IOS 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

Residenza Sanitaria Integrata

Leandro Lisino

Raf disabili di tipo B



Strada Comunale Paghisano, 3/1 – 15057 Tortona
Tel. 0131/861205 Fax 0131/895272
e-mail: segreteria.lisino@areabios.com
PEC: segreteria.areagiglio@pec.it

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 di tipo B LEANDRO LISINO, di proprietà della Fondazione C.R. Tortona s.r.l., è gestita dalla Cooperativa Sociale BIOS di Alessandria. Accoglie soggetti con pluridisabilità di deficit cognitivi e/o fisici 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.

E' gestito – tramite l'impiego di personale proprio – dalla Cooperativa Sociale Bios onlus.
E' autorizzata al Funzionamento quale RAF per disabili (tipo B), con Deliberazione ASL AL N. 2014/517 del 01.07.2014 e come detto si rivolge ad utenti adulti e/o anziani affetti da grave disabilità.
La Raf di Tipo B è accreditata ASL AL.
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

L'elemento che contraddistingue la RAF B LEANDRO LISINO 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, UNI EN ISO 11010 del 2016) 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 definitivo 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.
- periodo di osservazione, raccolta di tutte le informazioni fornite dai vari operatori o parenti oltre che dall'osservazione diretta su schede del Sistema Qualità
- stesura del progetto educativo individualizzato (P.E.I.)

I documenti richiesti in quanto 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
- Dichiarazione del M.M.G dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità
- 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.
- Dichiarazione sulla struttura pubblica e/o privata ove ricoverarsi se non si volesse usufruire dell'Ospedale di zona ad eccezione del caso di emergenza.

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 della segreteria sull'apposito Registro delle Persone Alloggiate.

Procedure di inserimento dell'utente

All'arrivo in struttura, l'utente viene valutato circa le sue condizioni generali dalla Direzione sanitaria del Presidio.
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

Le dimissioni sono sempre concordate tra:

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

Al momento della dimissione sarà consegnata la seguente documentazione:

- Relazione del MMG 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 e tutela dei dati personali

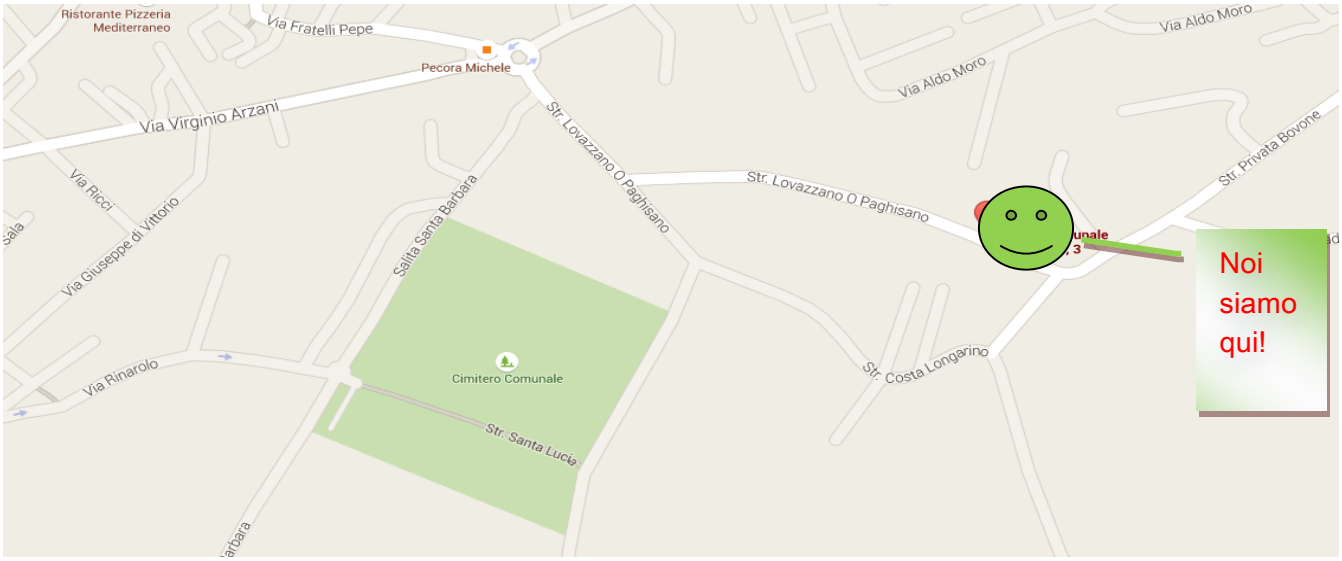
Ai sensi dell'art. 90 comma 1 in particolare e del Regolamento UE 679/2016 in generale ogni utente godrà del diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente i servizi all'interno della Struttura Leandro Lisino. Per garantire questa tutela le cartelle 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 utenti 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:

