



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

# RESIDENZE Gelsomino

## RAF Gelsomino



Via Monfalcone 36/D – 10136 Torino (TO)

Tel. 011/184829

email: [rsagelsomino@areabios.com](mailto:rsagelsomino@areabios.com)

## Carta dei Servizi

# RAF disabili di tipo B

## Premessa: perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti e 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 assistenziale e per questo vuole essere uno stimolo continuo al miglioramento. Saranno infatti sempre ben accetti i consigli sia dei pazienti che dei parenti che degli operatori stessi, utili per la crescita professionale e per il conseguimento del nostro principale obiettivo: **il benessere collettivo.**

I servizi e le prestazioni devono essere 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).

## Presentazione delle Strutture

La RAF Gelsomino sita in Torino (TO) è gestita dalla Cooperativa Sociale BIOS con sede in Piazza Ambrosoli n. 5 – Alessandria.

Il nucleo RAF Tipo B 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 le persone del paese e nella famiglia e laddove quest'ultima non fosse più in grado di svolgere il proprio ruolo, consentire una esistenza volta al massimo dell'integrazione sociale

La facciata principale è caratterizzata da una parete sempreverde che ha una funzione acustica e di ombreggiamento. Il coronamento è costituito da pannelli fotovoltaici aggettanti disposti a protezione della facciata. La corte interna aperta verso il giardino è dotata di grandi pareti verticali in rete metallica leggera a sostegno dei rampicanti e di vasi colorati in lamiera metallica colorata. Su questa facciata sono collocati anche i grandi terrazzi esterni.

Con il suo “cappello verde” annuncia il carattere generale dell'intervento ed invita ad entrare. A coronamento di questo edificio si erge infatti un grande pergolato-belvedere, anch'esso caratterizzato da rampicanti fioriti. Il prospetto sud sarà caratterizzato da una sorta di campanile che segna la presenza della chiesa e della sagrestia posta al piano terra. Il “campanile” dialoga in linea d'aria diretta anche con il campanile della chiesa posta su via Caprera.

La RAF Gelsomino è autorizzata al funzionamento con Delibera n. 4209 del 17-07-2024

## La mission

Il Nucleo è autorizzato dalle competenti autorità quale RAF per disabili (tipo B), come detto, si rivolge ad utenti adulti e/o anziani affetti da grave disabilità.

Si configura come nucleo dalla vocazione prevalente alla pluridisabilità. La presente carta dei servizi viene consegnata alle famiglie degli utenti già presenti, e – per il futuro – ai nuovi utenti e viene utilizzata anche come brochure di presentazione.

Gli obiettivi principali includono:

- Assistenza personalizzata: offrire cure individualizzate in base alle esigenze specifiche di ogni residente, includendo assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.
- Integrazione sociale: favorire l'inclusione e la partecipazione attiva dei residenti nella comunità, organizzando attività sociali, educative e ricreative.
- Supporto alla famiglia: collaborare con le famiglie dei residenti per fornire supporto e consulenza, aiutandole a gestire il carico assistenziale e a migliorare la qualità della vita dei loro cari.
- Promozione dell'autonomia: incentivare lo sviluppo delle capacità residue dei residenti, favorendo il mantenimento o il recupero dell'autonomia nelle attività della vita quotidiana.
- Ambiente sicuro e accogliente: garantire un ambiente di vita sicuro, confortevole e stimolante, in cui i residenti possano sentirsi rispettati e valorizzati.

In sintesi, la mission della RAF Gelsomino è quella di migliorare la qualità delle persone con disabilità, fornendo loro il supporto necessario per vivere in maniera dignitosa, autonoma e integrata nella società.

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.V.D. (Unità Multidisciplinare della Valutazione della Disabilità) competente per il territorio, provvedendo all'elaborazione del progetto educativo individuale.

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

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

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

- Ricoveri di sollievo nei 20 posti autorizzati dalla normativa.

