

**“LE NUVOLE”**  
**R.A.F. E Centro Diurno**  
**Via Sestriere, 59**  
**Collegno (TO)**

**CARTA DEL SERVIZIO**  
**Anno 2024**



# Sommario

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale.....	3
1.1 Procedura di realizzazione della carta del servizio .....	3
1.2 Procedura di informazione .....	3
1.3 Garanzia del rispetto delle prestazioni.....	3
1.4 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio .....	3
1.5 Indicazione del nominativo del referente .....	4
1.6 Recapito telefonico .....	4
1.7 Orari e modalità d'accesso .....	4
1.8 Tipologia del servizio e vocazione prevalente .....	4
2. Organizzazione:.....	6
2.1 della giornata e delle attività .....	6
2.2 Attività diurne durante la settimana.....	6
2.3 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo.....	6
2.4 Numero e qualifiche del personale in servizio .....	7
2.5 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione .....	7
2.6 Presenza di volontari .....	7
2.7 Gestione dell'emergenza .....	8
2.8 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia .....	8
2.9 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari.....	8
2.10 Modalità per la presentazione del reclamo .....	8
3. Modalità di presa in carico.....	9
3.1 Modalità di ammissione-dimissione .....	9
3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con la Commissione UMVD territoriale.....	9
3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona .....	9
3.4 Quali sono le prestazioni comprese.....	9
3.5 nella retta .....	9
4. Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati turni, schema delle attività .....	11

## 1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

La **Cooperativa Sociale CHRONOS** è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

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 e l'inclusione, 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.

### 1.1 *Procedura di realizzazione della carta del servizio*

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

Essa tiene conto del Progetto complessivo di erogazione del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli Utenti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La Carta ha validità pluriennale e viene rinnovata qualora dovessero intervenire significative modifiche rispetto a quanto descritto.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

### 1.2 *Procedura di informazione*

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso nella Comunità, agli Enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta.

### 1.3 *Garanzia del rispetto delle prestazioni*

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

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalle normative;
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato;
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;

### 1.4 *Mezzi e modalità per raggiungere il presidio*

La R.A.F. "Le Nuvole" si trova in Via Sestriere, 59 Collegno (TO), nel quartiere residenziale denominato "Terracorta", in una struttura indipendente di proprietà della Cooperativa Sociale Chronos.

A pochi metri dalla struttura, in Corso Francia, fermano le linee GTT n. 17 e fa capolinea GTT n. 36.

### *1.5 Indicazione del nominativo del referente*

*Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.) e Centro Diurno "Le Nuvole"*  
Via Sestriere, 59 10093 Collegno (TO)

Cooperativa Sociale Chronos  
Via Rombò n. 35 – 10098 RIVOLI (TO)  
Tel. 011.9553401 – Fax. 011.9553410  
info@coopchronos.it C.F. e P. IVA  
04253720017

*Responsabile Area:*  
Dott.ssa TESTA Irene Tel. 335.1418926

*Responsabile del Servizio:*  
Dott.ssa SILVESTRI Antonella

*1.6 Recapito telefonico*  
Tel. 011.4160137

### *1.7 Orari e modalità d'accesso*

La R.A.F. ed il Centro Diurno sono strutturati in base ai progetti individuali dei rispettivi destinatari

La R.A.F. è articolata 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno ed accoglie persone con disabilità per progetti di riabilitazione e mantenimento, quando non sia più possibile la loro permanenza nel nucleo originale.

Il Centro Diurno è articolato su 250 giorni di apertura (è prevista una chiusura di tre settimane nel mese di agosto e di una settimana nelle festività di fine anno, nonché durante le festività dell'anno). Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30.

Sono favoriti e programmati incontri periodici con i familiari e il Responsabile del Servizio nonché con gli operatori referenti degli ospiti.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento. Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

### *1.8 Tipologia del servizio e vocazione prevalente*

La R.A.F. "Le Nuvole" è autorizzata al funzionamento per undici posti residenziali più uno di Pronto Intervento, per persone affette da pluridisabilità medio-gravi e gravi, ultrasessantenni di entrambi i sessi, che abbiano terminato il percorso scolastico. La struttura è inoltre autorizzata per quattro posti esterni destinati a Centro Diurno.

Il servizio residenziale implica una presa in carico globale, cercando di fornire una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative e socializzanti.

La R.A.F. "Le Nuvole" offre le prestazioni di assistenza alla persona e di assistenza sanitaria, appoggiandosi al Servizio Sanitario Nazionale. Ogni intervento è articolato secondo il Progetto Individuale (P.I.) di ogni ospite.

Si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, con particolare attenzione alla sfera dei bisogni primari, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al supporto della rete di rapporti già esistenti e ed alla strutturazione di reti di sostegno.

Gli spazi interni della R.A.F. "Le Nuvole" sono composti da:

- Un salone per il pranzo ed un soggiorno,
- Attigua cucina, con dispensa (per la preparazione di colazioni e merende)
- Una sala tv
- Un ufficio
- Un'infermeria
- Una palestra
- Una sala riunioni
- Due laboratori per le attività
- Cinque camere doppie, due singole (una destinata al pronto intervento)
- Sette bagni assistiti, di cui uno con la vasca accessibile ai tre lati
- Due spogliatoi per il personale con servizi
- Una lavanderia
- Due magazzini

Tutte le stanze si affacciano sul giardino della struttura.

