BIOS Società Cooperativa Sociale Onlus
15121 Alessandria, Piazza G. Ambrosoli nr. 5
Tel. 0131/ 40645 – Fax 0131/263038
Iscrizione C.C.I.A.A. di Alessandria: R.E.A. 170381
C.F-P. IVA e iscrizione reg. imprese: 01561690064
Iscrizione Albo Nazionale Cooperative nr. A 107843

Villa Mongrando

RAF DI TIPO B

Via Mongrando, 12 – 10153 Torino
Tel. 011/8122565
Fax 011/8122504
email: segreteria.trifoglio@areabios.com
PEC: trifoglio@pec.areabios.com

Carta dei servizi

Premessa: perché la carta dei servizi

La carta dei servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari.
Lo scopo per cui è stata redatta la Carta dei servizi è quello di fornire un'agevole strumento di consultazione ove trovare – tra le altre cose - tutte le informazioni inerenti le prestazioni erogate all'interno della Residenza.
Essa garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche.
La Carta dei servizi inoltre divulga informazioni essenziali per la conoscenza approfondita della situazione educativa e assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **lo star bene**.
I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza (impiego delle risorse disponibili nel modo più razionale ed oculato possibile) e di efficacia (allo scopo di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti).
Il modello educativo-assistenziale è finalizzato a riportare la persona e i suoi bisogni al centro del sistema e della rete dei servizi, cercando il più possibile di giungere ad una sempre maggiore flessibilità e dinamicità, fermi restando i requisiti strutturali e la presenza di personale qualificato all'interno della Struttura.

Presentazione della RAF

La RAF VILLA MONGRANDO è una Struttura che mette al centro la persona, i suoi bisogni sanitari sociali e di relazione. É gestita dalla Cooperativa Sociale Bios di Alessandria.
Si rivolge a persone con pluridisabilità e deficit intellettivo – cognitivi associati a compromissioni di natura organica. Per questo, gli obiettivi che ci prefiggiamo sono:

- proporre un modello di vita che conformi la normalità, intesa nell'accezione più comune; si gioca sulla forza delle diversità degli individui;
- consentire agli utenti di vivere una vita come "gli altri", a contatto con la famiglia e laddove quest'ultima non fosse più in grado di svolgere il proprio ruolo, consentire una esistenza volta al massimo dell'integrazione sociale.

Si sviluppa su di un unico piano e dispone di 20 posti letto.
La sintesi della suddivisione dei posti letto è riportata nello schema seguente:

Villa Mongrando	Piano Terra	Nucleo RAF di tipo B da 20 posti Letto	Totale 20 Posti letto
	Totale posti letto		**20**

É autorizzata al Funzionamento quale RAF per disabili (tipo B) con Determinazione Dirigenziale della Città di Torino 2015-40225/019 N. Cronologico 30/VE. Come detto si rivolge ad utenti adulti affetti da grave disabilità, è accreditata presso la Città di Torino con Determinazione n. 2015-01193/019 del 23/03/2015, ed è iscritta all'Albo della città di Torino – Oggetto: Città di Torino – ASL TO1 – ASL TO2 Albo prestatori di servizi socio sanitari per persone con disabilità – sezione B servizi residenziali e semi residenziali.
Si configura come nucleo dalla vocazione prevalente alla pluridisabilità.
La presente carta dei servizi viene consegnata alle famiglie degli utenti e viene utilizzata anche come brochure di presentazione.

La mission

Una delle peculiarità del lavoro all'interno della RAF VILLA MONGRANDO è quella di operare e sviluppare una gestione progettuale attraverso:

- **L'interscambio**
- **Il confronto** delle esperienze e competenze delle figure professionali

L'elemento che contraddistingue la RAF VILLA MONGRANDO nella gestione delle attività è l'organizzazione del lavoro; in essa infatti si esplicitano le funzioni assistenziali di ogni figura professionale, con la precisa scansione temporale degli interventi di assistenza giornaliera, garantita ad ogni ospite – nel rispetto dei parametri dettati dalla normativa vigente (Delibera Giunta Regione Piemonte n.230-23699 del 22/12/1997, Delibera Giunta Regione Piemonte n.25-12129 del 14/09/2009, e calibrata sulle singole necessità. La specificità di ogni singolo intervento garantisce che tutti i percorsi educativi siano individualizzati e con denominatori comuni che si sviluppano:

- Nella stimolazione delle abilità residue dell'utente, impegnandosi a preservarne, per quanto possibile, l'autonomia e favorendo l'espressione del suo libero arbitrio
- Attraverso un continuo coinvolgimento emotivo, psicologico, fisico-riabilitativo e socio – relazionale
- Nel rispondere alle esigenze, alle aspettative ed agli adattamenti sia dei singoli che del gruppo, in un ambiente strutturato e predisposto a vari elementi e livelli estetico – funzionali
- Nel garantire pari opportunità di accesso ai vari servizi, al fine di promuovere il benessere di tutti gli utenti, senza distinzione alcuna, assicurando servizi e prestazioni di pari livello qualitativo

