

Carta dei Servizi 2020

RAF di tipo A
per disabili
“Piero Serra”

Anteo Cooperativa Sociale Onlus



www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Data di emissione Gennaio 2020
Revisione n° 02

Anteo, costituita a Biella nel 1993, è una cooperativa sociale di tipo A che si occupa di servizi alla persona; è attiva a livello nazionale nella progettazione e nella gestione di servizi complessi nei settori dell'assistenza sanitaria (Health Care) e dall'assistenza a lungo termine (Long Term Care);

Anteo, attraverso una forza lavoro di circa 1.500 dipendenti, opera in campo socio-sanitario, sociale ed educativo e in particolare nel settore delle strutture residenziali per anziani, dei servizi sociali rivolti a disabili, minori, giovani in difficoltà e dei servizi psichiatrici;

La carta dei servizi.....	8
Presentazione del Servizio.....	8
Presentazione della struttura e destinatari	8
Mission	9
Come raggiungere la struttura	10
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere	11
Domanda di accesso e procedure di accoglienza	13
Procedura per l’inserimento in struttura.....	13
Ricoveri ospedalieri.....	18
Staff operativo	19
Organigramma funzionale	19
Psicologo Responsabile di Servizio	19
Medico	20
Infermiere	21
Coordinatore Educativo.....	22
Educatore Professionale	22
Terapista della riabilitazione	23
Operatore Socio Sanitario	24
Progetti di controllo della qualità	32
Obiettivi di miglioramento	33
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela.....	34
Segnalazioni e Reclami	36

Gentile Signora ed Egregio Signore,

*Le porgiamo il benvenuto
Il fascicolo che Le presentiamo costituisce
la “Carta dei Servizi”
della RAF di tipo A per disabili
“Piero Serra”*

L'équipe del Servizio

La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento informativo che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità organizzative adottate, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione, i criteri di tutela e i diritti e doveri degli utenti.

I destinatari della Carta dei Servizi sono gli utenti, i familiari e tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

Presentazione del Servizio

Presentazione della struttura e destinatari

La RAF di tipo A per disabili “Piero Serra” è una struttura socio-assistenziale destinata a disabili adulti che, pur all’interno di una patologia complessa, mantengono potenzialità di recupero in particolare sul piano socio-relazionale, destinata ad accogliere dieci persone, in posti letto accreditati, con modalità di inserimento secondo la normativa vigente.

Il Servizio realizza percorsi fortemente personalizzati di tipo terapeutico-riabilitativo, mirati al recupero e alla promozione delle autonomie e delle abilità di base, secondo una tempistica di medio-lungo periodo.

Mette a disposizione degli ospiti prestazioni integrate di tipo socio-educativo e assistenziale, realizzate da un’équipe multiprofessionale che coniuga gli aspetti riabilitativi, a partire dalle abilità e dalle capacità personali, con interventi di sostegno delle disabilità specifiche.

Mission

La RAF “Piero Serra” fonda il proprio operato su valori quali il riconoscimento della persona come essere unico ed irripetibile, con il suo diritto di scegliere, di partecipare secondo le proprie possibilità alla vita sociale, di avere una vita affettiva, di ricevere cure, di lavorare.

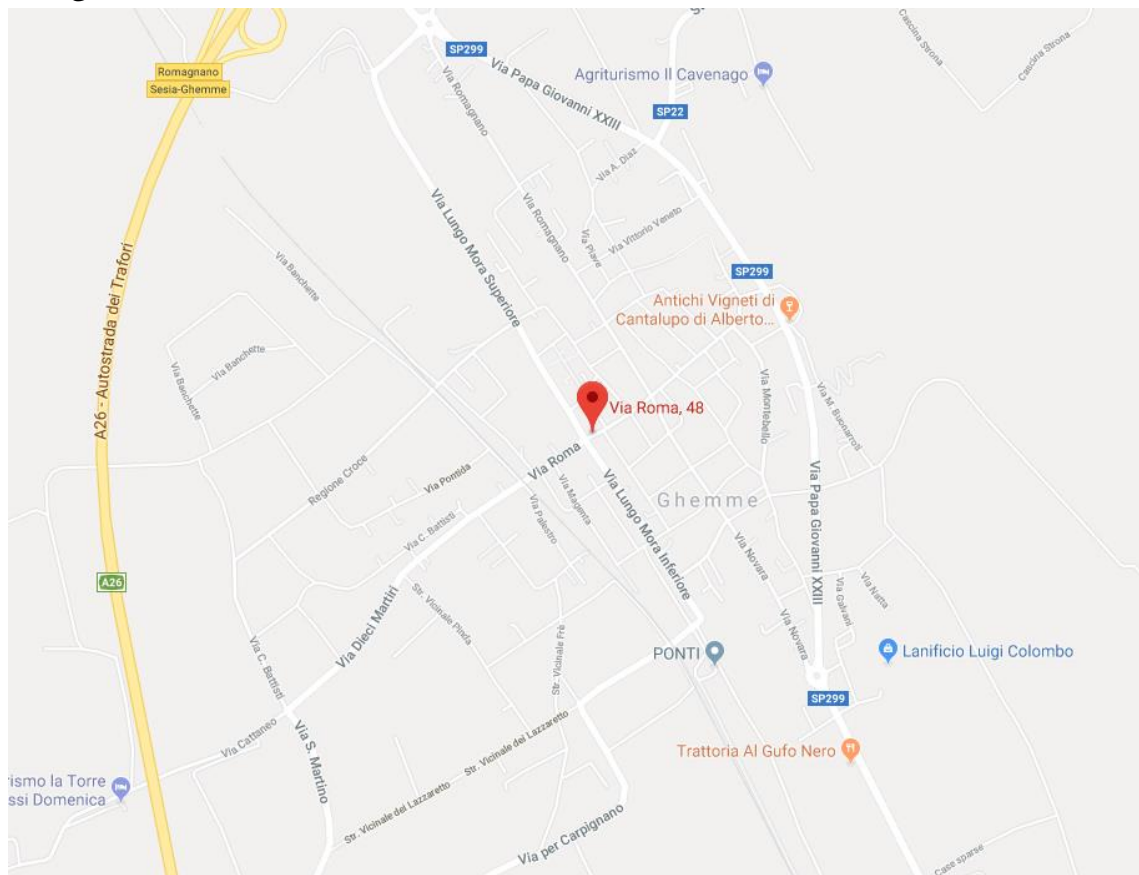
La metodologia operativa si sviluppa a partire da alcuni concetti fondamentali:

- ☐ costruzione di un rapporto con l’ospite basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del Progetto Individuale, del contratto e del regolamento interno firmato al momento dell’ingresso e rinegoziato nel corso dell’inserimento secondo una periodicità condivisa;
- ☐ presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni sanitari, assistenziali, riabilitativi e di autonomia;
- ☐ integrazione e supporto al nucleo di origine dell’ospite, in ottica di possibili sviluppi delle reti familiari (riavvicinamento o modificazione dei ruoli all’interno del nucleo), laddove previsto nel PI;
- ☐ integrazione con la rete sociale e amicale della persona;
- ☐ attivazione di strategie e modalità d’intervento orientate ad ampliare le opportunità di scambio di risorse e di affetti, contribuire alla costruzione di un’identità positiva, favorire l’acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana, nonché promuovere la capacità di trasferire le conoscenze acquisite nel contesto sociale.

La RAF “Piero Serra” si trova nel comune di Ghemme (NO), in via Roma 48.

E' collegata con il capoluogo e i comuni limitrofi con automezzi del servizio autobus Baranzelli Natur, con fermata in Piazza Antonelli;

Il paese è facilmente raggiungibile sia da Torino sia da Milano in autostrada, attraverso la A26 Voltri-Gravellona Toce Uscita Romagnano Sesia - Ghemme (3,4 Km).



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

La RAF “Piero Serra” si sviluppa su 3 piani fuori terra, accessibili a persone che hanno limitazioni di movimento, ed è composta da:

PIANO TERRA

- Ingresso
- Lavanderia, magazzini e locali tecnici esterni

PRIMO PIANO

- Soggiorno comune
- 2 laboratori per attività didattica e occupazionale
- Palestra e relativo magazzino
- Ambulatorio
- Deposito biancheria pulita
- Spogliatoi del personale con servizi igienici
- 3 bagni

SECONDO PIANO

- 5 camere da letto da 2 posti letto con bagno
- 1 bagno assistito
- Cucina
- Sala da pranzo
- Soggiorno
- Locale per il personale di assistenza con bagno

Compatibilmente con la funzionalità, la sicurezza e le dimensioni degli ambienti, e previo accordo con la direzione, l'ospite può contribuire all'arredamento della propria stanza con oggetti di sua proprietà, che verranno inventariati all'ingresso in duplice copia (una per l'interessato o un suo parente e una per la struttura) e restituiti al momento delle dimissioni.

L'edificio è dotato di un ingresso principale, carraio e pedonale, in corrispondenza dell'indirizzo ufficiale (via Roma n. 48).

Sulla parte interna dello stabile è presente un cortile attrezzato di panche e tavoli.

Domanda di accesso e procedure di accoglienza

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

Presentazione della domanda

L'accesso in struttura può avvenire secondo diverse modalità:

- domanda di inserimento da parte del Comune di appartenenza ovvero dall'Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali del territorio di competenza;
- domanda di inserimento da parte dell'ASL;
- domanda di inserimento da parte dell'interessato o di una figura di riferimento (famigliare, tutore, amministratore di sostegno).