E' presente inoltre un giardino interno, privo di barriere architettoniche.

La R.A.F. ha in dotazione per la mobilità degli ospiti un Fiat Qubo e un furgone attrezzato per disabili

A garanzia della sicurezza dell'ambiente di vita sono pianificate visite mensili in struttura del responsabile per la sicurezza (D. lgs.81) e in ogni bagno sono presenti campanelli di emergenza.

## **2. Organizzazione:**

### *2.1 della giornata e delle attività*

La giornata della R.A.F. è organizzata sulle esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto della Commissione UMVD di riferimento, gli standard di personale previsti dalla Convenzione.

Attività strutturate all'interno e all'esterno del servizio rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti; sono organizzate in relazione con le risorse del territorio.

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

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 di carattere sanitario.

Presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili.

Il Servizio collabora con i servizi pubblici e con il mondo del volontariato e del lavoro allo scopo di costruire un'effettiva rete sociale.

### *2.2 Attività diurne durante la settimana*

L'organizzazione quotidiana del servizio prevede, accanto a momenti dedicati all'assistenza e alla cura della persona, occasioni di attività di animazione, tempo libero, socializzanti e ludico creative, svolte sia all'interno che all'esterno della struttura, anche in rete con altri servizi della Cooperativa (Centro diurno di Piazzale Avis e convivenza guidata di Via Curiel).

Le attività nei laboratori si svolgono tutti i giorni feriali dalle ore 8,30 alle ore 16,30 per circa 250 giorni annui.

Attualmente vengono svolti i seguenti laboratori/attività:

- musicoterapia
- attività di circo sociale
- laboratorio del gusto
- cinema/tv
- shiatzu
- cura del sé
- aroma touch
- ballo
- Giochi di società
- Creatività
- Fisioterapia
- Attività con le scuole materne
- Laboratorio di lettura

Nel fine settimana, in considerazione della tipologia di gruppi di ospiti, sono previste attività meno strutturate (feste, gite, uscite sul territorio, visite di familiari e amici) in modo da favorire maggiormente le relazioni con i familiari e la partecipazione a eventi, manifestazioni, feste sul territorio.

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

La programmazione delle attività di intrattenimento e riabilitative è progettata ed organizzata annualmente in base ai desideri dei signori, alle offerte del territorio e alle risorse disponibili.

Le attività previste sono sia di gruppo che individuali, e gli ospiti vi partecipano a seconda delle attitudini e dei desideri.

Per quanto riguarda le attività strettamente riabilitative la R.A.F. si appoggia al servizio di fisioterapia.

Per quanto riguarda i soggiorni estivi, essi sono compresi nella retta.

La Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Liguria a Porto Maurizio (IM). La casa vacanze è una villa storica (Villa Fabre) acquistata e ristrutturata dal Consorzio R.I.S.O. (consorzio di cooperative a cui aderisce Chronos).

#### *2.4 Numero e qualifiche del personale in servizio*

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dalle vigenti normative (DGR 230/97) con una integrazione rispetto ai minutaggi minimi previsti.

Il gruppo di lavoro della R.A.F. "Le Nuvole" è composto da:

- Responsabile del Servizio, educatore, che ha il compito di dialogare con l'Ente committente, i riferimenti sociali sul territorio, gli utenti e le loro famiglie sui vari temi relativi all'andamento progettuale ed organizzativo del Servizio;
- Educatore o Oss con funzioni di Referente di servizio, in supporto al Responsabile di servizio;
- Educatori con qualifica professionale che seguono i Progetti Individuali degli Ospiti;
- Operatori socio sanitari che si occupano dei bisogni assistenziali e dell'espletamento degli adempimenti sanitari;
- Tecnici esterni, che affiancano gli Educatori nella gestione delle attività;
- Terapisti della riabilitazione con funzioni di consulenza e trattamento delle problematiche in atto;
- Infermieri che hanno il compito di supportare il servizio, analizzando le necessità di carattere sanitario ordinarie;
- Consulente medico specialista, con funzioni di monitoraggio delle problematiche sanitarie e di consulenza farmacologia;
- Colf, che cura l'igiene degli spazi della Comunità;

I turni di lavoro settimanali degli Operatori possono essere consultati facendo riferimento al Responsabile del Servizio. Una copia è esposta nel locale ufficio della struttura.

In caso di necessità, l'inserimento di un nuovo operatore nel servizio prevede una serie di passaggi di pre-conoscenza degli aspetti generali del medesimo e degli ospiti - anche attraverso affiancamento di personale - in modo da garantire la massima continuità progettuale ed anche la gestione di una attenta documentazione.

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

#### *2.5 Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione*

Il rapporto di collaborazione con le realtà presenti sul territorio è da sempre una prerogativa della nostra Cooperativa, ciò comporta l'instaurazione ed il mantenimento di relazioni e collaborazioni con: associazioni, cooperative sociali, educativa territoriale, agenzie formative, volontariato, biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati dal quartiere ed altri enti territoriali.

