Carta dei Servizi 2026

Raf di tipo B per persone con disabilità

Residenza “Bertolla”

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

www.anteocoop.it
anteo@gruppoanteo.it
Facebook: Anteo Impresa Cooperativa Sociale

Data di emissione: gennaio 2026
Revisione n. 03

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

Anteo, attraverso una forza lavoro di oltre 2.000 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.

Indice

La Carta dei Servizi 7
Presentazione del Servizio 7
Mission 7
Come raggiungere la struttura..... 8
Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere 9
Domanda di accesso e procedure di accoglienza e/o dimissione 9
Raccordo con l'Ente inviante 10
Documentazione richiesta per l'ingresso 10
Progetto Individualizzato (PI) 11
Orari di visita 11
Rientri a casa e uscite 11
Conservazione del posto 11
Staff operativo..... 11
Schema turni operatori 14
Modello organizzativo e programma delle attività 14
Programma delle attività 15
Giornata Tipo 16
Servizi generali.....16
Servizio di lavanderia e guardaroba 17
Servizio di pulizie..... 17
Servizi e spese a carico dell'ospite 17
Informazioni relative alla retta.....18
Relazioni con il Territorio.....18
Con chi collaboriamo 18

Modalità di coinvolgimento dei volontari 19
Progetti di controllo della qualità 19
Obiettivi di miglioramento 20
Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela..... 20
Privacy e criteri di tutela..... 22
Segnalazioni e Reclami 23

Gentile Signora/Egregio Signore,
La salutiamo cordialmente e nel porgerLe il benvenuto
Le presentiamo la "Carta dei Servizi"
della RAF di tipo B "Residenza Bertolla"

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, tutti gli operatori e i servizi che lavorano in rete con il circuito residenziale.

Presentazione del Servizio

La RAF di tipo B per persone con disabilità "Residenza Bertolla" è una struttura socio-sanitaria destinata a 20 persone adulte con pluridisabilità e deficit intellettivo-cognitivi talvolta associati a compromissioni di natura organica; in un quadro di funzionamento generale complesso vengono erogate prestazioni di alta intensità assistenziale, con specificità di intervento anche di tipo sanitario; si vuole comunque proporre un modello di vita che segua percorsi conformi alla normalità, intesa nell'accezione più comune; si facilitano percorsi atti a rimuovere le barriere sociali con l'obiettivo di mantenere una vita a contatto con la famiglia e con gli affetti consentendo una esistenza tendente alla massima integrazione sociale
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, assistenziale e sanitario realizzate da un'équipe multi professionale che coniuga gli aspetti riabilitativi, a partire dalle abilità e dalle capacità personali, con interventi di sostegno delle disabilità specifiche.

Mission

La RAF "Residenza Bertolla" 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 e di ricevere attenzioni costanti attraverso cure e assistenza.

La mission che Anteo si propone nella gestione della RAF è cosi riassumibile:

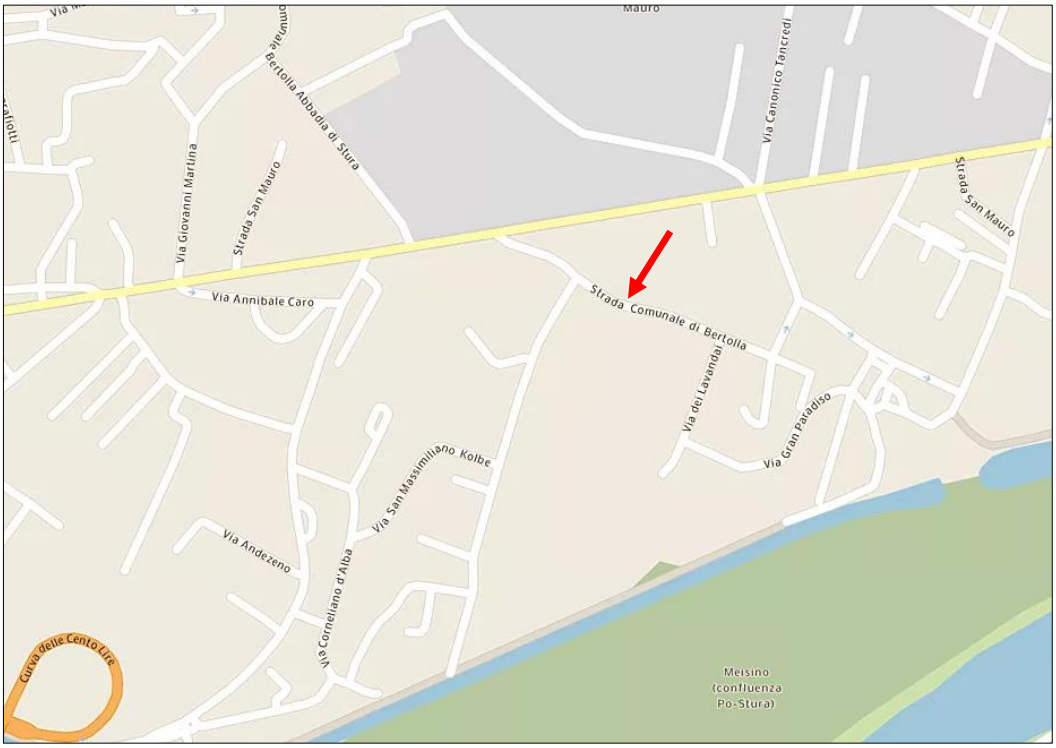
- realizzare servizi efficaci a partire dalle esigenze e dai bisogni espressi dalla persona e dalla sua famiglia;
- costruire un processo riabilitativo e di integrazione in alleanza con la famiglia quale soggetto competente e nodo fondamentale nel processo di costruzione delle risposte stabili ai bisogni;
- promuovere la massima integrazione sociale possibile
- prendersi cura della persona e non solo curare

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

- costruzione qualora possibile, di un rapporto con l'ospite e i suoi portatori di interesse basato sulla contrattualità, in cui ci si impegna reciprocamente al rispetto del regolamento interno firmato al momento dell'ingresso e del PI negoziato nel corso dell'inserimento secondo una periodicità condivisa;
- presa in carico globale della persona al fine di garantire un soddisfacimento dei bisogni assistenziali e di cura in un'ottica multidimensionale;
- 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 e favorire il più possibile l'acquisizione di abilità negli atti della vita quotidiana.

Come raggiungere la struttura

La RAF "Residenza Bertolla" si trova nel comune di Torino, in strada comunale di Bertolla 31C.
La struttura, prossima alla collina torinese, dista circa 4 km dall'Ospedale "S. Giovanni Bosco" ed è vicina ai principali uffici della Divisione Servizi Sociali del territorio Torino Nord.
Si trova a circa 2 km dall'ingresso delle autostrade e tangenziali che collegano Torino con le principali località.
È facilmente raggiungibile attraverso le linee di trasporto pubblico n. 20- 27- SM2- 8- 93/ e 57.
La RAF dispone di un ampio parcheggio interno.



Organizzazione degli spazi e tipologia delle camere

AREA NOTTURNA:
è organizzata al piano terra dell'edificio in un unico nucleo da n. 20 posti letto previsti in n. 10 camere doppie. Tutte le camere godono di proprio servizio igienico ad uso disabili. Le camere sono organizzate con letto fronte finestra per godere della vista e dell'utilizzo degli spazi esterni.
AREA DIURNA:
la RAF prevede un ampio locale soggiorno/pranzo/tisaneria con affaccio sul patio interno. I pranzi sono forniti dalla cucina presente nella struttura. Il locale personale è collocato all'ingresso della struttura in prossimità dell'ufficio e dell'ambulatorio.