### I documenti richiesti necessari all'ammissione sono:

- Progetto U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità)
- Firma per accettazione del **Contratto di Ospitalità**
- Firma per accettazione del **Contratto tra Cooperativa e Cliente**
- Documento di Identità valido (fotocopia) e tessera sanitaria della persona ricoverata
- Documento di Identità valido (fotocopia) e tessera sanitaria dell'accompagnatore/caregiver
- Fotocopia eventuale Verbale di invalidità
- Certificato esenzione ticket
- Eventuale impegnativa per fornitura presidi igienici/cateteri/stomie
- Documentazione sanitaria recente se in possesso (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, ecc. che risalgano al massimo a 12 mesi precedenti)
- Prescrizione farmacologica in atto e relazione medica anamnestica 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)
- Fornitura farmaci terapia attuale
- Indumenti personali (abbigliamento, prodotti per la cura della persona, scarpe, asciugamani...)
- **Copia decreto del curatore, amministratore di sostegno, tutore se la persona ricoverata è soggetta a provvedimenti amministrativi/interdittivi**

Ogni nuovo utente viene registrato, ai sensi di legge, a cura della Direzione della Struttura sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate della RAF Gelsomino.

### **Procedure di inserimento dell'utente**

All'arrivo in struttura, l'Utente viene valutato circa le sue condizioni generali dall'équipe multidisciplinare; 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 medica farmacologica. Il costante monitoraggio di ogni utente avviene attraverso la progettazione del **Piano Individualizzato** e in accordo con l'Unità Multidisciplinare dei servizi disabilità del Comune di Torino. Nel piano individualizzato verranno delineati gli obiettivi, le strategie e le risorse necessarie per soddisfare le esigenze specifiche dell'individuo. Questo piano è elaborato attraverso un approccio multidisciplinare e coinvolge la persona assistita, la sua famiglia e i professionisti del settore. Le componenti principali sono:

#### 1. Valutazione iniziale:

- Profilo personale: Informazioni anagrafiche e una descrizione delle condizioni di salute e disabilità.
- Valutazione funzionale: Analisi delle capacità residue e delle limitazioni nelle attività della vita quotidiana.
- Valutazione psico-sociale: Analisi del contesto sociale, emotivo e familiare dell'individuo.

## 2. Obiettivi:

- Obiettivi a breve termine: Obiettivi specifici e misurabili da raggiungere in un periodo di tempo relativamente breve (es. 3-6 mesi).
- Obiettivi a lungo termine: Obiettivi generali e strategici da raggiungere nel lungo periodo (es. 1-2 anni).

## 3. Interventi e strategie:

- Interventi terapeutici: Programmi di fisioterapia, logopedia, terapia occupazionale, ecc.
- Attività educative e formative: Corsi di formazione, programmi educativi, attività ricreative e sociali.
- Supporto psico-sociale: Consulenza psicologica, gruppi di supporto, interventi per favorire l'integrazione sociale.

## 4. Ruoli e responsabilità:

- Team multidisciplinare: Identificazione dei professionisti coinvolti (medici, infermieri, terapisti, assistenti sociali, ecc.) e le loro responsabilità specifiche.
- Ruolo della famiglia: Coinvolgimento dei familiari e loro responsabilità nel supporto e monitoraggio del piano.

## 5. Risorse necessarie:

- Risorse umane: Professionisti e personale di supporto necessari.
- \*\*Risorse materiali: Attrezzature, ausili tecnici, strumenti didattici, ecc...

## 6. Monitoraggio e valutazione:

- Indicatori di successo: Criteri e strumenti per valutare i progressi verso gli obiettivi prefissati.
- Revisione periodica: Piani per revisioni regolari del piano individualizzato per adattarlo alle esigenze in evoluzione dell'individuo.

## 7. Documentazione:

- Registro delle attività: Documentazione dettagliata delle attività svolte, interventi effettuati e progressi registrati.
- Rapporti periodici: Report di valutazione periodici da condividere con l'intero team e con la famiglia.

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 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:

- Persona assistita (se in grado di esprimersi/non è soggetta a tutela)
- Familiari/Tutore/Amministratore
- Ente pubblico inviante/U.M.V.D.
- Medico responsabile e responsabile equipe 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)

## Gestione e tutela dei dati personali

Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 e sue successive modifiche 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 delle Residenze Gelsomino.

La struttura ha definito le misure di sicurezza per il trattamento dei dati personali degli utenti all'interno del M.O.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 o dei suoi familiari.

Sono inoltre definite le modalità di utilizzo delle Attrezzature informatiche mediante apposita policy aziendale interna.