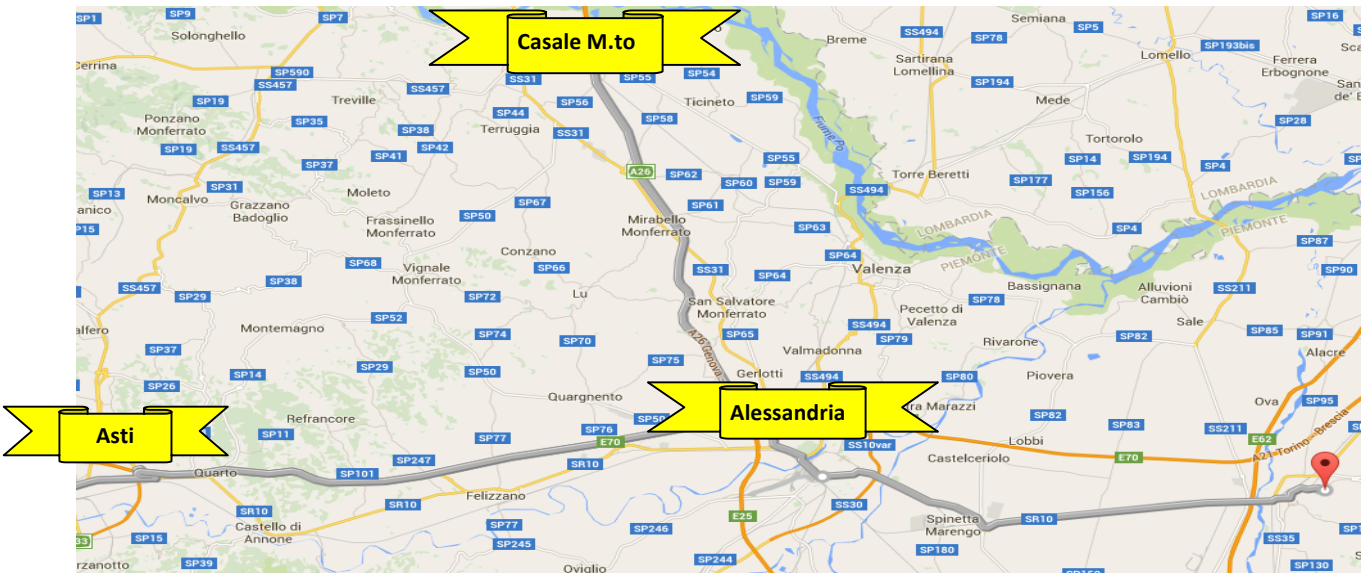
La R.A.F B LEANDRO LISINO è ubicata in Strada Comunale Paghisano 3/1 a Tortona (AL)



La struttura è dotata di due ingressi carrai: il parcheggio per i visitatori è collocato all'esterno della residenza.

La RSI LISINO è facilmente raggiungibile dalle città limitrofe della Regione con i seguenti tempi di percorrenza:

- ⇒ Da Asti circa 50 min.
- ⇒ Da Alessandria circa 30 min.
- ⇒ Da Casale Monferrato circa 45 min.



L' ASL di competenza è l' ASL AL – Via Venezia, 6 15121 Alessandria (AL)
Il Distretto ASL AL di competenza è il Distretto di Tortona – Via Milazzo 1.

Il Servizio Sociale di riferimento è il Consorzio Intercomunale Socio – Assistenziale (CISA) di Tortona, Via A. de Gasperi 1/B.

Tipologia delle camere residenziali

La R.A.F. è dotata di 8 camere doppie e 4 singole, per un totale di 20 posti letto. Ogni camera ha a disposizione un bagno privato.
Ogni camera è dotata di letti, comodini con campanello per la chiamata del personale, lampade, armadi con cassetti, sedie, 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).