SERVIZI GENERALI E SANITARI:
Gli uffici sono collocati in adiacenza all'ingresso. I servizi igienici collettivi sono prossimi al soggiorno comune. I locali collettivi (ambulatorio, palestra, laboratori per attività occupazionali e didattiche) sono adiacenti alle camere da letto.
Cucina, lavanderia, locale magazzino e spogliatoi sono in comune con la RSA. I depositi biancheria sporca e pulita sono collocati all'interno della RAF.
Compatibilmente con la funzionalità, la sicurezza e le dimensioni degli ambienti, e previo accordo con la direzione, l'ospite può personalizzare la propria stanza con oggetti di sua proprietà, che verranno inventariati all'ingresso e restituiti al momento delle dimissioni.

Domanda di accesso e procedure di accoglienza e/o dimissione

A seguito di segnalazione da parte della Divisione Servizi Sociali del Servizio Disabilità dell'Ente inviante, la persona viene valutata dall'U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità) territorialmente competente. L'Ente quindi, attraverso gli Assistenti sociali e/o gli Educatori del territorio, prende contatti con il Coordinatore del servizio per fornire informazioni sulla persona. Una volta analizzata la documentazione relativa all'ospite da inserire, la stessa viene illustrata al gruppo di lavoro durante la riunione settimanale.
I familiari (o altre parti interessate) della persona di possibile inserimento vengono invitati a visitare la RAF ed informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto.
Al momento dell'inserimento della persona in RAF, viene stipulato un "Contratto di Ospitalità" che definisce le modalità della presa in carico ed i relativi diritti/doveri sia della persona con disabilità che dell'Ente gestore.

All'ingresso, il Coordinatore individua formalmente i tutor/referenti del nuovo ospite tra il personale educativo ed il personale assistenziale, sulla base dello stato di salute della persona e dei carichi di lavoro già assegnati a ciascun operatore.

Al termine di un primo periodo di osservazione, viene formulata dall'équipe multiprofessionale la specifica progettazione individuale; prendono così il via le verifiche periodiche sull'andamento dello stato di salute della persona, sul raggiungimento degli obiettivi individuati e la progettazione viene progressivamente aggiornata, con il coinvolgimento ove possibile della persona con disabilità e/o dei suoi familiari.

Raccordo con l'Ente inviante

Tale raccordo è costante, sia sul piano documentale (relazioni periodiche o straordinarie, documenti di progettazione individualizzata) che sul piano operativo (contatti telefonici, incontri cadenzati con le figure di riferimento socio-sanitario dell'ospite sia nelle loro sedi che nel Servizio, verifiche delle Commissioni di Vigilanza).

Per quanto concerne la fase di eventuale dimissione dell'ospite, è necessaria una valutazione partecipata fra i Responsabili del servizio, i riferimenti territoriali sanitari e socio educativi, per l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'U.M.V.D. ed il coinvolgimento dei portatori di interesse.

Documentazione richiesta per l'ingresso

- fotocopia della carta di identità o documento equipollente;
- fototessera;
- fotocopia del codice fiscale;
- patente di guida (se presente);
- eventuale tessera di agevolazione per i trasporti pubblici
- certificato di stato di famiglia o autocertificazione;
- certificato di residenza e nascita o autocertificazione;
- tessera sanitaria ed eventuale esenzione del ticket;
- verbale U.M.V.D.
- relazione medica (modulo relazione sanitaria a cura del medico curante);
- certificazione medica rilasciata dal medico curante attestante: le condizioni di autosufficienza/non autosufficienza, l'assenza di malattie infettive, l'indicazione di eventuali malattie in atto e relativa terapia, l'indicazione di allergie a farmaci, cibi o altro, l'idoneità a vivere in comunità;
- prescrizione dei farmaci in uso con dotazione minima dei medesimi per almeno sette giorni;

- fotocopia dei documenti ASL per il rilascio di eventuali ausili (carrozzina, deambulatore, pannoloni);
- fotocopia del verbale di invalidità (se in possesso); se la richiesta è in corso fornire la fotocopia della domanda;
- fotocopia nomina del tutore/curatore/amministratore di sostegno se presente
- sottoscrizione del contratto di inserimento e accettazione del regolamento della RAF;
- coordinate c/c bancario o postale per eventuali rimborsi.