La gestione complessiva della struttura quindi, tiene conto e valorizza come **OBIETTIVI** quelli di rendere la Struttura un luogo:

- **Teso a interagire con il territorio**
- **Atto a possibili incontri per tutta la comunità**
- **Un ambiente protesico**, inteso come **ambiente** che stimola serenità, stempera lo stress e le paure, aiuta a ritrovarsi e a ritrovare l'ambito che la nostra mente mantiene come "famigliare". Il luogo adatto a consentire al personale il massimo dell'operatività e della produttività. Quello **"PROTESICO"** è un ambiente predisposto per rispondere alle esigenze di tutti gli utenti e a rispondere in maniera più adeguata al tema delle disabilità in genere.

Il rispetto delle prestazioni viene garantito attraverso:

- puntuale organizzazione delle attività
- formazione ed aggiornamento del personale
- coinvolgimento dell'utente e della famiglia

La verifica è garantita da:

- riunione periodica di verifica sui casi
- colloqui con parenti sull' andamento del progetto
- questionari di soddisfazione degli utenti, parenti, operatori.

Domanda di ammissione

La struttura recepisce e traduce operativamente il progetto definito della Commissione U.M.D.V. (unità multidisciplinare della valutazione della disabilità) competente per il territorio, provvedendo all'elaborazione del progetto educativo individuale.

Modalità di ammissione

Le fasi che portano all'ammissione di un nuovo utente sono:

- visita presso domicilio o struttura ospitante al fine di avere una conoscenza diretta dei parenti e delle necessità dell'utente
- visita da parte del futuro utente della struttura
- inserimento a seguito di colloqui con parenti e operatori di riferimento dell'inviante
- analisi delle proposte dell'U.M.D.V.

I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- Certificato di residenza
- Documento di Identità valido (fotocopia)
- Fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- Tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (originale)
- Certificato esenzione ticket (originale)
- Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- **Progetto UMDV**
- Prescrizione e somministrazione farmacologia da parte del Medico di Medicina Generale o dal Sanitario della struttura di provenienza dell'utente
- Indirizzo e recapito telefonico del Tutore, Amministratore di Sostegno o Delegato e, se esistente, di almeno un altro parente (fotocopia eventuale tutela – amministrazione di sostegno). Se l'utente è soggetto a provvedimento di tutela è necessario consegnare alla struttura il consenso informato del Tutore a effettuare esami e cure mediche ospedaliere in caso di necessità.
- Cauzione fruttifera € 150,00: La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Residenza di una somma pari ad € 150,00 quale fondo farmaci. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla Struttura.

Occorre, altresì, presentarsi con una dotazione di farmaci in uso in quantità sufficiente per una Settimana e con gli eventuali presidi in uso.

Ogni nuovo utente viene registrato, ai sensi di legge, a cura del Coordinatore sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

AI FINI DELL'INSERIMENTO NEL NUCLEO RAF E' NECESSARIO AVERE TUTTI I DOCUMENTI SOPRA INDICATI.

Procedure di inserimento dell'utente

All'arrivo in struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multi disciplinare; in particolare si cerca di conoscerne le abitudini, la storia di vita e le aspirazioni. Si raccolgono le informazioni circa il suo stato di salute e si imposta la terapia.
Il costante monitoraggio di ogni utente avviene attraverso la progettazione del PEI (**P**iano **E**ducativo **I**ndividualizzato) e in accordo con l'Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità.
Nel caso in cui la struttura non si riveli adeguata al mantenimento dell'assistenza e della cura all'utente, la dimissione verrà concordata, con i competenti Servizi socio sanitari.

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti

Il rapporto giuridico che si instaura tra la Residenza e l'utente è a tempo indeterminato, salvo disdetta tra le parti.
Il rapporto inizia con la data di inserimento in struttura comunicata dall'ASL e dal Comune di Torino.
Le dimissioni sono sempre concordate tra:

- Familari/Tutore
- Ente pubblico inviante/ UMDV
- Coordinatore RAF

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione sanitaria con indicazione della terapia farmacologica attuale
- Relazione clinica dell'equipe curante
- Copia della diagnostica effettuata durante la permanenza in Struttura
- Documenti personali consegnati all'ingresso (es. tessera sanitaria)

La struttura prevede anche la possibilità di attivare inserimenti temporanei, come:

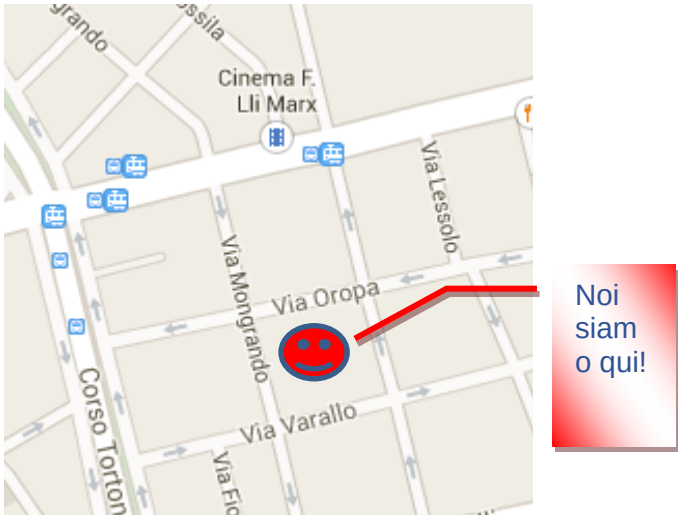
- Ricoveri di sollievo

Gestione dei dati e tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della Raf VILLA MONGRANDO. Per garantire questa tutela le cartelle cliniche sono gestite, compilate ed archiviate presso l'infermeria in apposito armadio chiuso a chiave. L'accesso alle cartelle è consentito soltanto alle figure professionali sanitarie della struttura che sono state precedente nominate dal Titolare del Trattamento come Incaricati al trattamento dei dati personali.
La Struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli ospiti all'interno del M.0.P. Modello Organizzativo Privacy, documento che è conservato presso la sede della Cooperativa Sociale Bios Onlus, sita in Piazza Ambrosoli, 5 — Alessandria - e che può essere consultato, previa richiesta dell'utente, dei suoi familiari, tutore e amministratore di sostegno.
Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

Dove siamo:

VILLA MONGRANDO di Torino è situata in **via Mongrando 12** ed è annessa alla RSA IL TRIFOGLIO, struttura di nuova costruzione.
La Struttura dispone di un **ampio parcheggio** interno aperto anche ai visitatori, il cui ingresso è situato presso **Via Mongrando 10/B**.



La Struttura, trovandosi nel cuore di Torino, è facilmente raggiungibile dalla città con i mezzi pubblici.
La stazione ferroviaria di riferimento è Torino Porta Nuova
Le linee GTT utilizzabili per raggiungere la struttura sono le seguenti:

- Fermata 573 Tortona (direzione Coriolano/Cafasso/Cadore)
- Fermata 574 Tortona (direzione Brissone/Frejus/Sandre)
-

Per raggiungere la struttura con mezzi propri:

- Percorrere l'autostrada A 26
- Prendere l'uscita per A4 verso Torino
- Alla rotonda prendere la 4ª uscita e imboccare Corso Giulio Cesare 850 m
- A Piazzale Romolo e Remo prendere la 3ª uscita e imboccare Lungo Stura Lazio 2 Km
- Svoltare a destra e imboccare Strada Settimo 750 m
- Continuare su Via Bologna 1,9 Km
- Svoltare a sinistra e imboccare Corso Novara 1,1 Km
- Continuare su Corso Tortona 760 m
- Svoltare a sinistra e imboccare Corso Belgio
- Svoltare a destra e imboccare Via Mongrando

L' ASL di competenza è l'ASL CITTA' DI TORINO con sede legale in Via S. Secondo, 29.

Tipologia delle camere residenziali

La RAF VILLA MONGRANDO è dotata di 10 camere doppie, per un totale di 20 posti letto. Ogni camera ha a disposizione un bagno privato.
Ogni camera ha a disposizione un bagno privato ed è dotata di letti con materassi antidecubito, spondine di sicurezza, comodini, campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie e poltrone, antenna per la televisione. Inoltre vi è la possibilità di personalizzare la stanza con piccoli oggetti (quadri, fotografie, soprammobili, o tutto quanto la persona e/o il suo familiare ritenga fondamentale per mettere l'utente a proprio agio rendendo l'ambiente gradevole) previo accordi con la Direzione.

Gli staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della RAF VILLA MONGRANDO è così rappresentata:

Ente gestore	Cooperativa Sociale BIOS Onlus
Legale Rappresentante	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Direttore di struttura	Dott.ssa Marì Chiapuzzo
Vice Direttore di struttura	Dott. Alessandro Schivo
Responsabile Medico nucleo RAF	Dott. Raimondo Cornaglia (Medico)
Medico nucleo RAF	Dott. Mannella Alessandro (Medico)
Coordinamento RAF	Dott.ssa Sonia Kadri (Infermiera)
Responsabile dell'équipe	Dott. Bulgari Omar

L'equipe del nucleo è costituita da:

- Direttore di struttura / Vice direttore
- Responsabile medico/ medico del nucleo
- I coordinatori
- Educatori professionali
- Operatori socio sanitari
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Psicologa

Le presenze degli operatori in struttura con le relative turnazioni suddivise per categoria professionale, sono indicate in bacheca.