La Cooperativa collabora con l'Associazione "La Scintilla", associazione di familiari di persone con disabilità. Insieme si organizzano feste, iniziative socializzanti e formative.

Da parte del servizio vi è il massimo impegno a seguire e a rapportarsi anche con le iniziative promosse dal territorio.

Massima attenzione è altresì rivolta alla collaborazione con il mondo del volontariato.

La R.A.F. è inoltre sede di Servizio Civile Volontario.

## *2.6 Gestione dell'emergenza*

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

Durante le ore del giorno si fa riferimento sia al Responsabile del servizio che agli operatori presenti in turno.

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

Nel caso di emergenze di carattere strutturale che rendessero temporaneamente inagibile la R.A.F., la Cooperativa si impegna ad individuare situazioni abitative temporanee presso altre strutture.

## *2.7 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia*

I pasti vengono forniti da una ditta esterna sia per il pranzo che per la cena.

La preparazione dei pasti segue un menu approvato dall'ASL (estivo ed invernale), che ruota su quattro settimane. Sono garantite le diete personalizzate, come da indicazione medica.

La R.A.F. offre inoltre il servizio di lavanderia interno inerente al lavaggio, stiratura e guardaroba.

Per quanto riguarda la biancheria piana, la struttura si avvale di un servizio di lavanderia esterna.

## *2.8 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari*

Vengono fatte riunioni periodiche con i familiari/tutori ai quali partecipano il Responsabile e il Referente del servizio con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio.

Qualora necessario i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri ad équipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona. Il Responsabile del servizio è disponibile per chiarimenti previo appuntamento.

Inoltre è prevista la somministrazione e analisi di strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente e la consegna e condivisione dei contenuti inseriti nella Carta del Servizio.

Per ogni utente viene individuata una figura di riferimento detta referente che fungerà da raccordo privilegiato con familiari e enti e si farà garante del monitoraggio continuo delle necessità che dovessero emergere.

## *2.9 Modalità per la presentazione del reclamo*

I reclami sono sempre presi in carico dal Responsabile del Servizio.

Su valutazione del Responsabile del Servizio, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione viene data risposta immediata e verbale.

Negli altri casi, il responsabile del servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti.



### **3. Modalità di presa in carico**

#### *3.1 Modalità di ammissione-dimissione*

L'inserimento avviene a seguito di percorso individuale concordato, rispettando la tipologia del Servizio, con i Servizi Sociali e Territoriali dell'Ente di competenza e con la Commissione UMVD competente, coinvolgendo nel percorso di inserimento i familiari (che vengono invitati a visitare la struttura e che sono informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto) e la rete personale di ogni singolo ospite. Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e Territoriali competenti.

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.

#### *3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con la Commissione UMVD territoriale*

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, in modo tale da tenere sotto controllo il servizio erogato, all'interno del processo.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo che conduce alla stesura del PI, così come la verifica e il riesame annuale.

L'educatore incaricato effettua la verifica (intermedia o finale e trascrive l'esito sul PI). In equipe avviene il riesame e la validazione.

Sono previste riunioni con gli utenti le famiglie, riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

La Cooperativa mette a disposizione il Responsabile Progettuale e Il Responsabile del Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con la commissione UMVD territoriale.

#### *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 della documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite.

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

Il versamento di tale somma può essere effettuato direttamente presso la sede amministrativa della Cooperativa, in via Rombò 35 a Rivoli, oppure tramite bonifico bancario.

#### *3.4 Quali sono le prestazioni comprese nella retta*

Nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, e riabilitativo previsti dall'Ente committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

La retta è comprensiva di:

- costi per il personale, addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali;
- costi per la formazione e supervisione del personale;
- spese dirette per gli ospiti (vitto, mantenimento, attività diurne, socializzazione, materiale didattico, trasporti e ogni qualsiasi spesa riferita alla normale vita di comunità);
- spese di gestione del servizio (ammortamenti, utenze, manutenzioni, pulizie, assicurazioni);

- costi amministrativi (costi generali di amministrazione e organizzazione, oneri finanziari).

Nella retta è compreso un soggiorno annuo pari a 7 giorni (sei notti) presso “Villa Fabre”, villa storica a Porto Maurizio (IM). La struttura è completamente accessibile, dispone di ascensore, cucina, soggiorni, ampio patio con giardino, piscina attrezzata di pertinenza e la storica cappella religiosa.

Voci non inserite nella retta.

Nella retta non è compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante, che è da considerarsi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- capi di abbigliamento personale comprese le calzature;
- oggetti particolari di igiene personale;
- piccole spese di vita quotidiana di natura strettamente personale (sigarette, bar e 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.

Per quanto concerne i ricoveri ospedalieri, il servizio provvede a garantire alcuni passaggi al giorno da parte del personale della R.A.F.

#### **4. Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati turni, schema delle attività.**

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio della struttura, dove si possono trovare: lo schema di turnazione degli operatori, la tabella relativa alla programmazione delle attività giornaliere/settimanali.

Una copia del menù è esposta in cucina.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.