Progetto Individualizzato (PI)

Il Progetto Individualizzato (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 le differenti professionalità. Permette di realizzare un percorso 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; viene verificato ed aggiornato periodicamente.

Orari di visita

Le visite di parenti, amici e conoscenti possono avvenire durante tutta la giornata, dalle ore 10,00 alle ore 18,00. 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 definiti secondo quanto previsto dal PI.

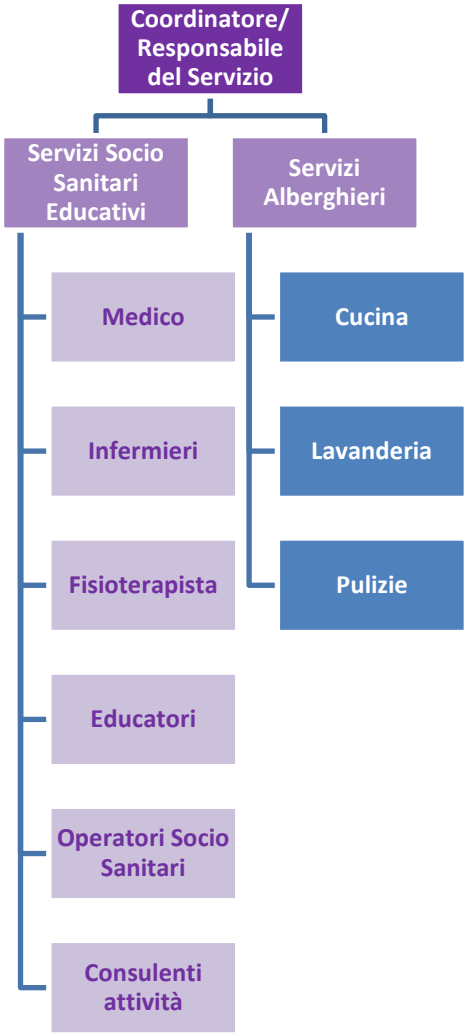
Conservazione del posto

In caso di rientri temporanei in famiglia o ricoveri è garantita la conservazione del posto salvo differenti disposizioni e accordi con gli Enti invianti.

Staff operativo

Organigramma funzionale

La RAF, essendo una struttura residenziale, offre servizi per 24 ore giornaliere, per l'intera settimana e per tutto l'anno.



L'équipe multiprofessionale che opera all'interno della RAF e partecipa all'elaborazione del PI è composta da:

- Responsabile di Servizio / Coordinatore
- Medico
- Educatori Professionali
- Infermieri
- Terapisti della riabilitazione
- Operatori Socio Sanitari
- Consulenti di attività

Responsabile di Servizio/Coordinatore
Coordina la stesura dei Progetti Individualizzati e ne assume la responsabilità in termini di verifica ed aggiornamento, gestisce il gruppo di lavoro, mantiene rapporti le famiglie, con gli enti invianti ed i Servizi coinvolti, con l'Associazionismo e la rete territoriale.

Medico
Coordina gli interventi sanitari attraverso un continuo confronto con gli infermieri, il personale di assistenza e riabilitativo, i Medici di Medicina Generale ed altri specialisti; verifica le cartelle sanitarie informatizzate degli ospiti.

Infermiere
Si occupa della terapia farmacologica individuale, si raccorda con il Direttore Sanitario, coi Medici curanti e con gli altri profili professionali presenti.
Partecipa alla stesura e aggiornamento dei PI in raccordo con gli educatori.