Prestazioni garantite all'interno della RAF di tipo B

Agli utenti viene garantita l'assistenza e precisamente:

Assistenza medica:
La presenza dei medici, all'interno della Residenza, sarà organizzata e coordinata in rapporto alle esigenze assistenziali della RAF.
L'attività delle cure primarie da parte dei MMG sarà erogata in accordo con l'equipe di cura.
L'utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella Residenza, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi; il sanitario è consigliabile cambiarlo scegliendo tra i componenti dell'équipe operante in Struttura.
La Residenza fornisce i necessari supporti logistici, gli ambulatori per le visite ed il collegamento con i servizi ordinari e specialistici della A.S.L. di competenza.
In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, a giudizio dell'equipe di cura, verrà avvisato, ove possibile, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno, l'utente sarà trasferito presso un idoneo luogo di cura.

Prestazioni sanitarie:

- Prescrizioni dei farmaci
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Collaborazione con i medici di Medicina Generale

- Rilevamento delle condizioni generali del paziente e dei parametri vitali
- Assistenza psicologica

Altre attività sanitarie:

L'assistenza specialistica, farmaceutica e protesica nonché ogni altra prestazione diagnostica – terapeutica sono garantite dall'ASL.

Assistenza infermieristica:
Il Coordinatore Infermieristico coordina l'attività di tutti gli infermieri del nucleo RAF.

Gli infermieri sono presenti 8 ore al giorno ed effettuano tutti gli interventi di competenza professionale (medicazioni, prelievi, ecc…); collaborano alla stesura del piano educativo individuale e alla sua realizzazione.
La reperibilità del personale infermieristico è garantita dalla presenza di infermieri nelle 24 ore presso l'adiacente RSA IL TRIFOGLIO

IL Coordinatore infermieristico collabora, inoltre, con il coordinatore dell'équipe all'interno della RAF per ottimizzare l'organizzazione del nucleo stesso.

Assistenza educativa:
Viene garantita attraverso educatori professionali per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa.
Le attività garantite, tra le altre, sono:

- Pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi
- Accompagnamento con automezzo della COOP BIOS per gite, attività socializzanti
- Affiancamento al personale ausiliario

Prestazioni assistenziali alla persona:
Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- La soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli ospiti in maniera umana e personale;
- L'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- La corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Le prestazioni erogate dal personale OSS, sono:

- Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- Aiuto per l'igiene intima l'igiene personale mattutina
- Aiuto per la fruizione dei servizi igienici
- Aiuto per le necessità riferite all'incontinenza
- Aiuto per vestirsi e svestirsi
- Aiuto per l'assunzione dei cibi
- Aiuto per la deambulazione
- Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di impossibile realizzazione

Riabilitazione, riattivazione e attività motorie:
Gli interventi dei Fisioterapisti riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PEI.

La palestra in cui vengono svolte le attività è ubicata all'interno della RAF attrezzata con apparecchiature riabilitative. All'interno della RAF è presente una zona attività che viene utilizzata a seconda dei progetti singoli / di gruppo

Servizio di psicologia:
Lo psicologo si occupa di evidenziare, valutare e trattare problemi cognitivi, affettivi e relazionali degli ospiti attraverso colloqui individuali, utilizzo di test neuropsicologici, osservazione e conduzione di attività di gruppo. In seguito alle valutazioni predispone gli interventi di sostegno per il recupero o il mantenimento delle abilità cognitive e relazionali e offre uno spazio di ascolto ed elaborazione. Collabora alla stesura e realizzazione dei PEI.
Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari degli utenti e al personale presente in Struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.
All'interno della RAF è inoltre presente una psicologa esperta in geromotricità.

Attività a cura del Terapista Occupazionale:
Le attività del Terapista Occupazionale puntano al recupero e al mantenimento del maggior grado di autonomia possibile della quotidianità tramite l'occupazione, intesa come attività significative per la persona che si compiono nell'arco della giornata (*Activity Daily Life* e tempo libero).

<u>In collaborazione con l'Educatore, vengono svolte le seguenti attività:</u>

- attività ludico-creative
- laboratori
- cinema
- uscite sul territorio (ove possibile) ed interscambio con altre realtà RAF
- Soggiorni estivi (previa valutazione da parte dell'equipe di cure)

Servizio di ristorazione:
Il centro di cottura è all'interno dell'adiacente RSA IL TRIFOGLIO.
Il servizio si occupa di predisporre ed erogare i pasti e le bevande secondo il menù validato dall'ASL e rispettando le grammature e le prescrizioni relative a diete particolari. Il menù è affisso in bacheca. Compatibilmente con le esigenze del servizio e disponibilità della cucina, previa precedente richiesta, potranno essere preparati piatti diversi da quelli previsti nel menù giornaliero, purché facenti parte del menù generale.
Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della valutazione dell'equipe di curante.

