposte si dividono nelle seguenti aree di intervento:

- percezione del corpo e relazione con gli altri attraverso il corpo: benessere, bagno con idroterapia, attività di rilassamento in ambiente snoezelen, aromatouch, ginnastica riabilitativa, piscina, ecc.
- attività culturali: partecipazione a gite ed uscite, laboratorio di pittura e video con partecipazione a mostre e al progetto di InGenio, laboratori creativi, attività di ballo e partecipazione ad eventi organizzati da Motore di Ricerca;
- attività di rilassamento: bagno rilassante, visione film in gruppo, karaoke;
- stimolazione delle competenze cognitive: logopedia, laboratorio di lettura nel quale stimolare il flusso di memoria, laboratorio video, ecc.;
- inoltre vanno aggiunte varie attività ricreative, il laboratorio interno di cucina, l'attività assistita con gli animali ed attività condivise con altri servizi.

2.3 Fine settimana

Il servizio è chiuso nel fine settimana e nei festivi, salvo programmata partecipazione ad eventi.

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 si è organizzata per disporre di una propria casa vacanze in località marina, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione ed 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, privilegiando la partecipazione ad eventi organizzati e a strutture presenti sul territorio circostante.
Vengono incentivati momenti di incontro e progetti di attività con altre cooperative che gestiscono servizi similari, anche tramite la partecipazione al Coordinamento organizzato dal Comune di Torino.

2.7 Presenza di volontari

Il servizio è aperto alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali. Aderisce ai progetti di Servizio Civile Nazionale (Servizio Civile Universale).
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.
Per eventuali emergenze a carattere sanitario gli Operatori si avvalgono dell'assistenza

infermieristica interna, del servizio di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente Committente in caso di ricovero ospedaliero.
Il Servizio è disponibile a supportare le famiglie in casi di ricovero ospedaliero o in situazioni di post-acuzie, come da accreditamento.

2.9 Modalità di gestione di trasporti, mensa, pulizie e manutenzione

I trasporti sono a carico dell'Ente Gestore, con furgoni propri. Per quanto concerne gli accompagnamenti dalla-alla residenza i trasporti sono organizzati su tre linee, ognuna con un proprio itinerario, in modo da evitare lunghe attese e garantire il più possibile il rispetto di tempi ed orari. I mezzi sono a disposizione del servizio per eventuali altri accompagnamenti nel corso della giornata (laboratori esterni, uscite, ecc.) e per gite e soggiorni.

I pasti consumati all'interno della struttura sono forniti dalla ditta convenzionata con la Cooperativa Sociale Chronos. Sono previsti due menù annuali (invernale - estivo) articolati su quattro settimane, oltre a menù personalizzati, rispondenti alle necessità nutrizionali dei singoli utenti.

Le pulizie sono effettuate da personale della Cooperativa Chronos: quelle ordinarie sono effettuate quotidianamente, quelle straordinarie due volte all'anno, strutturate in modo da non intralciare il normale svolgimento delle attività e dei laboratori.

La manutenzione ordinaria è effettuata da operatori specializzati dell'Ente Gestore; quella straordinaria da imprese specializzate.

2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari

Vengono effettuate almeno due riunioni l'anno con i familiari-tutori ai quali partecipano il Responsabile del servizio e la Responsabile progettuale, con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio.
Qualora necessario i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri più specifici, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona, anche con la partecipazione dell'Eth di riferimento.

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

Il referente interno 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, il servizio 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 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 pregresso 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 periodico 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'eventuale partecipazione alla retta è stabilito ai sensi di quanto previsto dalla convenzione con gli Enti Invianti. 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 fatta preferibilmente attraverso bonifico bancario, con i dati messi a disposizione degli interessati dal Responsabile del Servizio.

Al momento attuale non è previsto il pagamento di una retta per la frequenza della Raf Diurna – salvo prestazioni aggiuntive, tipo il soggiorno estivo.

3.4 Prestazioni comprese nella retta

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

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, manutenzioni, riscaldamento, ecc.);

– Costi di amministrazione ed assicurativi.

Nella retta non risulta compreso quanto esula dalle voci sopra riportate, che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore.

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 Raf diurna.
Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.