Educatore Professionale
Progetta e realizza gli interventi educativi individuali e di gruppo previsti dal PI; organizza attività interne od esterne, contribuisce alle attività a carattere assistenziale, mantiene rapporti costanti con i referenti dell'Ente inviante e con i familiari.

Fisioterapista/Terapista della riabilitazione
effettua la valutazione clinica e funzionale di ogni persona, avvalendosi dei dati diagnostici e anamnestici forniti dal medico curante e da eventuali specialisti, redige il programma riabilitativo in condivisione e lo attua.

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, vigila sul rispetto delle norme di igiene degli alimenti (HACCP).

Consulente di attività
si occupa dell'organizzazione e realizzazione di attività laboratoriali, risocializzanti e di animazione all'interno e all'esterno della struttura;

La presenza del personale è determinata dai parametri previsti dalla DGR 230/1997 ma si concretizza nelle caratteristiche organizzative standard definite dall'Albo prestatori di servizi socio-sanitari sezione b servizi residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità, secondo requisiti organizzativi, gestionali e strutturali definiti dalla Città di Torino e dall'ASL Città di Torino.

Schema turni operatori

La RAF dispone di personale specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. Gli orari di presenza in struttura delle varie figure professionali sono regolarmente esposti.
Lo schema dei turni, seguendo le indicazioni fornite dagli standard previsti in intensità BASE e su un numero ipotetico di 20 persone inserite è il seguente:

Titolo	n. Operatori	Orario	Giorni della settimana
Responsabile di Servizio/Coordinatore	1	10 ore settimanali	In base a programmazione
Medico	1	14 ore settimanali	In base a programmazione
Infermiere	1 (+ 1 sostituto)	56 ore settimanali	Tutti i giorni
Fisioterapista	1 (+ 1 sostituto)	28 ore settimanali	Tutti i giorni
Operatore Socio Sanitario (OSS)	9	280 ore settimanali	Tutti i giorni
Educatore Professionale (di cui uno con funzioni di coordinatore)	3	84 ore settimanali	Tutti i giorni
Consulente attività di animazione e recupero	2	14 ore settimanali	In base a programmazione

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 previsti.
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 e ai bisogni degli ospiti;
- presenza e compilazione per ciascun ospite di una cartella sanitaria informatizzata costantemente aggiornata dalle differenti figure professionali;
- presenza di un Progetto Individualizzato (PI) per ciascun ospite;
- modalità di lavoro in équipe;
- presenza di procedure e protocolli per l'organizzazione delle attività e per monitorare il corretto adempimento delle azioni previste.

Programma delle attività

Le attività programmate all'interno della RAF hanno lo scopo non solo di gestire la cura sanitaria della persona e l'eventuale percorso riabilitativo ma quello 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.

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 il più possibile partecipe e attivo nella vita comunitaria.

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 o in relazione a variati bisogni assistenziali, sanitari e riabilitativi.

- *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 l'eventuale 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 all'interno ma anche esternamente la struttura; la presenza sul territorio della Città di Torino di servizi similari gestiti da Anteo può favorire la condivisione di esperienze e favorire la partecipazione esterna alla struttura usufruendo delle numerose collaborazioni con associazioni ed enti del territorio;

- *cure sanitarie e riabilitative:* finalizzate alla gestione degli aspetti legati alla salute e al benessere fisico attraverso la facilitazione di percorsi di cura e assistenza interni al Servizio ma anche usufruendo delle risorse esterne.

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
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
18.30-20.30	Assunzione terapia farmacologica Preparazione tavoli per la cena, cena e riordino della sala da pranzo
20.30–8.00	Attività di socializzazione Igiene e preparazione per il riposo notturno Riposo notturno

L'articolazione della giornata, pur garantendo una scansione programmata, può variare in funzione delle specifiche esigenze e richieste personali degli ospiti ed eventualmente dei loro portatori di interesse.