Procedura per l'inserimento in struttura

FASE 1 ACCOGLIENZA E PRIMA LETTURA DEL BISOGNO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ricezione della DOMANDA D'INSERIMENTO, redatta su apposita modulistica fornita dalla struttura e corredata di: <ul style="list-style-type: none"> - relazione medica - relazione sociale (a cura dei Servizi Sociali, ove presenti) 2. Acquisizione del consenso dell'interessato per il trattamento dei dati sensibili.
FASE 2. VALUTAZIONE	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incontro/i con il servizio inviante, il familiare e il tutore/amministratore di sostegno, finalizzato/i ad acquisire informazioni di carattere socio-sanitario ed educativo, in particolare: <ul style="list-style-type: none"> - condizioni di salute, disabilità e limitazioni della persona, caratteristiche, abitudini, finalizzati ad una prima valutazione della adeguatezza all'inserimento; - storia di vita dell'utente e storia familiare, eventuali pregressi progetti di riabilitazione con i relativi esiti e tempistiche; 2. Prima visita conoscitiva della Struttura, finalizzata a prendere visione degli spazi. 3. Acquisizione di documentazione (relazione clinica ed educativa) da parte di altri servizi cui afferisce o ha afferito l'ospite, qua-

- li strutture residenziali, centri diurni, altri servizi o progetti.
4. **Visite a domicilio**, o in altro contesto residenziale, da parte del Responsabile Clinico, dello psicologo e/o del coordinatore del Servizio. Il numero di visite non è predeterminato ma varia in funzione dei singoli casi.
 5. **Incontro di Restituzione** con i Servizi-inviati, i familiari e il tutore/amministratore di sostegno, finalizzato a comunicare l'appropriatezza o meno dell'inserimento.

FASE 3. INSERIMENTO

1. **Visita in struttura da parte dell'Utente, familiari/tutore/amministratore di Sostegno, referente dell'ente inviante**, finalizzata a:
 - prendere visione degli spazi comuni e di quelli privati che gli verranno assegnati;
 - avere un primo contatto con le persone con le quali andrà a convivere e con le quali, eventualmente, condividerà anche gli spazi privati (camera da letto);
 - conoscere l'organizzazione della struttura (orari, attività), del regolamento interno.
2. **Riunione di Inserimento**, cui partecipano l'Utente, familiari/tutore/amministratore di Sostegno, il referente dell'ente inviante, nel corso della quale:
 - si definisce la data di ingresso in struttura;
 - si sottoscrive congiuntamente il "Contratto di Inserimento", corredato delle quote economiche a carico della persona/familiare/tutore/amministratore di sostegno, che impegna tutti i firmatari al rispetto del medesimo;
 - si dà lettura e si sottoscrive il "Regolamento" della struttura e la liberatoria all'uso dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016);
 - viene consegnato all'utente/familiare l'elenco del corredo minimo di abbigliamento e biancheria personale necessario al momento dell'ingresso, con l'eventuale apposizione di numero di riconoscimento personale;
 - si concorda la quota economica mensile da lasciare in struttura per le spese personali, che verrà mensilmente rendicontata ai familiari/tutore/ amministratore di sostegno;
 - si definisce la data dell'incontro di elaborazione del primo "Progetto Individualizzato", entro i primi 10 giorni dall'inserimento, cui parteciperanno l'utente, la famiglia, il medico inviante, il medico Responsabile Clinico, il Responsabile di Servizio ed eventuali membri di riferimento dell'équipe di lavoro.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- carta d'identità;
- codice fiscale;
- tessera sanitaria;
- esenzione ticket;
- certificato di invalidità;
- certificato di interdizione/inabilitazione/nomina di amministratore di sostegno;
- patente;
- documentazione clinica;
- terapia farmacologica in atto e qualsiasi altro documento riguardante l'ospite;
- certificato di stato di famiglia (o autocertificazione);
- certificato di residenza e nascita (o autocertificazione);
- documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili.

Periodo di osservazione

Il primo periodo di inserimento è essenzialmente dedicato alla osservazione e conoscenza dell'utente. L'attuale modello organizzativo prevede un periodo di osservazione della durata di due mesi circa, durante il quale viene identificato un educatore di riferimento (tutor).

Il tutor ha il compito di monitorare attentamente gli interventi e le attività che l'utente svolge, l'adesione agli obiettivi pianificati, i miglioramenti raggiunti, le condizioni di salute e di benessere, informando tutta l'équipe dell'andamento del progetto e raccogliendo osservazioni e suggerimenti da tutti i colleghi.

Al termine del periodo di osservazione viene effettuato un incontro di verifica tra l'équipe del servizio, i familiari del soggetto inserito

ed i Servizi invianti, in cui vengono condivise le osservazioni formulate nel primo periodo di inserimento e rivalutato il documento “Progetto Individualizzato”, sulla base degli obiettivi già previsti al momento dell’inserimento e con l’apporto degli ulteriori elementi di conoscenza. Al termine della riunione viene concordata la data dell’incontro di verifica successivo, che di norma è semestrale, ma può essere anticipato ove se ne ravvisi la necessità.

Ciascuna riunione viene verbalizzata: copia del verbale, sottoscritto dai presenti, viene inoltrata per conoscenza ai familiari ed ai Servizi invianti che ne facciano richiesta.

E’ importante nella fase di osservazione focalizzare in particolare: modalità relazionali specifiche dell’utente, caratteristiche e particolarità della persona, preferenze e abitudini.

Progetto Individuale (PI)

Il Progetto Individuale (PI) è lo strumento principale di lavoro all’interno della RAF.