## Dove siamo

La RAF Gelsomino è ubicata in Torino, Via Monfalcone n° 36/D.

La struttura, trovandosi nel cuore di Torino, è raggiungibile tramite i mezzi pubblici.

Le **linee GTT** principali per raggiungere la struttura sono le seguenti: **22-55-94**

- fermata 1501 Caprera
- fermata 1502 Caprera

L'ASL di competenza è l'ASL Città di Torino con sede in Torino, Via San Secondo n. 29.

I servizi sociali di riferimento sono la Città di Torino.

## La tipologia delle camere residenziali

La struttura è dotata di 10 camere doppie.

## Staff dirigenziali e operativi

L'organizzazione della RAF di tipo B delle Residenze Gelsomino è così rappresentata:

<b>Ente gestore</b>	Cooperativa Sociale BIOS Onlus
<b>Legale Rappresentante</b>	Dott.ssa Mari Chiapuzzo
<b>Direttore di Struttura</b>	Dott. Alessandro Schivo
<b>Medico Responsabile</b>	Dott. Maurizio Gaspare Dall'Acqua
<b>C.P.S.E.</b>	Dott.ssa Sara Buffardi
<b>Responsabile equipe RAF</b>	Dott. Roberto Puppio

### L'équipe del nucleo è costituita da:

- Direttore di Struttura
- Responsabile medico/medico del nucleo
- Coordinatori
- Educatori professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri
- Fisioterapisti
- Psicologa
- Terapista occupazionale.

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

## Prestazioni garantite all'interno della Residenza

Agli utenti viene garantita l'assistenza, e precisamente:

### Assistenza tutelare alla persona

Viene garantita attraverso le figure professionali O.S.S. per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa.

L'OSS, presente 24 ore su 24, è l'operatore che eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:

- la soddisfazione delle esigenze primarie e relazionali, rapportandosi con i singoli utenti 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.

### Prestazioni assistenziali:

- Aiuto per l'alzata dal letto e coricarsi
- Aiuto per l'igiene intima e 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

### 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'équipe 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.

La Residenza fornisce i necessari supporti logistici e il collegamento con i servizi ordinari e specialistici del S.S.N. In caso di affezione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, a giudizio dell'équipe di cura, verrà avvisato, ove possibile, il Tutore o l'Amministratore di Sostegno, e 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 e collabora, inoltre, con tutti gli altri membri dell'équipe all'interno della RAF per ottimizzare l'organizzazione del nucleo stesso. 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.

### Interventi educativa

Vengono garantiti attraverso educatori professionali per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa e progettati per promuovere lo sviluppo delle capacità cognitive, sociali, emotive e fisiche, favorendo l'inclusione e la partecipazione attiva nella comunità. Tra i vari interventi educativi troviamo:

1. Educazione personalizzata:

- Piano Educativo Individualizzato: Sviluppare un piano individualizzato che tenga conto delle esigenze, dei punti di forza e delle debolezze della persona. Questo piano dovrebbe includere obiettivi educativi specifici, strategie di insegnamento e criteri di valutazione.

## 2. Tecnologie assistite:

- Software educativo: Utilizzare programmi software progettati per supportare l'apprendimento di persone con disabilità, come applicazioni di lettura, scrittura e lo svago (Esempio: dispositivo RITA)

- Dispositivi di comunicazione aumentativa: Fornire strumenti come tablet con app specifiche, dispositivi vocali o sistemi di simboli per facilitare la comunicazione.

## 3. Apprendimento esperienziale:

- Laboratori pratici: Organizzare attività pratiche in laboratori di cucina, arte, musica, ecc., per sviluppare abilità manuali e creative.

- Attività di vita quotidiana: Insegnare competenze essenziali come cucinare, pulire, fare la spesa e gestire il denaro attraverso esercitazioni pratiche.

## 4. Supporto comportamentale:

- Strategie di rinforzo positivo: Utilizzare tecniche di rinforzo positivo per incoraggiare comportamenti desiderati e sviluppare abilità sociali.

- Gestione del comportamento: Implementare piani per la gestione dei comportamenti problematici, includendo tecniche di de-escalation e programmi di modifica comportamentale.