Servizi generali

Servizi di base compresi nella retta:

Interventi Socio-sanitari ed Educativi

Servizio di ristorazione; servizio alberghiero di pulizia camere e spazi comuni

Servizio di lavanderia e stiratura della biancheria piana e personale (capi delicati esclusi)

Fornitura di prodotti standard per l'igiene personale (bagnoschiuma, shampoo, rasoi, ecc.).

Servizio di ristorazione

I pasti vengono preparati dalla cucina interna della RSA "Gran Torino" e vengono sporzionati e somministrati dal personale della RAF. Vengono serviti pasti preparati espressamente seguendo un menù approvato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL Città di Torino, 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
9.00	Colazione
10.30	Tisaneria
12.00 -13.00	Pranzo
16.00 -16.30	Merenda
18.00 – 19.00	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 provvede al lavaggio della biancheria piana e 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

Vengono effettuate pulizie giornaliere e interventi di sanificazione ambientale negli spazi di vita degli ospiti e degli ambienti comuni da personale specifico che opera su tutta la struttura. Inoltre sono programmate con cadenza almeno semestrale attività di pulizia specifica e straordinaria in tutte le aree.

Servizi e spese a carico dell'ospite

L'ospite è tenuto a versare anticipatamente una quota per le eventuali spese farmaceutiche ed eventualmente per spese personali (non previste dal costo di retta

giornaliera), da concordare con l'ospite stesso e con la famiglia in base alle abitudini ed esigenze personali di ciascuno (caffè, sigarette e altre spese voluttuarie). Tutte le spese vengono rendicontate in riepiloghi mensili e consegnate all'ospite o al familiare/tutore.
In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Informazioni relative alla retta

L'entità della retta viene definita dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente inviante a seguito della presentazione da parte dell'ospite o da chi lo rappresenta, di tutta la documentazione economica relativa ai suoi redditi. La parte di retta di competenza dell'ospite deve essere versata mensilmente, salvo diverso accordo con la direzione, tramite bonifico bancario

Relazioni con il Territorio

La Cooperativa (e di conseguenza tutte le realtà comunitarie per persone con disabilità gestite ormai da oltre venti anni) ha fatto la scelta di operare in sinergia con Associazioni, Gruppi di volontariato, aggregazioni spontanee di Cittadini, Scuole, Parrocchie, esercenti ed altre Cooperative sociali consorziate e/o esistenti sul territorio, allo scopo di creare una "Rete di Risorse" per l'aiuto e il sostegno della persona.
La "Rete" è un insieme di persone che si conoscono, condividono dei valori e perseguono obiettivi comuni. La presenza di un lavoro di Rete migliora le caratteristiche e la qualità del servizio erogato.
Per favorire il coinvolgimento di nuove Risorse la cooperativa Anteo si rende sempre più visibile ed accessibile, attraverso:
la pubblicazione e divulgazione di materiale illustrativo ed informativo;
l'inserimento on line (www.anteocoop.it) di informazioni, notizie e documentazione inerenti i propri servizi, favorendone un libero scambio;
l'organizzazione di convegni, seminari e giornate di formazione sui temi inerenti le varie attività.

Con chi collaboriamo

I nostri servizi residenziali fanno parte della rete di associazioni e cooperative che operano sul territorio di Torino Nord, con l'obiettivo di favorire e curare i processi di integrazione e armonizzazione tra realtà similari, migliorare efficacia e adeguatezza della progettazione, facilitare e sostenere aggregazione, partecipazione e iniziativa degli abitanti, sviluppare la cura di luoghi e beni comuni, essere motore di sviluppo culturale e sociale locale.