Permette la definizione di obiettivi raggiungibili attraverso la valutazione dei bisogni dell’ospite.

Coinvolge tutti gli interlocutori significativi per l’ospite e differenti professionalità dell’ambito sanitario e sociale. Permette di realizzare un percorso riabilitativo integrato, capace di valorizzare le risorse personali e la rete sociale della persona.

Le sue caratteristiche principali sono:

- è individuale;
- ha esiti misurabili in quanto orientato a specifici obiettivi;

- ha come scopo il potenziamento delle abilità relazionali e funzionali dell'ospite;
- ha una durata definita, di norma un anno;
- prevede verifiche intermedie, trimestrali o semestrali ma comunque definibili in base all'andamento del progetto stesso, che permettono di modulare l'intervento in base ai risultati raggiunti e a eventuali nuove esigenze.

Orari di visita

Ogni ospite ha il diritto di ricevere visite di parenti e amici, utilizzando prioritariamente gli spazi comuni, previo accordo con il responsabile della servizio. Le visite sono consentite preferenzialmente al di fuori degli orari dei pasti, salvo specifici accordi in merito. E' comunque richiesto ai visitatori di rispettare la privacy e la tranquillità di tutti gli ospiti nei momenti dedicati all'igiene o al pasto.

È richiesto che i visitatori avvertano il personale in servizio, per essere certi che l'ospite interessato si trovi in struttura al momento della visita.

Rientri a casa e uscite

I rientri al domicilio e le uscite degli ospiti con familiari e/o amici sono consentite coerentemente con il Progetto Individualizzato di inserimento dell'ospite.

Ogni uscita dell'ospite ed ogni rientro, tanto in autonomia quanto accompagnato da persone che non siano operatori della Comunità, vanno registrati e controfirmati su apposita documentazione (Registro Ingressi/Uscite).

Ricoveri ospedalieri

In caso di ricovero ospedaliero, in assenza di familiari o tutori/curatori, la struttura garantisce:

- ☐ il collegamento con il reparto ospedaliero per lo scambio delle informazioni di tipo clinico;
- ☐ il cambio biancheria e quant'altro necessario in base alle esigenze dell'ospite.

Si precisa che l'assistenza diretta dell'ospite, durante gli eventuali ricoveri, non può essere in alcuna situazione richiesta agli operatori della RAF.

Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti avvengono in conformità a quanto previsto dal Progetto Individuale.

Conservazione del posto

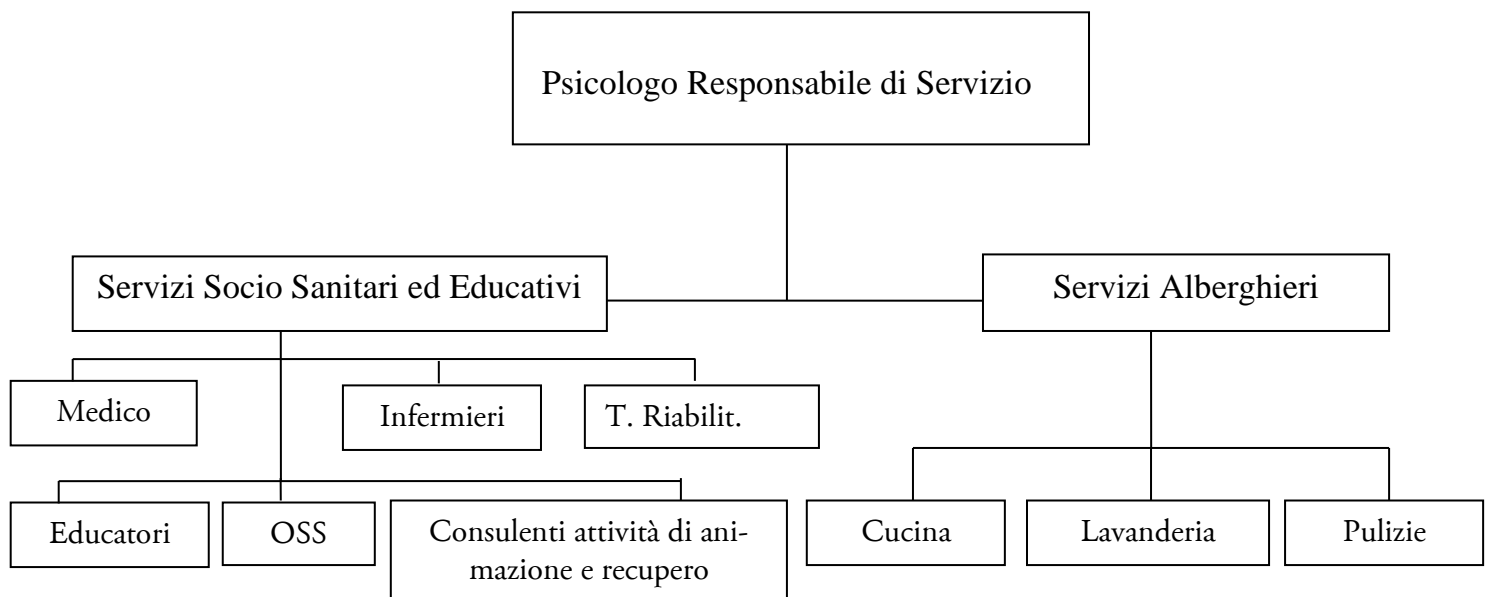
In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto, secondo le indicazioni e salvo differenti disposizioni da parte dell'ente inviante.