Igiene dei locali e servizio di pulizia della camera:
Il servizio di pulizia e riassetto della camera vengono effettuati con cadenza giornaliera. Il cambio della biancheria da camera e da bagno è effettuato, di norma, con cadenza al bisogno.

Lavanderia:
La lavanderia è all'interno dell'adiacente RSA IL TRIFOGLIO e si occupa della lavatura e della stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli utenti.

Conforto religioso:
É presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico due volte alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli Ospiti. In analogia a quanto previsto dal Protocollo di intesa tra la Regione Piemonte e la Conferenza Regionale Piemontese di cui alla Delibera della Giunta della Regione Piemonte n.22-24597 del 13/05/1998, la Struttura ha concordato con l'ordinaria Diocesano di

competenza le modalità per assicurare il servizio di assistenza religiosa regolato tramite apposita convenzione. L'Utente, o il familiare in sue veci, può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa, anche di culti diversi da quella cristiano-cattolica.

Servizio amministrativo:

L'ufficio amministrativo è all'interno dell'adiacente RSA IL TRIFOGLIO. Gli impiegati amministrativi si occupano di pratiche burocratiche (ordini, fatturazioni, ecc.), di rapporti con altri enti (Aziende sanitarie, Comuni, ecc…) e gestiscono i contatti con il pubblico.

Il Direttore / Vice Direttore di struttura e il Responsabile medico:

Organizzano la gestione generale della Struttura, ciascuno per le proprie competenze professionali, seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Si occupano della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto sia con gli Ospiti che con i loro familiari.
Sono responsabili del coordinamento e dell'integrazione delle diverse componenti di assistenza per assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli utenti

- supervisionano i progetti individuali
- sono responsabili delle condizioni igienico-sanitarie del nucleo
- assicurano collegamento con i presidi ospedalieri

Il Responsabile équipe:

Organizza la gestione generale del nucleo seguendo in prima persona i vari programmi di lavoro di tutte le figure professionali coinvolte. Si occupa della progettazione del servizio, mantenendo un rapporto diretto sia con gli utenti che con i loro familiari.

Giornata tipo

FASCIA ORARIA DALLE……ALLE……	**ATTIVITA'**
07.00-09.30	SVEGLIA, ALZATA DAL LETTO, VESTIZIONE, IGIENE PERSONALE, BAGNO PROGRAMMATO, COLAZIONE
08.30-10.00	ATTIVITA' INFERMIERISTICHE, RIABILITATIVE, MEDICHE
10.00-11.30	ATTIVITA' EDUCATIVE ED OCCUPAZIONALI
11.30-12.30	PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE PASTO
12.30-13.30	PREPARAZIONE PER IL RIPOSO POMERIDIANO
13.30-15.00	RIPOSO POMERIDIANO
14.00-15.00	ATTIVITA' RIABILITATIVA/EDUCATIVA
15.00-15.30	ALZATA
15.30-16.00	MERENDA
16.00-17.00	ATTIVITA' DI LABORATORIO/EDUCATIVE
17.00-18.30	SOCIALIZZAZIONE E ATTIVITA' DI SVAGO
18.30-20.00	PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE CENA
20.00-21.30	PREPARAZIONE PER IL RIPOSO NOTTURNO
21.30-07.00	RIPOSO E CONTROLLO NOTTURNO DEGLI OSPITI

Piano settimanale delle attività strutturate della RAF:

ORARIO/GIORNO	***LUNEDI'***	***MARTEDI'***	***MERCOLEDI'***	***GIOVEDI'***	***VENERDI'***	***SABATO***	***DOMENICA***
8.00-10.00	TRAINING ADL + FKT	TRAINING ADL + FKT	TRAINING ADL + FKT	TRAINING ADL + FKT	TRAINING ADL + FKT	TRAINING ADL	TRAINING ADL
10.00-11.30	LABORATORIO CREATIVO+ TRATTAEMNTO INDIVIDUALE T.O. GINNASTICA DI GRUPPO	ATTIVITA' SENSORIALE+ GINNASTICA DI GRUPPO + TRATTAEMNTO INDIVIDUALE T.O.	DOCUMENTARI STORICI + TRATTAEMNTO INDIVIDUALE T.O.	CRUCIVERBA ONLINE + TRATTAEMNTO INDIVIDUALE T.O.	TECNICHE DI RILASSAMENTO + TRATTAMENTO INDIVIDUALE T.O. GINNASTICA DI GRUPPO	KARAOKE + USCITA SUL TERRITORIO	ATTIVITA' DI CINEMA + TRATTAEMNTO INDIVIDUALE T.O.
15.00-16.00	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda	Merenda
16.00-18.00	ARTE e CULTURA Sala cinema	JUKE BOX	TOMBOLA O GIOCHI DI GRUPPO	AUDIOLIBRI	DOCUMENTARI SULLA NATURA sala cinema	ATTIVITA' SULLA CURA DI Sé	ATTIVITA' LUDICA DI GRUPPO
17.00-18.00				SANTA MESSA		SANTA MESSA	