Gli staff dirigenziali e operativi

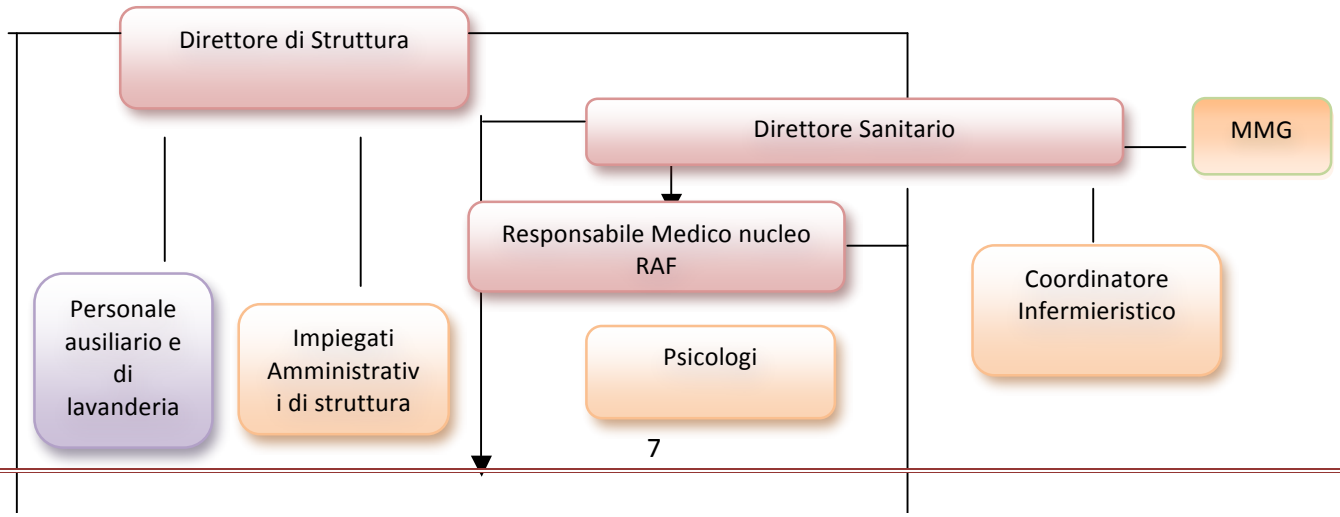
L'organizzazione della è così rappresentata:

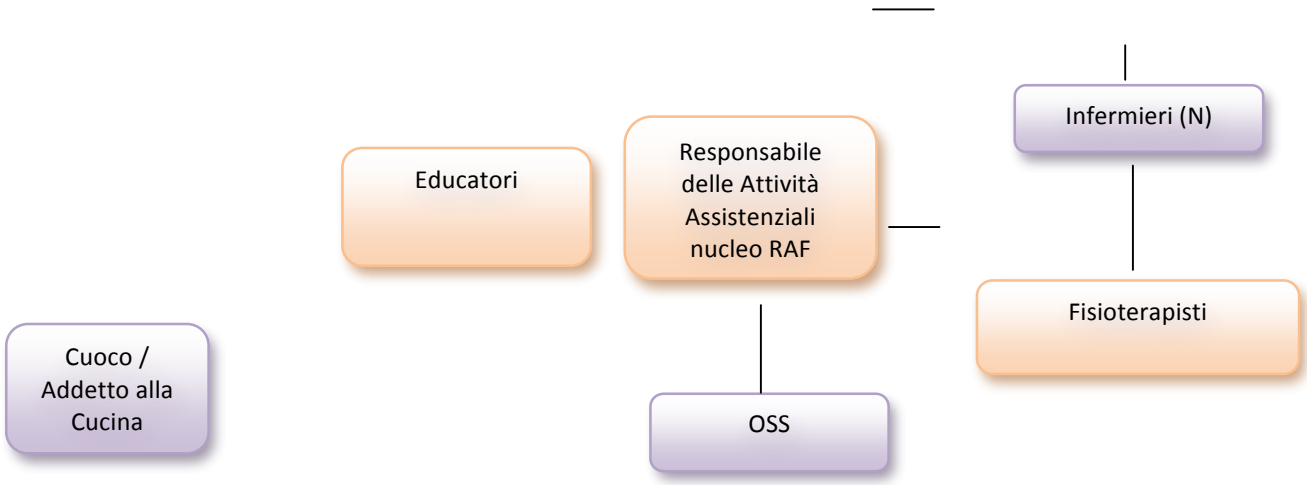
Ente gestore	*Cooperativa Sociale BIOS Onlus*
Legale Rappresentante	*Dott.ssa Chiapuzzo Marì*
Medico Responsabile RAF	*Dott. Beniamino Palenzona*
Direttore di struttura	*Sig.ra Ylenia Ragona*

L

a Direzione della struttura coordina e supervisiona il personale socio assistenziale, educativo ed ausiliario.