Obiettivo della RAF è inoltre quello di favorire percorsi di formazione offrendosi come luogo di tirocinio professionale nonché come sede di servizio per Volontari del servizio civile e dell'associazionismo; ciò attraverso protocolli di intesa con Agenzie formative, Università, Associazioni, Ministero del Welfare.
A titolo di esempio sono attive le seguenti collaborazioni:

Associazioni
- Forum del Volontariato sociale
- Associazione Sant'Efisio
- Laboratori di quartiere Via Baltea
- Tavolo 13 - Tavolo sociale quartiere Falchera
- Associazione Yepp Falchera

Attività
- Biblioteca "Don Milani" Falchera
- Laboratori "Bottega dei Ghirigori" Torino
- Canile comunale di Torino
- Associazione ConTeSto Torino

Curia e Parrocchie
- Gesù Salvatore

Scuole/Enti
- Istituto "Lagrange"
- Istituto "Boselli"
- Scuola Media Statale "L. da Vinci"

Formazione
- Salotto e Fiorito Rivoli
- C.I.A.C. Ciriè
- ENAIP Piemonte
- Feyles Torino
- Casa di Carità Arti e
- Mestieri Torino
- Ist. Univ. Salesiano TO
- Rebaudengo
- Scienze Educazione UNI TO
- Legacoop sociali

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 struttura si propone di migliorare il servizio reso ai propri ospiti tramite:

- il maggior coinvolgimento possibile di ospiti e familiari nell'elaborazione del Progetto Individualizzato;
- la promozione di attività di volontariato.

Diritti e doveri degli ospiti, criteri di tutela

Diritti degli ospiti

1. L'ospite ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2. In particolare, durante la degenza ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.

3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

4. Il paziente ha diritto di ottenere dal personale che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito alle cure prestate, alle terapie proposte e ai relativi interventi.

5. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

6. L'ospite ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.

7. L'ospite ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Inoltre, la Struttura 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

1. L'ospite, quando accede alla struttura, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, con la volontà di collaborare con il personale e con la direzione della RAF in cui si trova.

2. L'accesso in struttura esprime da parte del cittadino-ospite un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

3. L'ospite è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

4. Chiunque si trovi nella struttura è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza del presidio è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

5. In situazione di particolare necessità, le visite all'ospite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso dal Coordinatore. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole della RAF ed avere un atteggiamento consono all'ambiente del presidio, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori.

6. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

7. È dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri ospiti. In presidio è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura.

8. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza.

9. È opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

10. Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della RAF ed il benessere dell'ospite.

11. L'ospite ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

All'interno della Struttura è vietato:

- fumare;
- introdurre e consumare bevande alcooliche e sostanze stupefacenti;
- ascoltare ad alto volume televisione, radio, CD, ecc.;
- entrare nelle camere da letto degli altri ospiti se non si è espressamente invitati;
- appropriarsi di oggetti che appartengono ad altre persone;
- pernottare all'esterno della struttura se ciò non è previsto espressamente dal PI.

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 familiari al programma riabilitativo, con sottoscrizione del PI;
- il corretto trattamento e protezione dei dati trattati come previsto da Regolamento UE 679/2016 – GDPR – D.lgs. 101/2018;
- 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

È possibile inoltrare alla Direzione della Cooperativa segnalazioni e reclami inerenti qualsiasi problematica rilevata dall'ospite o dal familiare prima, durante e dopo l'inserimento.
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 Coordinatore;
- mediante mail inviata all'indirizzo della struttura;
- mediante compilazione della "Scheda segnalazioni/suggerimenti", a disposizione presso la struttura, da imbucare nella cassetta dei suggerimenti appositamente predisposta

Segnalazione alla sede centrale:

È 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 Impresa Cooperativa Sociale - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI).

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione della struttura 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 B per persone con disabilità “Residenza Bertolla”

Strada Comunale di Bertolla, n. 31C
10156 Torino
Responsabile del Servizio: Dott.ssa Antonietta Gelsi
e-mail: raf.bertolla@gruppoanteo.it
telefono: 348.5410662

Anteo Impresa Cooperativa Sociale

via Felice Piacenza 11
13900 Biella
tel. 015.813401
fax 015.8134090
e-mail: anteo@gruppoanteo.it
www.anteocoop.it

ANTEO
IMPRESA SOCIALE