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali

I servizi compresi nella retta alberghiera a carico dell'utente che vengono erogati nella Residenza comprendono:

- **Il vitto** scelto dall'Ospite sulla base del menù approvato dall'ASL
- **Lavanderia**: include la gestione della biancheria piana e di quella personale
- **Pulizia e sanificazione** della camera e degli ambienti comuni
- **Prestazioni socio assistenziali**
- **Prestazioni educative**
- **Prestazioni sanitarie**
- **Prestazioni riabilitative**
- **Attività di animazione e occupazionali**

Altre attività di servizio alla persona non incluse

La Struttura può offrire ed erogare prestazioni a favore degli utenti inseriti aggiuntive ed ulteriori rispetto a quelle previste. Tali prestazioni possono essere espressamente richieste dall'Utente, senza alcun obbligo in capo alla Struttura ospitante.

A titolo esemplificativo e non esaustivo la Struttura fornisce le seguenti prestazioni aggiuntive:

Parrucchiere: le prestazioni sono a disposizione dell'Ospite presso il centro estetico dell'RSA adiacente.
Lavanderia esterna: trattamento dei capi delicati non lavabili in lavatrice
Cure estetiche: tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente saranno a carico dell'utente

Cauzione fruttifera

La richiesta di accoglienza si intende formalizzata al momento del versamento e relativa accettazione da parte della Direzione della Residenza di una somma pari ad € 150,00 quale fondo farmaci. Tale fondo dovrà essere reintegrato una volta esaurito a fronte di documentazione giustificativa prodotta dalla Struttura.

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta

É previsto un unico turno di distribuzione per pranzo e cena.
Come già accennato al paragrafo precedente, i pasti vengono serviti con la seguente cadenza:

- **Colazione:** dalle ore 07.30 alle ore 08.30
- **Pranzo:** dalle ore 11.30 alle ore 12.30
- **Merenda:** dalle ore 15.30 alle ore 16.00
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità

Il vitto è distribuito in sala da pranzo o in camera, nel caso in cui l'utente sia indisposto o affetto da patologia (cronica o acuta) che ne sconsigli o ne impedisca il movimento.
I menù sono suddivisi, a seconda delle stagioni, in Menù estivo e Menù invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due alternative.
In occasione delle feste è previsto un menù speciale.
Al fine di promuovere il senso di appartenenza al territorio, nonché di rispettare il carattere festivo della domenica, i menù domenicali sono così organizzati:

- La prima e la terza domenica del mese è previsto un menù tipico piemontese

- La seconda domenica del mese viene proposto un menù tipico regionale, diverso da quello piemontese, al fine di proporre agli ospiti piatti tipici della nostra tradizione nazionale. Si specifica che, non potendo creare un menu tipico per ogni regione italiana, i menù regionali proposti sono stati suddivisi tra **nord Italia** (veneto, valdostano e ligure), **centro Italia** (toscano e laziale) e **sud Italia** (campano e siciliano)
- La quarta domenica vengono festeggiati i compleanni degli ospiti nati in quel mese

Vengono elaborate diete speciali per persone con particolari necessità o patologie. I menù sono stati preventivamente approvati e vidimati dal competente servizio S.I.A.N.

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza

La Cooperativa Sociale Bios Onlus è certificata sul Sistema di Gestione Integrato Qualità/Ambiente/Sicurezza a fronte delle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 sistema di gestione qualità
- UNI EN ISO 14001:2015 sistema di gestione ambiente
- UNI ISO 45001:2018 sistema di gestione sicurezza
- UNI 10854:1999 HACCP "Preparazione, confezionamento e distribuzione pasti in legame caldo e freddo destinati alla ristorazione collettiva"
- UNI 11010:2016 Servizi per l'abitare e servizi per l'inclusione sociale delle persone con disabilità (PcD) – Requisiti del servizio

La Residenza si impegna a:

- Controllare costantemente la qualità dei servizi erogati
- Elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito
- Individuare e realizzare azioni di miglioramento continuo
- Rendere comprensibili gli obiettivi di ogni progetto e attività
- Verificare l'efficacia dei risultati raggiunti
- Coinvolgere sia i soggetti esterni (parenti), sia le direzioni interessate