Di seguito elenchiamo tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura:





Il coordinatore si occupa di coordinare e supervisionare il personale ed in particolare il personale socio assistenziale, educativo ed ausiliario.
La Direzione sanitaria coordina e supervisiona il personale medico, infermieristico e riabilitativo.

Il Coordinatore e il Direttore Sanitario:

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.

Medico di Medicina Generale:

La presenza dei medici, all'interno della Residenza, sarà organizzata e coordinata in rapporto alle esigenze assistenziali della RAF.
Le presenze degli operatori in struttura con le relative turnazioni suddivise per categoria professionale, sono indicate in bacheca.

Organico Professionale

Giornalmente sono presenti nel Nucleo:

- N. 2 Educatori
- N. 7 OSS
- N. 2 Infermieri
- N. 1 Fisioterapista
- N. 1 Psicologa
- N. 1 Consulente Medico

Inoltre, per ogni singolo utente, si individuano:

- L' OSS di riferimento
- L'Educatore di riferimento

Nella Struttura sono presenti le seguenti figure professionali:

Coordinatore:
E' presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì, ed ha la reperibilità nei giorni festivi. Ha la responsabilità del Coordinamento gestionale e organizzativo complessivo.

Direttore Sanitario:
- è responsabile del coordinamento e dell'integrazione delle diverse componenti di assistenza per assicurare le migliori condizioni psico-fisiche degli utenti
- supervisiona i progetti individuali
- è responsabile delle condizioni igienico-sanitarie della Struttura
- assicura collegamento con i presidi ospedalieri
- verifica il giusto funzionamento delle attrezzature
- conserva la documentazione clinica e verifica il corretto uso delle cartelle cliniche degli utenti

Infermieri professionali:
Presenti 8 ore al giorno, effettuano tutti gli interventi di competenza (medicazioni, iniezioni, ecc…), collaborano alla stesura del piano educativo individuale ed alla sua realizzazione.
La reperibilità del personale infermieristico è garantita dalla presenza di infermieri professionali nelle 24 ore presso l'adiacente RSI.

Psicologa:
Effettua colloqui personali con gli utenti della struttura, con i parenti e con il personale che lavora in struttura. Collabora alla stesura e realizzazione dei PEI.

Fisioterapisti:
I loro interventi riguardano l'area riabilitativa e l'ambito psicomotorio. Collaborano alla stesura e realizzazione dei PEI.

Educatori professionali:
Gli educatori sono presenti in orario diurno contribuiscono a pianificare ed eseguire il progetto educativo individuale; accompagnano gli utenti con automezzo della COOP BIOS per gite, attività socializzanti o visite mediche; affiancano il personale ausiliario.

OSS e personale addetto all'assistenza:
Il personale OSS è presente 24 ore su 24. L'OSS è l'operatore che, attraverso le attività integrate di assistenza, eroga le prestazioni di cura alla persona assicurando:
- la soddisfazione delle esigenze primarie;
- l'aiuto nello svolgimento delle normali attività;
- la corretta esecuzione degli interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, in collaborazione con il personale sanitario.

Personale ausiliario:
Svolge mansioni di pulizia, lavanderia e manutenzione.

Cuochi e personale di cucina:
Il centro di cottura è all'interno dell'adiacente RSI LEANDRO LISINO. I pasti verranno preparati presso il centro di cottura e trasportati, presso i locali della RAF attraverso l'utilizzo di carrelli scaldavivande.