## 5. Inclusione sociale e attività di gruppo:

- Gruppi di lavoro: Creare gruppi di studio o lavoro in cui le persone con disabilità possano collaborare con i loro pari.

## 6. Supporto alla famiglia:

- Consulenza e formazione: Fornire consulenza e sessioni di formazione per i familiari, aiutandoli a supportare il percorso educativo della persona.

## 7. Valutazione e monitoraggio:

- Monitoraggio continuo: Valutare regolarmente i progressi verso gli obiettivi educativi e adattare gli interventi in base ai risultati.

- Feedback e adattamenti: Coinvolgere la persona e la sua famiglia nel processo di valutazione per garantire che il piano educativo sia sempre rilevante e efficace.

Questi interventi educativi mirano a sviluppare le capacità individuali della persona con disabilità, promuovendo la loro autonomia, autostima e inclusione nella società.

Le attività garantite, tra le altre, sono:

- pianificazione ed esecuzione dei progetti educativi
- accompagnamento con automezzo della Società per gite, attività socializzanti
- affiancamento al personale ausiliario

### 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 utenti 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.

### Attività 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).

Nella RAF Gelsomino la collaborazione tra un educatore e il terapista occupazionale è fondamentale per fornire un supporto integrato e completo alle persone assistite. Lavorano in maniera efficace e congiunta per:

#### 1. Valutazione congiunta:

- condivisione delle informazioni: entrambi i professionisti condividono le loro valutazioni iniziali e continuative per ottenere una visione completa delle capacità, delle necessità e dei punti di forza della persona.
- piani individualizzati: sviluppano insieme piani personalizzati, integrando obiettivi educativi e terapeutici.

#### 2. Obiettivi comuni:

- allineamento degli obiettivi: coordinano i loro obiettivi per garantire che gli interventi educativi e terapeutici si supportino a vicenda. Ad esempio, un obiettivo educativo per migliorare la scrittura può essere supportato da esercizi di terapia occupazionale per rafforzare la motricità fine.
- obiettivi a breve e lungo termine: definiscono obiettivi realistici e misurabili sia a breve che a lungo termine.

#### 3. Interventi integrati:

- attività educative con supporto terapeutico: l'educatore può incorporare tecniche e strumenti raccomandati dal terapista occupazionale nelle attività didattiche quotidiane.
- terapie basate su attività educative: il terapista occupazionale può utilizzare attività educative come mezzo per raggiungere obiettivi terapeutici, come migliorare le abilità cognitive attraverso giochi educativi.

#### 4. Pianificazione delle attività:

- coordinazione delle sessioni: programmano le sessioni in modo che si completino a vicenda, evitando sovrapposizioni e assicurando un equilibrio tra interventi educativi e terapeutici.
- attività multidisciplinari: sviluppano attività che combinano aspetti educativi e terapeutici, come laboratori di arte, cucina o giardinaggio.

#### 5. Monitoraggio e valutazione:

- feedback regolare: conducono incontri regolari per discutere i progressi della persona, scambiare feedback e apportare modifiche ai piani individualizzati.
- valutazione congiunta: effettuano valutazioni periodiche congiunte per monitorare l'efficacia degli interventi e adattare gli approcci in base ai risultati ottenuti.

#### 6. Formazione continua:

- scambio di competenze: partecipano insieme a corsi di formazione e workshop per aggiornarsi sulle migliori pratiche e sulle nuove tecniche nel campo dell'educazione e della terapia occupazionale.
- consulenza reciproca: offrono consulenza e supporto reciproco per affrontare sfide specifiche e sviluppare nuove strategie di intervento.

#### 7. Coinvolgimento della famiglia:

- comunicazione con i familiari: collaborano nella comunicazione con le famiglie, assicurando che queste siano informate e coinvolte nel processo educativo e terapeutico.
- supporto familiare: forniscono insieme formazione e risorse alle famiglie per aiutarle a supportare efficacemente la persona con disabilità a casa.

#### 8. Creazione di un ambiente inclusivo:

- adattamenti ambientali: collaborano per adattare l'ambiente educativo e terapeutico alle esigenze della persona, garantendo accessibilità e sicurezza.
- promozione dell'autonomia: lavorano insieme per sviluppare strategie che promuovano l'autonomia della persona nelle attività quotidiane e nell'apprendimento.