Staff operativo

Organigramma funzionale

La RAF “Piero Serra” offre servizi in regime residenziale per 24 ore giornaliere, per l’intera settimana e per tutto l’anno.

Attività ruoli e funzioni degli operatori



PSICOLOGO RESPONSABILE DI SERVIZIO

Svolge le seguenti funzioni:

- partecipa alla stesura dei Progetti Individualizzati ed assume la responsabilità decisionale nella gestione e nella verifica degli stessi all'interno dell'équipe di lavoro;
- effettua colloqui di approfondimento e di sostegno con l'ospite e la sua famiglia;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” con il gruppo degli ospiti;

- coordina gli operatori all'interno del gruppo di lavoro (si occupa della gestione del personale, del monitoraggio dei bisogni formativi e della formazione);
- mantiene rapporti costanti con gli enti invianti, con i servizi coinvolti nella gestione del caso, con le famiglie degli ospiti e/o con i tutori, con le associazioni di volontariato, con il vicinato, con la rete territoriale e con la Direzione della Cooperativa;
- programma e partecipa a momenti di confronto con gli altri servizi della rete riabilitativa territoriale per la condivisione degli interventi su ognuno dei tre assi principali (casa, lavoro, socialità);
- è responsabile della corretta applicazione del Sistema Gestione Qualità ISO 9001.

MEDICO

- si occupa del coordinamento degli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con gli infermieri, il personale di assistenza e lo psicologo;
- garantisce il coordinamento dell'attività dei Medici di Medicina Generale e degli specialisti che hanno in carico gli ospiti attraverso frequenti e tempestive comunicazioni e scambi di informazione con i colleghi;
- partecipa alle riunioni settimanali di stampo clinico;

- ricopre ruolo di controllo e gestione delle cartelle sanitarie;
- verifica le farmacoterapie e i trattamenti sanitari dei singoli ospiti.

INFERMIERE

- si occupa della preparazione della terapia farmacologica individuale, del rifornimento dei farmaci e del controllo delle scadenze;
- rileva, valuta e comunica alle figure sanitarie di competenza ogni significativo elemento circa le condizioni di salute dell'ospite;
- esegue con cadenza almeno mensile il controllo del peso e dei parametri vitali degli ospiti;
- è addetto ai prelievi ed alle medicazioni;
- aggiorna la scheda terapia farmacologica in base alle prescrizioni mediche;
- mantiene i contatti con i medici di medicina generale e il referente clinico svolgendo un ruolo d'interfaccia tra le figure professionali sanitarie ed educative;
- verifica lo stato delle apparecchiature sanitarie presenti in struttura;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;

- partecipa alla stesura e aggiornamento dei PI per gli ospiti di cui è tutor.

COORDINATORE EDUCATIVO

- partecipa con le altre figure professionali alla stesura e attuazione dei Progetti Individualizzati;
- si occupa dell'organizzazione del Servizio: compilazione dei turni, adempimenti di fine mese, gestione della cassa economica e spese degli ospiti;
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” con il gruppo degli ospiti
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- si occupa di garantire la pronta e corretta realizzazione degli interventi di manutenzione della Comunità;
- svolge funzione di Preposto ai sensi del D.Lgs 81/2008;
- provvede al controllo delle spese relative ai farmaci.

EDUCATORE PROFESSIONALE

- realizza interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PI;
- organizza attività interne od esterne dedicate agli ospiti (gite, cene, feste, uscite a tema, ecc.);
- partecipa alle “riunioni comunitarie settimanali” degli ospiti;

- mantiene rapporti costanti con il referente dell'ente inviante, con gli eventuali altri servizi coinvolti nei progetti; con i familiari e/o i tutori;
- programma le verifiche dei progetti individuali attraverso la condivisione con gli altri Servizi coinvolti;
- partecipa allo svolgimento delle attività a carattere assistenziale;
- partecipa alla stesura e aggiornamento dei PI per gli ospiti di cui è tutor;
- mantiene i contatti con la rete sociale esterna degli ospiti.

TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE

- effettua la valutazione clinica e funzionale di ogni utente, avvalendosi dei dati diagnostici e anamnestici forniti dal medico curante e dal fisiatra, ipotizza gli obiettivi e stila un programma riabilitativo;
- svolge attività di riabilitazione, cura e mantenimento funzionale dell'utente;
- Attua interventi individuali;
- Attua Interventi di gruppo.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

- si occupa della cura della persona, in tutti gli aspetti di igiene personale, cura dell'abbigliamento, assunzione dei pasti, cura degli spazi di vita;
- supporta l'ospite nella gestione delle terapie farmacologiche;
- partecipa alla stesura e aggiornamento dei PEI per gli ospiti di cui è tutor;
- garantisce il rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP) per quanto riguarda gli alimenti e le bevande distribuite agli ospiti.