Nell'ambito della pianificazione delle attività, sono previste visite mediche periodiche agli operatori, secondo la qualifica, come da piano sanitario, nonché controlli per la sicurezza secondo quanto stabilito dal D.L.VO 81/2008 (artt. 40 e 41).
Si verifica costantemente che venga applicata correttamente la normativa e le procedure HACCP, che i locali siano puliti ed ordinati, e che la biancheria degli utenti, oltre ad essere ben pulita e stirata alla vista, venga distribuita agli utenti in modo conforme alle direttive.

I Turni e le presenze giornaliere di tutte le figure professionali, sono affisse in bacheca nella hall, mentre l'organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali sono affisse in bacheca nel nucleo RAF.

SERVIZI DI BASE EROGATI, MODALITA' DI PAGAMENTO DELLA RETTA ED INFORMAZIONI GENERALI

Agli utenti viene garantita l'assistenza e precisamente:

Assistenza medica

L'utente è tenuto ad indicare, all'ingresso nella RAF, il nominativo del M.M.G convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale e delle cui prestazioni intende avvalersi; il sanitario è da scegliersi preferibilmente tra i componenti dell'equipe operante in Struttura.
La RAF 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 situazione che richieda appropriata assistenza ospedaliera o cure mediche intensive e specialistiche, ad insindacabile giudizio del Medico Curante, avvisato, ove possibile, il Tutore o l'Amministrazione di Sostegno od il Delegato, l'utente sarà trasferito presso un idoneo luogo di cura.
In bacheca sono esposti gli orari dell'effettiva presenza settimanale dei Medici di Medicina Generale.

Assistenza infermieristica

Viene garantita attraverso le figure professionali infermieristiche per i tempi medi giornalieri indicati nella normativa. Viene garantita l'assistenza infermieristica notturna dalla presenza di personale infermieristico presso l'adiacente RSA L. LISINO.

Prestazioni sanitarie:

- Somministrazione dei farmaci prescritti
- Somministrazione e sorveglianza delle diete
- Assistenza del medico di Medicina Generale
- Rilevamento delle condizioni generali del paziente, del polso, della P.A, della frequenza cardiaca
- Effettuazione degli esami di laboratorio più semplici
- Attività di riabilitazione terapeutica

Assistenza educativa:

Viene garantita attraverso l'impiego di educatori professionali per i tempi medi giornalieri indicati dalla normativa e implica, tra le altre, le seguenti attività:

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

Assistenza tutelare alla persona:

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

Prestazioni assistenziali:

- 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

Altre attività sanitarie:

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

Riabilitazione/mantenimento psicofisico:

- Riabilitazione e attività motorie: la palestra è ubicata al 1° piano della RSI adiacente alla RAF ed è attrezzata con parallele, scale didattiche, cyclette, lettino per trattamenti individuali, palloni bobath e piccoli attrezzi. Il pavimento è in PVC per attutire eventuali cadute, così come il rivestimento delle pareti.
  All'interno della RAF è presente una zona attività che verrà utilizzata a seconda delle esigenze dei progetti individuali degli utenti.
- Servizio di psicologia: questa figura professionale si occupa di evidenziare e valutare eventuali problemi cognitivi, affettivi e relazionali 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 delle problematiche legate all'invecchiamento. Offre, quando necessario, consulenza e sostegno ai familiari, agli operatori ed al personale presente in struttura. Ove necessario collabora con i servizi del territorio.
  Tutto il personale della R.A.F. è informato e consapevole che all'interno della struttura in cui operano è presente la figura dello psicologo, la quale presta ed eroga servizi volti al sostegno psicologico degli utenti e loro care-givers e di tutto il personale.

Servizi e prestazioni rivolte agli utenti:

- Colloqui individuali con i residenti
- Colloqui con i familiari ed i care-givers
- Servizio di psicodiagnostica
- Lavoro di contatto e di rete con i servizi sociali e con il territorio
- Gestione e programmazione dei P.E.I.
- Organizzazione e gestione delle riunioni con pazienti e familiari per i casi sociali o in situazione di dimissione protetta

- Conduzione del gruppo di accoglienza per pazienti e care-givers

Servizi e prestazioni rivolte al personale:

- Colloqui individuali di counselling e sostegno psicologico con il personale che ne faccia richiesta
- Supervisione individuale e di gruppo su casi problematici
- Proposte di percorsi formativi di gruppo
- Somministrazione di questionari volti a rilevare le opinioni del personale su argomenti di interesse professionale