In sintesi, la collaborazione tra educatori e terapisti occupazionali offre un approccio olistico e coordinato che massimizza le potenzialità della persona con disabilità, migliorandone la qualità della vita e favorendone l'inclusione sociale.

Inoltre, in collaborazione con l'Educatore vengono svolte le seguenti attività:

- 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 servizio di cottura è all'interno dell'adiacente RSA e si occupa di predisporre ed erogare pasti, bevande e diete particolari secondo il menù validato dall'ASL seguendo le tabelle dietetiche e nutrizionali prestabilite e approvate e/o prescritte dal D.S. 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, in occasione di particolari ricorrenze personali. I pasti non

consumati con le modalità previste ed entro gli orari di servizio non possono essere conservati, né danno titolo ad alcun rimborso a meno che non si tratti di assenze programmate.

È preferibile che i parenti non sostino nelle sale da pranzo comuni durante la somministrazione dei pasti per maggiore tranquillità degli utenti. Il vitto viene servito con modalità diverse a seconda della condizione psico-fisica e in camera in caso di provata necessità.

Per l'erogazione e il controllo del servizio mensa si verifica costantemente l'applicazione del sistema HACCP e che i locali siano puliti e ordinati.

### 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 e si occupa di lavatura e stiratura della biancheria da letto nonché degli indumenti personali degli utenti.

### Conforto religioso

È presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. Viene garantita, nelle forme compatibili con le regolari funzioni della struttura stessa, l'assistenza spirituale degli utenti. 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. 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 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 utenti 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.

## Formazione degli operatori sanitari

La formazione degli operatori sanitari che lavorano con persone con disabilità è essenziale per garantire un'assistenza di alta qualità, rispettosa e efficace.

Deve essere completa e multidisciplinare, integrando conoscenze teoriche, competenze pratiche, abilità comunicative e strategie di gestione del comportamento. Questo approccio garantisce che gli operatori siano preparati a fornire un'assistenza efficace, rispettosa e centrata sulla persona.

I principali componenti del programma di formazione per gli operatori che operano nella RAF Gelsomino sono:

### 1. Fondamenti teorici e conoscenze di base

- Tipi di disabilità: conoscenza delle diverse tipologie di disabilità (fisiche, intellettive, sensoriali, psicologiche) e delle relative caratteristiche e necessità.
- Legislazione e diritti: informazioni sulle leggi, i diritti e le politiche riguardanti le persone con disabilità.
- Etica professionale: principi etici nella cura delle persone con disabilità, inclusa la dignità, il rispetto e l'autonomia.

### 2. Competenze comunicative

- Tecniche di ascolto attivo: sviluppo di abilità per ascoltare e rispondere efficacemente ai bisogni e alle preoccupazioni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.
- Approccio empatico: promozione di un atteggiamento empatico e rispettoso nelle interazioni quotidiane.

### 3. Competenze pratiche e tecniche

- Cura e assistenza di base: formazione su tecniche di assistenza personale, come igiene, alimentazione, mobilizzazione e uso di ausili.
- Gestione delle emergenze: procedure per affrontare emergenze mediche e situazioni di crisi comportamentale.
- Terapie e interventi specifici: conoscenza di terapie riabilitative, tecniche di fisioterapia, terapia occupazionale e altre modalità di intervento.

### 4. Interventi educativi e riabilitativi

- Piani educativi individualizzati: formazione sulla collaborazione nella stesura e implementazione dei PEI.
- Tecniche di rinforzo positivo: utilizzo di strategie di rinforzo per promuovere comportamenti desiderati e apprendimento.
- Attività di vita quotidiana (AVQ): insegnamento e supporto nelle attività quotidiane per promuovere l'autonomia.

### 5. Gestione dei comportamenti problematici

- Tecniche di de-escalation: strategie per gestire situazioni di crisi e comportamenti problematici in modo sicuro e non coercitivo.

- Piani di intervento comportamentale: sviluppo e implementazione di piani per gestire comportamenti specifici attraverso interventi strutturati.

#### 6. Collaborazione multidisciplinare

- Lavoro di squadra: tecniche di collaborazione efficace con altri professionisti sanitari, educatori, terapisti e famiglie.