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti dalla DGR 230/1997 ma si concretizza longitudinalmente nel tempo in raccordo con le indicazioni della Commissione di Vigilanza, per rispondere al meglio alle caratteristiche dell'utenza presente in struttura.

Numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro e relativo titolo professionale

La Comunità dispone di personale specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono esposti nella bacheca all'ingresso della Comunità, nell'ingresso dell'Infermeria e nell'Ufficio.

Lo schema dei turni è il seguente:

Titolo	N. Operatori	Orario	Giorni della settimana
Responsabile di Servizio	1	10 ore settimanali	In base a programmazione
Medico	1	7 ore settimanali	In base a programmazione
Infermiere	1 (+ 1 sostituto)	14 ore settimanali 07.00-10.00 o 18.00-20.00	In base a programmazione
T. della Riabilitazione	1 (+ 1 sostituto)	14 ore settimanali 9.30-12.30 o 14.00-17.00	In base a programmazione
Operatore Socio Sanitario (OSS)	3	98 ore settimanali 21.00-07.00 oltre a 7.00-15.00 o 14,30-20,30 in base a programmazione	dal lunedì alla domenica
Educatore Professionale (di cui uno con funzioni di coordinatore)	4	112 ore settimanali 7.00-15.00 o 14,30-22,00 in base a programmazione	dal lunedì alla domenica
Consulenti attività di animazione e recupero	2	52,5 ore settimanali 9.00 – 15.00 o 14,30 -20.30 in base a programmazione	dal lunedì alla domenica

Lo schema rappresenta una articolazione di massima valida per la Comunità a regime.

Le presenze del personale saranno articolate sulla base delle necessità ed esigenze degli ospiti inseriti, e potranno pertanto subire delle modifiche rispetto al presente schema, nel rispetto dei minutaggi di legge.

Le presenze settimanali del personale saranno esposte in bacheca.

Modello organizzativo e programma delle attività

Le caratteristiche fondamentali del modello organizzativo realizzato presso la RAF sono:

- ☐ organizzazione della giornata secondo una scansione temporale quanto più vicina alle esigenze degli ospiti;
- ☐ presenza per ciascun ospite di una cartella personale compilata e costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;
- ☐ presenza di un Progetto Individualizzato (PI) per ciascun ospite;
- ☐ modalità di lavoro in équipe multiprofessionale;
- ☐ presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività.

Programma delle attività

Le attività programmate all'interno della RAF hanno lo scopo di aiutare gli ospiti a sviluppare spazi di autonomia nella gestione della propria quotidianità. Questo significa avere cura del luogo in cui si vive, personalizzarlo, renderlo accogliente, piacevole e vivibile.

Si pone particolare riguardo a tutti gli aspetti della cura personale, con riferimento all'abbigliamento e all'igiene.

Le attività sono scelte compatibilmente con i bisogni dei singoli ospiti, tenendo in considerazione sia un piano individualizzato sia un piano comune, con l'obiettivo specifico di rendere ciascuno partecipe e attivo nella gestione comunitaria e nella cura di sé.

Riportiamo di seguito l'elenco delle attività che gli ospiti inseriti nella RAF possono svolgere, sottolineando che tale elenco può essere in ogni momento variato e/o ampliato, a seconda delle capacità e dei differenti livelli di autonomia dei singoli utenti:

- ☐ *cura di base della persona*: cura del corpo, dell'igiene personale, e dell'abbigliamento. Stimolare il mantenimento delle abilità possedute, l'acquisizione di nuove capacità se possibile o garantire la sostituzione nel rispetto della dignità della

persona stessa, qualora non sia più in grado di provvedere in modo autonomo;

- *cura dell'ambiente in cui si vive*: coinvolgere le persone a personalizzare l'ambiente, a tenerlo pulito ed ordinato, valorizzando la capacità di sbrigare piccole mansioni, affidando loro responsabilità e compiti che aiutino a sentirsi utili e “in grado di”, promuovendo inoltre la capacità di collaborare con gli altri per il raggiungimento di un fine comune;
- *attività di gruppo educative ed espressive*: finalizzate a mantenere/sviluppare le capacità possedute a livello cognitivo, manuale, relazionale, motorio e di coordinazione;
- *attività di partecipazione alla vita sociale*: in base a quanto stabilito nel Progetto Individuale, si promuove la partecipazione ad attività svolte in collaborazione con associazioni ed enti del territorio.

Nei limiti di quanto esplicitato nel PI viene inoltre richiesta la partecipazione di ognuno a tutti quei momenti che garantiscono il benessere della vita comunitaria, così come avviene nella normale vita familiare (ad esempio apparecchiare il tavolo per i pasti, ritirare la biancheria stesa, ecc.).