Nell'ambito della gestione delle risorse umane, è prevista ciclicamente la formazione del personale già operativo e l'addestramento per i nuovi assunti.
Grande attenzione è riposta nell'analisi della **soddisfazione** di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della Struttura, ci riferiamo pertanto:

- all'**utente finale**
- agli **operatori**
- alle AA.SS.LL. (**ente pubblico**) convenzionate
- ai Servizi Sociali di circoscrizione

Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento.
Il grado di soddisfazione viene costantemente monitorato tramite la somministrazione e la successiva elaborazione ed analisi di questionari di soddisfazione dei cui risultati si tiene sempre conto proprio nell'ottica del miglioramento continuo.
Tali questionari, distribuiti e rielaborati periodicamente al fine di raccogliere le opinioni dell'utente o dei familiari, rappresentano infatti una forma di *Customer Satisfaction* nei servizi residenziali per disabili.
Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'ospite che le prestazioni e i servizi ricevuti siano di buona qualità.

Tali progetti prevedono:

- l'identificazione di un problema (intesa come occasione di miglioramento)
- la determinazione delle cause principali
- la definizione di criteri e indicatori di buona qualità
- la verifica di un eventuale scostamento tra i valori attesi e quelli osservati e l'identificazione delle cause di tale scostamento
- la progettazione e l'effettuazione dell'intervento migliorativo
- la comunicazione dei risultati a tutti gli interessati

A tale scopo la RAF VILLA MONGRANDO si è dotata di una Procedura, ovvero di un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite per l'esecuzione delle attività.

Tutela e verifica dei diritti degli utenti

La Direzione della residenza e il personale ivi operante hanno la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona e dell'anziano in particolare.
Presso la RAF VILLA MONGRANDO si garantiscono:

- **Il Diritto alla vita**: ogni utente riceve la tempestiva ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- **Il Diritto di cura e assistenza**: ogni utente è curato con professionalità e coscienza nel rispetto delle sue volontà
- **Il Diritto di prevenzione:** ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia
- **Il Diritto di protezione:** ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni o raggiri
- **Il Diritto di parola e di ascolto**: gli utenti della RAF VILLA MONGRANDO sono ascoltati dal nostro personale che ha cura di esaudire – se e come sarà possibile – le loro richieste
- **Il Diritto di informazione**: ogni utente (o parente, se l'utente non è in grado di discernere) viene sempre informato di ciò che avviene riguardo gli interventi di cui è oggetto
- **Il Diritto di partecipazione**: ogni utente (nel limite del possibile) partecipa alle decisioni che lo riguardano; non solo: la persona anziana e i suoi familiari possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio. Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di reclami
- **Il Diritto di espressione**: ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni
- **Il Diritto alla critica**: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- **Il Diritto al rispetto ed al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
- **Il Diritto di riservatezza**: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza
- **Il Diritto di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione
- **La qualità della vita:** obiettivi della Residenza sono, oltre alla cura e all'assistenza dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita, nell'ambito della cultura della "centralità della persona": l'attenzione viene infatti posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali. Da questo concetto deriva la pratica dell'assistenza personalizzata: un programma costruito ad hoc per erogare in modo più specifico possibile una serie di prestazione per una determinata persona.

La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato al Direttore di struttura/Vice direttore / Responsabile medico / Coordinatori del servizio.
Il Direttore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato e all'equipe curante, la soluzione più adeguata al problema emerso.

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura

Per i visitatori la Struttura **è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle ore 19.45, 10.30-19.45 nei week-end e festivi**.
I parenti, inoltre, possono condividere il momento del pasto con il proprio caro dietro pagamento della quota corrispondente e previa prenotazione da effettuare presso la segreteria della struttura almeno un giorno prima.
Il comportamento all'interno della Struttura deve essere improntato su principi di civile convivenza e solidarietà umana, nel rispetto della personalità e della libertà di ciascuno.
I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa Struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.
Si richiede ai parenti di non sostare nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli Ospiti.

Attività ricreative

Sono previste attività di animazione (ludico/ricreative, laboratori, terapia occupazionale), con cadenza giornaliera in base ad una pianificazione delle attività strutturate.
Una volta al mese si organizzano le feste di compleanno, in cui vengono festeggiati gli utenti che compiono gli anni in quel mese. Ogni giovedì e sabato pomeriggio, nella cappella interna alla Struttura, viene celebrata la Santa Messa.

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento

La RAF VILLA MONGRANDO è una struttura rivolta a persone adulte con disabilità. I servizi sono gestiti dalla Cooperativa Sociale BIOS, organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), impiegando i propri soci lavoratori.