- Comunicazione interprofessionale: strumenti e strategie per la comunicazione e la condivisione di informazioni tra diversi membri del team di cura.

#### 7. Supporto psicologico e benessere degli operatori

- Gestione dello stress: tecniche per gestire lo stress e prevenire il burnout tra gli operatori sanitari.

- Supporto reciproco: promozione di un ambiente di lavoro collaborativo e di sostegno tra colleghi.

#### 8. Inclusione sociale e comunitaria

- Promozione dell'inclusione: strategie per favorire l'inclusione delle persone con disabilità nella comunità e nelle attività sociali.

- Attività ricreative e sociali: sviluppo e implementazione di programmi ricreativi che promuovano l'interazione sociale e il benessere.

#### 9. Aggiornamento continuo

- Formazione continua: partecipazione a corsi di aggiornamento, workshop e conferenze per rimanere aggiornati sulle nuove pratiche e scoperte nel campo della disabilità.

- Ricerca e innovazione: incoraggiamento alla partecipazione a progetti di ricerca e all'adozione di pratiche basate sull'evidenza.

## Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta e informazioni generali

I servizi compresi nella retta ad integrazione a carico dell'utente che vengono erogati nelle Residenze Gelsomino comprendono inoltre:

- **il vitto**: scelto dall'utente 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**

## Prestazioni extra

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'utente presso il centro estetico dell'RSA adiacente.

- **Cure estetiche:** tutte le prestazioni estetiche richieste dall'utente saranno a suo carico.

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

È 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
- **Cena:** dalle ore 18.30 alle ore 19.30
- **Idratazione:** vengono offerti vari tipi di bevande durante la giornata, monitorandone la quantità.

Il vitto sarà 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.

Viene prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti.

Viene privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.

In occasione delle feste è previsto un menù speciale e la quarta domenica vengono festeggiati i compleanni degli utenti nati in quel mese.

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

## Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza

La Cooperativa Sociale Bios Onlus è certificata sul SISTEMA di GESTIONE INTEGRATO Qualità/Sicurezza a fronte delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

L'Organizzazione inoltre, a far data da novembre 2015 si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs n. 231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa in conseguenza di reati. I principi fondanti dell'attività della Cooperativa sono stati "racchiusi" all'interno del Codice Etico aziendale, documento cui viene data ampia diffusione all'interno della struttura. L'erogazione del processo all'interno della struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti dall'applicazione di procedure/istruzioni operative/protocollo, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi.

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 e 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 anziani. Le cosiddette attività di MCQ (Miglioramento Continuo della Qualità) hanno lo scopo di garantire all'utente 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 le Residenze Gelsomino si sono dotate 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. Presso le Residenze Gelsomino 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 delle Residenze Gelsomino 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 e 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 e al pudore:** ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e 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, il miglioramento della qualità della 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.

## Emergenza COVID-19

La Cooperativa Bios, per garantire la sicurezza e la salute dei propri lavoratori, degli utenti, dei parenti e di tutti coloro che hanno relazioni commerciali e professionali con la Struttura, ha provveduto fin da subito alla valutazione del rischio derivante da esposizione al virus SARS COV-2; sono stati inoltre predisposti documenti specifici a supporto della migliore gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. È stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

## Protocolli sanitari

- Protocollo per l'igiene personale degli utenti
- Protocollo per la gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti speciali derivanti da attività sanitarie – gestione della relativa documentazione con allegato
- Protocollo per la corretta gestione della biancheria
- Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale
- Protocollo approvvigionamento, stoccaggio, controllo, prescrizione e somministrazione del farmaco, dispositivi medici e alimenti destinati a fini speciali
- Protocollo per la detersione e disinfezione degli ausili, presidi e strumentario

- Protocollo emergenze sanitarie
- Protocollo misure di isolamento per la prevenzione delle malattie trasmissibili
- Protocollo delle misure di prevenzione e controllo della legionellosi a causa dell'impianto idrico e dell'impianto di climatizzazione protocollo di manutenzione e pulizia dei serbatoi di accumulo riserva idrica

### La gestione dei reclami

Ogni eventuale reclamo o segnalazione di disservizio va comunicato tramite mail: [rsagelsomino@areabios.com](mailto:rsagelsomino@areabios.com), dove sarà registrato e poi inoltrato al Coordinatore del personale. Il Direttore di Struttura valuterà insieme al Responsabile Sistema di Gestione Integrato la soluzione più adeguata al problema emerso.