Tutte le prestazioni erogate agli operatori riguardano l'area professionale, mentre riguardano l'area personale solo se quest'ultima va ad influenzare l'ambito lavorativo .
Lo psicologo è disponibile ad accogliere eventuali richieste o proposte di sostegno ed intervento psicologico ulteriori a quelli suddetti e già esistenti.
Tutti gli operatori della R.A.F. sono informati e consapevoli di poter accedere liberamente ai servizi psicologici offerti e che tutti i contenuti emersi nei colloqui individuali sono tutelati dal segreto professionale.
L'accesso al servizio può avvenire si richiesta del soggetto interessato o, solo nel caso di residenti e familiari, su invio e segnalazione di altri soggetti, contattando e prendendo appuntamento direttamente con lo psicologo o tramite il Coordinatore della RAF.

Attività di animazione:

- attività ludico-creative
- laboratori
- musicoterapia
- terapia occupazionale
- cinema
- arte-terapia
- merenda in musica
- feste dei compleanni

Le attività di animazione si svolgono giornalmente dal lunedì al sabato; nel fine settimana (sabato e domenica) si concentrano di norma le uscite verso (ad esempio) cinema – nella stagione invernale – e parchi o piscine nella stagione estiva.

Le uscite sono rese possibili dall'utilizzo di un idoneo mezzo di trasporto attrezzato per il trasporto di disabili.

E' inoltre presente una cappella dove viene celebrato il culto cattolico una volta alla settimana. L'utente può richiedere anche in altri momenti l'assistenza religiosa o la celebrazione di culti diversi da quello cattolico.

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

Prestazioni comprese nella retta

Nella retta sono comprese prestazioni:

- *Socio assistenziali*
- *Socio educative*
- *Sanitarie*
- *Riabilitative*
- *Attività di animazione ed occupazionali*
- *Attività alberghiere*
- *Parrucchiera*
- *Podologia*
- *Lavanderia interna*

Le prestazioni non comprese nella retta sono:

- Parrucchiere: se si vuole usufruire più di una volta al mese la spesa è a carico dell'utente
- Podologo: se si vuole usufruire di tale servizio più di una volta al mese la spesa è a carico dell'ospite
- Farmaci: tutti quelli non compresi nel nomenclatore tariffario ASL

Accertamento e versamento della retta

L'Asl garantisce il pagamento della quota parte di spettanza sanitaria per ogni residente ricoverato convenzionato.
La quota alberghiera della retta giornaliera – applicata nella stessa misura e con le stesse modalità anche ai ricoveri a tempo determinato -, è a carico del singolo utente che, se non in grado di provvedervi, dovrà tempestivamente dichiararlo al fine di ottenere le integrazioni economiche necessarie da parte degli Enti territorialmente competenti titolari delle funzioni socio-sanitarie.

Il versamento avviene scegliendo tra queste diverse modalità:

- tramite Bonifico Bancario
- tramite Assegno Bancario

GIORNATA TIPO

FASCIA ORARIA DALLE……..ALLE…	**ATTIVITA'**
07.00-08.00	SVEGLIA, ALZATA DAL LETTO, VESTIZIONE, IGIENE PERSONALE, BAGNO PROGRAMMATO, EVENTUALE CAMBIO PANNOLONE
08.00-09.00	COLAZIONE, IGIENE PERSONALE (IGIENE SUPERIORE E INFERIORE, CAVO ORALE)
09.00-11.00	ATTIVITA' VARIE (INFERMIERISTICHE, RIABILITATIVE, VISITE MEDICHE)
09.00-11.00	ATTIVITA' DI LABORATORIO, COLLOQUI CON PSICOLOGA
11.00-12.00	PREPARAZIONE PER IL PRANZO, EVENTUALE CAMBIO PANNOLONE
12.00-13.30	SOMMINISTRAZIONE DEL PASTO
13.30-14.00	PREPARAZIONE PER IL RIPOSO POMERIDIANO, EVENTUALE CAMBIO PANNOLONE
14.00-15.00	RIPOSO POMERIDIANO
15.00-16.30	ALZATA, EVENTUALE CAMBIO PANNOLONE, MERENDA
16.30-18.00	ATTIVITA' DI LABORATORIO
18.00-18.30	PREPARAZIONE PER LA CENA, EVENTUALE CAMBIO PANNOLONE
18.30-20.00	SOMMINISTRAZIONE CENA
20.00-21.00	PREPARAZIONE PER IL RIPOSO NOTTURNO (IGIENE CAVO ORALE, CAMBIO PANNOLONE)
21.00-07.00	CONTROLLO NOTTURNO DEGLI OSPITI, CAMBIO PANNOLONE (AL BISOGNO)