Riunione ospiti

Una volta a settimana il responsabile di servizio e il Coordinatore, affiancati dagli operatori in turno, conducono uno spazio di confronto e di sostegno per gli ospiti della Residenza. La riunione ha come fine organizzativo quello di programmare le attività settimanali e si configura come un momento di ascolto rivolto agli utenti, in cui si valorizzano gli interventi di tutti i partecipanti e si promuove la

capacità di trovare soluzioni ai problemi mediante il confronto, il sostegno reciproco e la condivisione con i vari membri del gruppo

Laboratori

Si tratta di attività programmate e condivise, condotte dal personale interno della struttura in base alla tipologia del laboratorio proposto: Educatori, Terapisti della Riabilitazione, OSS.

I laboratori sono stati progettati ed attivati per garantire a ciascuno la scelta quotidiana di attività in linea con i progetti individualizzati e nel rispetto delle competenze e delle possibilità di ciascuno.

Giornata Tipo

Orario	Attività
7.00-8.00	Sveglia nel rispetto dei ritmi degli ospiti Igiene della persona Riordino della camera
8.00 - 8.30	Assunzione terapia farmacologica
8.30 - 9.15	Colazione

Orario	Attività
9.15 - 11.30	Interventi educativo-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali Uscite programmate
11.30-14.00	Assunzione terapia farmacologica Preparazione della tavola, pranzo e riordino della sala da pranzo.
14.00- 16.30	Interventi educativo-riabilitativi individualizzati e di gruppo, attività di laboratorio e occupazionali
16.30–18.30	Merenda pomeridiana Attività di socializzazione Assunzione terapia farmacologica
18.30-20.30	Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo Attività di socializzazione
20.30–8.00	Igiene e preparazione per il riposo notturno Riposo notturno

L'articolazione della giornata non è rigida, ma varia in funzione delle specifiche esigenze degli ospiti.

SERVIZI GENERALI

Servizio di ristorazione

I pasti vengono preparati nel Centro di Cottura ubicato all'interno della Casa di Riposo Fondazione Beraud (VC), Via Gattinara n. 13 – Rovasenda e veicolati nei locali della RAF "Piero Serra" ove ven-

gono sporzionati e somministrati. Vengono serviti pasti preparati espressamente seguendo un menù approvato dall'Ufficio di Igiene e Nutrizione dell'ASL, che prevede la scelta di cibi freschi, frutta e verdura di stagione. Il menù è articolato su sette giorni e quattro settimane e su due proposte stagionali (autunno/inverno e primavera/estate).

I pasti vengono serviti osservando l'orario di seguito riportato:

Orario	Pasto
8.30	Colazione
10.30	Idratazione mattutina
12.30 -13.30	Pranzo
16.00 -16.30	Merenda
19.00 – 20.00	Cena

Nel caso in cui l'ospite debba seguire **diete particolari** legate a problemi di natura alimentare o a particolari condizioni di salute, il menù viene personalizzato su indicazione e prescrizione del medico o del dietologo.

Servizio di lavanderia e guardaroba

La lavanderia interna provvede al lavaggio della biancheria personale degli ospiti, ad esclusione degli abiti che devono essere trattati “a secco” e dei capi in pura lana o particolarmente delicati.

Il lavaggio della biancheria piana è affidato ad una ditta esterna specializzata.

Servizio di pulizie

Gli operatori addetti al servizio di igiene ambientale sono presenti almeno 6 giorni settimanali per gli interventi di pulizia e di sanificazione quotidiana degli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti co-

muni. Sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali.

Il servizio di pulizia verrà affidato al personale della Cooperativa Sociale Il Bucaneve di Biella. Gli operatori addetti effettuano interventi quotidiani di pulizia e sanificazione degli spazi. Mensilmente sono programmati interventi di pulizia a fondo di tutti i locali della RAF.

Servizi a carico dell'ospite

L'ospite è tenuto a versare una quota per le spese farmacologiche e per le spese personali, da concordare in base alle abitudini ed esigenze personali di ciascun ospite (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie), mediamente pari a 150 euro mensili.

Sono a carico dell'ospite o del familiare/tutore i risarcimenti per eventuali danni arrecati.

Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate a richiesta all'ospite o al familiare/tutore.

Informazioni relative alla retta

Gli importi delle rette sono dettagliati nel tariffario allegato alla presente.

Relazioni con il Territorio

Servizi pubblici: Enti invianti (Comuni, ASL, Servizi Socio-Assistenziali), Ospedali e Ambulatori specialistici (Biella, Vercelli, Torino, Milano, Novara, Borgomanero), Medici di Medicina Generale, Case di Cura, Forze dell'Ordine, Croce Bianca, Ufficio Postale.

Privato sociale: cooperativa sociale “Orso blu”, cooperativa sociale “Il Bucaneve”, cooperativa sociale “Gran Menù”,

Associazioni di Volontariato: principali associazioni locali per poter strutturare progetti mirati di collaborazione, che possano garantire agli ospiti della Comunità la possibilità di vivere il territorio e di coltivare spazi ricreativi e di socializzazione.

Parrocchia: Parrocchia di Ghemme.

Altre reti: Biblioteca Civica "A. Antonelli" di Ghemme.