### Orario di visite e comportamento all'interno della struttura

Per i parenti degli utenti la struttura è aperta dal lunedì a domenica con orario 10:30-11.30 e dalle 15.30 – 18.30.

L'amministrazione dell'annessa RSA riceve dal lunedì al venerdì dalle h. 8.00 alle h.19.30.

La Direzione riceve dal lunedì al venerdì previo appuntamento con il Direttore della struttura.

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.

### Regolamento per gli amici a quattro zampe

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in visita in questa struttura: è sufficiente rispettare le regole del vivere comune.

### Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento

La RAF delle Residenze Gelsomino è una struttura rivolta a persone adulte con disabilità. L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

### Dati commerciali

Le Residenze Gelsomino sono gestite 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](mailto:direzione@areabios.com); [segreteria@areagiglio.com](mailto:segreteria@areagiglio.com).

La struttura ha sede in Torino, via Caprera 41, Telefono 011/184829; e-mail: [rsagelsomino@areabios.com](mailto:rsagelsomino@areabios.com)

### Modalità d'individuazione dei referenti e della periodicità d'incontro con i 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 utente e familiari**

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

### **Modalità di incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi 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.

### **Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza**

Il personale della residenza è stato formato ed è costantemente aggiornato, ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc.).

All'uopo inoltre è stato redatto un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza.

Tale squadra è preposta all'evacuazione degli occupanti i locali interessati dell'emergenza nonché alla chiamata dei soccorsi necessari. Inoltre, la Struttura ha in dotazione una serie di impianti ed attrezzature (sistema di allarme, impianti di rilevazione e segnalazione automatica degli incendi, impianti di spegnimento automatico, mezzi portatili da incendio, impianti elettrici di sicurezza, porte ed elementi di chiusura resistenti al fuoco, coperte ignifughe, maschera antifumo, guanti per protezione termica, calzature di sicurezza), utili a prevenire e/o fronteggiare nel modo più efficace possibile simili situazioni di pericolo.

Per ragioni di sicurezza è vietato agli utenti fumare in camera ed usare fornelli di qualsiasi natura.

### **La verifica della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi, redatta ed emessa nel mese di aprile 2024, dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con la Direzione delle Residenze Gelsomino, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Torino, 01/09/2025

Coop. Soc. BIOS ONLUS  
Il Presidente del C.d.A.  
Dott.ssa Marì Chiapuzzo

## Sommario

<i>Premessa: perché la Carta dei Servizi</i>	2
<i>Presentazione delle Struttura</i>	2
<i>La mission</i>	3
<i>Domanda di ammissione</i>	3
<i>Procedure di inserimento dell'utente</i>	4
<i>Procedure e tempi di preavviso e disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti</i>	5
<i>Gestione e tutela dei dati personali</i>	6
<i>Dove siamo</i>	6
<i>La tipologia delle camere residenziali</i>	6
<i>Staff dirigenziali e operativi</i>	6
<i>Prestazioni garantite all'interno della Residenza</i>	7
<i>Formazione degli operatori sanitari</i>	13
<i>Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta e informazioni generali</i>	14
<i>Prestazioni extra</i>	14
<i>Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta</i>	15
<i>Controllo della qualità e sistemi di misurazione della soddisfazione all'interno della residenza</i>	15
<i>Tutela e verifica dei diritti degli utenti</i>	16
<i>Emergenza COVID-19</i>	17
<i>Protocolli sanitari</i>	17
<i>La gestione dei reclami</i>	18
<i>Orario di visite e comportamento all'interno della struttura</i>	18
<i>Regolamento per gli amici a quattro zampe</i>	18
<i>Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento</i>	18
<i>Modalità d'individuazione dei referenti e della periodicità d'incontro con i familiari/tutori</i>	18
<i>Modalità di incontro con utente e familiari</i>	19
<i>Modalità di incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativi sanitari dell'Ente Pubblico</i>	19
<i>Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza</i>	19
<i>La verifica della Carta dei Servizi</i>	19