SETTIMANA TIPO DELLE ATTIVITA' DI LABORATORIO

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA	MONTE ORE TOTALE
MATTINO	LABORATORIO MUSICALE LABORATORIO INFORMATICO	LABORATORIO DI PITTURA	ATT. USCITA SUL TERRITORIO	LABORATORIO INFORMATICO ATTIVITA' CREATIVE	ATTIVITA' GRAFOMOTORIE ESPRESSIVE	SANTA MESSA	USCITA DELLA DOMENICA	**17**
POMERIGGIO	CINEVIDEO-THERAPY	ATTIVITA' LUDICO-MUSICALE	ATTIVITA' GRAFOMOTORIE ESPRESSIVE	ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE COGNITIVA (CRUCIVERBA O ACROSTICI)	ATT. USCITA SUL TERRITORIO	ATTIVITA' RICREATIVE	ATTIVITA' LUDICO RELAZIONALE	**18**
MONTE ORE TOTALE	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**5**	**35**

PROSPETTO DELLE RIUNIONI DI SERVIZIO (SETTIMANALI-MENSILI –ANNUALI)

TIPOLOGIA (organizzativa, formativa supervisione, ecc.)	OBIETTIVI E CONTENUTI	FREQUENZA
Riunione d' èquipe	• aggiornamento clinico sugli utenti • aspetti organizzativi	**SETTIMANALE**
Riunione Multidisciplinare	• Confronto tra le diverse figure professionali della struttura • Aspetti organizzativi del lavoro • Comunicazione da parte del Coordinatore	**QUINDICINALE**
Riunioni PEI	• Aggiornamento e/o nuova stesura dei progetti educativi individuali	**Mensile**
Formazione obbligatoria	• Accordo Stato Regioni (Rischio elevato)	**4 formazione generale + 12 ore formazione specifica**
	• Formazione obbligatoria per squadre di emergenza Primo Soccorso	**Primo corso 12 ore + refresh 4 ore ogni tre anni**
	• Formazione obbligatoria per squadre di emergenza Antincendio	**Primo corso 16 ore più esame + refresh 8 ore ogni tre anni**
Formazione specifica	In base alle esigenze del servizio. A seguito dell'avvio della struttura, provvederemo a inoltrare un piano dettagliato della formazione specifica del personale.	

PROSPETTO TIPO – ATTIVITA' ANNUALE

MESE	ATTIVITA' AGGIUNTIVE
GENNAIO	FESTA PER LA BEFANA FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
FEBBRAIO	FESTA DI CARNEVALE FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
MARZO	FESTA " BENTORNATA PRIMAVERA" FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
APRILE	MERCATINO DI PASQUA FESTA PER PASQUA CON FAMILIARI ED AMICI FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
MAGGIO	FESTA DELLA "MAMMA" FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
GIUGNO	FESTA D'ESTATE, ORGANIZZATA CON TUTTI I NOSTRI OSPITI NEL PARCO DELLA STRUTTURA SOGGIORNO ESTIVO A PIETRA LIGURE FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
LUGLIO	FRESCA MERENDA SOTTO GLI ALBERI FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
AGOSTO	FESTA DI FERRAGOSTO "GRIGLIATA" FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
SETTEMBRE	FESTA DI FINE ESTATE ORGANIZZATA CON TUTTI I NOSTRI OSPITI NEL PARCO DELLA STRUTTURA FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
OTTOBRE	FESTA DEI NONNI ORGANIZZATA CON TUTTI I NOSTRI OSPITI NEL SALONE POLIFUNZIONALE CASTAGNATA FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
NOVEMBRE	FESTA PER I COMPLEANNI DEL MESE
DICEMBRE	MERCATINO DI NATALE FESTA DI NATALE ORGANIZZATA CON TUTTI I NOSTRI OSPITI E FAMIGLIARI FESTA DEI COMPLEANNI FESTA "ASPETTANDO IL NUOVO ANNO"

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

I pasti vengono serviti:

- ♣ pranzo h. 12.00
- ♣ cena h. 18.30

Il vitto sarà distribuito in sala da pranzo o in camera nel caso in cui il residente 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 Menu estivo e Menu invernale e ciascuno di essi si articola su quattro settimane, prevedendo giornalmente la possibilità di scegliere tra due ipotesi.
Verrà prestata particolare attenzione alla presentazione dei piatti.
Verrà privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario.
In occasione delle feste è previsto un menu speciale.