Modalità di coinvolgimento dei volontari

I volontari possono essere individuati tra le associazioni presenti nel territorio o tra persone ancora non impegnate nel servizio, ma sensibili alle problematiche umane e sociali.

Ogni volontario deve essere iscritto ad una associazione che provvede a fornire tutte le coperture assicurative previste dalle vigenti norme.

La Cooperativa stipula con ognuna delle associazioni di volontariato idonea convenzione che definisce i termini della collaborazione in atto (legge quadro sul volontariato 266 del 11/08/1991 e successive modifiche).

Progetti di controllo della qualità

La RAF si impegna a monitorare periodicamente la percezione della qualità dei servizi ricevuti attraverso questionari rivolti all'utente, ai familiari e/o tutori/curatori/amministratori di sostegno e attraverso la gestione delle segnalazioni e dei reclami.

La valutazione del servizio viene effettuata utilizzando strumenti quali schede di rilevazione, incontri di verifica, supervisioni ed è finalizzata a cogliere il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali.

Obiettivi di miglioramento

La RAF "Piero Serra" si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Individualizzato e nell'organizzazione della vita comunitaria;
- la promozione di attività di volontariato;
- un modello operativo coerente con i requisiti di qualità richiesti dalla normativa sull'accreditamento;
- il gruppo interno di vigilanza, composto da differenti professionalità, per la verifica del buon funzionamento di ogni aspetto operativo quotidiano.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

La RAF “Piero Serra” si impegna affinché agli ospiti vengano riconosciuti i seguenti diritti:

- diritto di cittadinanza
- diritto di parola e di ascolto
- diritto di partecipazione
- diritto di libera espressione
- diritto di pensiero
- diritto all'autonomia
- diritto di critica
- diritto di informazione
- diritto di protezione
- diritto di cura ed assistenza
- diritto di riservatezza
- diritto di prevenzione

Doveri degli ospiti

Ogni ospite è tenuto a:

- assumere la terapia farmacologia prescritta dal Medico;
- effettuare tutti gli accertamenti diagnostici e gli approfondimenti medico-sanitari richiesti dal proprio stato di salute prescritti dal Medico di Medicina Generale o Medico specialista di riferimento;
- rispettare gli altri ospiti con i quali condivide gli spazi rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e fisiche;

- rispettare gli operatori rivolgendosi loro in maniera corretta, evitando atteggiamenti aggressivi, verbali e fisici;
- rispettare gli arredi, oggetti e attrezzature presenti;
- partecipare alle attività individuali e di gruppo previste dal Progetto Individualizzato, interne o esterne alla struttura;
- ove previsto dal Progetto Individualizzato, avvertire il personale presente quando si allontana dalla struttura, indicando la destinazione e l'ora di rientro;
- rispettare gli orari dei pasti e delle altre attività comunitarie;
- rispettare eventuali diete o particolari regimi alimentari prescritti dal medico curante;
- partecipare alla comune discussione e definizione delle attività della casa durante la riunione periodica;
- partecipare alle attività di riordino e di cura degli ambienti, compatibilmente con quanto previsto dal progetto individuale.
- occuparsi della propria igiene personale e curare il proprio abbigliamento, con il supporto dell'operatore.

All'interno della struttura è vietato:

- introdurre e/o consumare cibi e bevande senza preventivo accordo col il responsabile di servizio;
- conservare e consumare alimenti e bevande al di fuori della sala da pranzo;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- entrare, non invitati, nelle camere degli altri ospiti;
- fumare;
- introdurre/assumere farmaci non prescritti dal medico;
- introdurre/assumere alcool e/o sostanze stupefacenti;

- attuare comportamenti che turbino la sensibilità ed il pudore degli altri ospiti.

Privacy e criteri di tutela

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli ospiti si è previsto:

- la partecipazione informata dell'ospite e dei famigliari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PI;
- la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (Regolamento Europeo 679/2016);
- l'adozione di protocolli, procedure e formazione del personale coerenti con la normativa prevista dal "Testo Unico sicurezza e salute sul lavoro" D.Lgs. 81/2008 e successive integrazioni.

Segnalazioni e Reclami

La RAF di Ghemme garantisce la tutela nei confronti degli Ospiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

Segnalazione alla struttura:

- ☐ di persona o telefonicamente al Responsabile di Servizio
- ☐ mediante mail inviata all'indirizzo della struttura, riportato nell'ultima pagina della Carta dei Servizi;
- ☐ mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

E' altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- ☐ a mezzo mail all'indirizzo:
segnalazioni@gruppoanteo.it ;
- ☐ a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI);
- ☐ inviando un sms al numero 347 9772091 indicando prima del testo il codice 624.

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione del servizio nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo.

In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

RAF di tipo A per disabili “Piero Serra”

Via Roma n. 48

28074 Ghemme

Responsabile del Servizio: Cristiana Rossin

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

via Felice Piacenza 11

13900 Biella

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

E-Mail : anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei servizi viene emessa a Gennaio di ogni anno, a seguito di una revisione per la verifica della validità dei contenuti, a cura del Responsabile di Servizio.