Dati commerciali

La RAF VILLA MONGRANDO è gestita dalla Cooperativa Sociale Bios, Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale (ONLUS), che ha sede legale e amministrativa in P.zza Ambrosoli 5 – Alessandria.
C.F. e P. I.V.A. 01561690064; Telefono: 0131/40645 – 0131/236235; Fax: 0131/263038;
e-mail: direzione@areabios.com; segreteria@areabios.com.
La Struttura ha sede in Torino, in Via Mongrando, 12. Telefono 011/8122565 e Fax: 011/8122504;
email: segreteria.trifoglio@areabios.com
Pec: trifoglio@pec.areabios.com

Protocolli sanitari

- Protocollo operativo per l'applicazione degli strumenti di protezione con relativo allegato
- Protocollo per l'igiene personale degli ospiti
- Protocollo prevenzione e gestione delle lesioni da pressione
- Protocollo per l'accoglienza dell'ospite
- Protocollo per la mobilizzazione
- Protocollo per la segnalazione degli eventi sentinella, incidenti e mancati incidenti e criticità con relativo allegato
- Protocollo per la proprietà dell'ospite
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti derivanti da attività sanitarie-gestione della relativa documentazione (e relativo allegato)
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria sporca e pulita
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo per la corretta gestione dei farmaci con relativo allegato
- Protocollo per la prevenzione e gestione delle cadute accidentali con relativi allegati
- Protocollo per una corretta somministrazione del vitto
- Protocollo per una corretta idratazione
- Protocollo per la pulizia, disinfezione e/o sterilizzazione degli ausili, presidi e strumentario chirurgico
- Protocollo emergenze organizzative
- Protocollo emergenze tecnologiche
- Protocollo per la prevenzione dell'incontinenza urinaria e fecale
- Protocollo per la composizione della salma
- Protocollo emergenze sanitarie
- Protocollo ossigenoterapia
- Protocollo sulla gestione della ventiloterapia
- Protocollo sulla gestione della tracheostomia
- Protocollo gestione della nutrizione enterale e parenterale
- Protocollo gestione carrello Emergenze con relativo allegato e documenti ASL "Citta di Torino"
- Protocollo prevenzione rischio infettivo con relativo allegato e documentazione
- Protocollo per le dimissione dalla RAF.

Modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con familiari/tutori

Per ogni utente viene individuato un operatore di riferimento – il Tutor – il quale sarà presente al momento dell'ingresso e possibilmente nei momenti di maggior necessità. La scelta viene operata tra il personale operante avendo in considerazione sia la tipologia dell'utente che le caratteristiche dell'operatore. Almeno mensilmente il tutor avrà un incontro con i familiari /tutori dell'utente.

Modalità di incontro con utenti e familiari

I famigliari e/o i servizi sociali, possono incontrare previo appuntamento, il Coordinatore / referente/ Medico del nucleo per ottenere informazioni di carattere sanitario / assistenziale / educativo / riabilitativo.
Le informazioni sanitarie verranno esplicitate esclusivamente dal personale sanitario agli aventi diritto.

Modalità d'incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativo sanitari dell'ente pubblico

L'équipe si riunisce per la realizzazione e l'aggiornamento del P.E.I. una volta al mese, presenti tutte le figure professionali interessate.
Il coordinamento viene effettuato dallo psicologo che si occupa della supervisione del gruppo.
Alle riunioni di équipe partecipano gli assistenti sociali disponibili degli enti pubblici coinvolti.

La verifica della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi – redatta dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione della RAF VILLA MONGRANDO, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Alessandria, 1 Dicembre 2019

Coop. Soc. BIOS ONLUS
IL PRESIDENTE del C.d.A.
Dott.ssa Marì Chiapuzzo

Indice

Premessa: perché la carta dei servizi 1

Presentazione della RAF 1

La mission 2

Domanda di ammissione 3

Procedure di inserimento dell'utente 4

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti 4

Gestione dei dati e tutela dei dati personali 4

Dove siamo: 5

Tipologia delle camere residenziali 5

Gli staff dirigenziali e operativi 6

Prestazioni garantite all'interno della RAF di tipo B 6

Giornata tipo 9

Piano settimanale delle attività strutturate della RAF: 10

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali 11

Altre attività di servizio alla persona non incluse 11

Cauzione fruttifera 11

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta 11

In occasione delle feste è previsto un menù speciale. 11

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza 12

Tutela e verifica dei diritti degli utenti 13

La gestione dei reclami 13

Orario di visite e comportamento all'interno della Struttura 14

Attività ricreative 14

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento 14

Dati commerciali 14

Protocolli sanitari 15

Modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con familiari/tutori 16

Modalità di incontro con utenti e familiari 16

I famigliari e/o i servizi sociali, possono incontrare previo appuntamento, il Coordinatore / referente/ Medico del nucleo per ottenere informazioni di carattere sanitario / assistenziale / educativo / riabilitativo. 16

Modalità d'incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativo sanitari dell'ente pubblico 16

La verifica della Carta dei Servizi 16

Indice A