Al fine di promuovere il senso di appartenenza al territorio, nonché di rispettare il carattere festivo della domenica, i menu domenicali verranno così organizzati:

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

Verranno 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.

Emergenza Covid

Cooperativa Bios per garantire la salute e la sicurezza 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 miglior gestione e operatività a difesa di tutte le parti interessate. E' stato predisposto un piano di Gestione Covid-19.

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//Sicurezza a fronte delle norme **UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018.**
L'Organizzazione inoltre, a far data dal 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 delle attività all'interno della struttura avviene dietro precise indicazioni derivanti da procedure della qualità, ed è costantemente oggetto di monitoraggi volti a riscontrare il raggiungimento in efficienza ed efficacia degli obiettivi che ci si è posti.

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 A.S.L. convenzionate (**ente pubblico**)

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 i disabili.
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 la RAF 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 dei residenti

Tutto il personale della RAF ha la massima attenzione al rispetto dei diritti della persona diversamente abile in particolare:

- **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 protezione:** ogni paziente – trovandosi in condizioni psico-fisiche di inferiorità – sarà difeso da danni fisici e morali e/o da raggiri e speculazioni

- **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 parola e di ascolto:** gli utenti della RAF 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
- **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 di accettazione**: ogni persona è accettata come individuo e non sarà standardizzata in cliché
- **il Diritto di critica**: ogni persona potrà sempre esprimere liberamente il proprio pensiero, nel limite del rispetto altrui
- **il Diritto al rispetto e al pudore:** ogni utente è rispettato, così come sarà sempre rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore
- **la libertà di pensiero e di religione:** ogni persona potrà sempre esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche, nonché praticare la propria confessione religiosa

La gestione dei reclami

Esiste, come previsto dal Sistema Qualità della Cooperativa Sociale BIOS, una scheda per i reclami che possono essere depositati anche anonimo in una cassetta all'ingresso; inoltre è obbligatorio per gli operatori registrare anche i reclami verbali sollevati sia dall'utente che dai familiari.
Il Coordinatore della RAF, dopo averne preso visione, si adopera per sanare il disagio e comunica al reclamante le azioni intraprese.
A distanza di un congruo periodo di tempo viene verificata l'efficacia della risoluzione e la soddisfazione del reclamante stesso.

Orario di visite e comportamento all'interno della struttura

Per i parenti degli ospiti la struttura è aperta dal lunedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 20.00
I parenti, inoltre, previa prenotazione, possono pranzare in struttura, condividendo in tal modo un momento importate della giornata con gli ospiti.
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.

Per ragioni di sicurezza è fatto divieto agli utenti di: tenere accendini, fumare in camera e di usare fornelli di qualsiasi natura.
L'inosservanza reiterata da parte dell'utente di una o più norme del Regolamento che si ripeta anche dopo il richiamo scritto, comporterà il richiamo dell'utente inadempiente, dandone comunicazione alla famiglia o al tutore.
I Residenti ricevono le visite dei loro parenti, amici e conoscenti nelle sale soggiorno o, su richiesta, nelle camere da letto.

Regolamento per gli amici a quattro zampe

I vostri compagni a quattro zampe sono i benvenuti in questa struttura, ecco alcune semplici regole per una pacifica visita ai vostri cari:

- Far fare i bisognini al vostro amico prima di entrare all'interno della struttura, in caso di piccoli incidenti siete pregati di pulire, è un gesto di civiltà!
- Tenerlo sempre al guinzaglio
- Se pensate di rimanere in visita per un tempo prolungato, ricordatevi di fargli fare un giretto fuori ogni tanto, ve ne sarà grato
- Se mostra segni di irrequietezza non obbligatelo a rimanere all'interno della struttura. In caso di più visitatori "canini" mantenete sempre una certa distanza di sicurezza, cercate di mantenere un ambiente sereno per tutti
- Non è consentito il suo accesso in sala da pranzo
- Non è consentito lasciarlo salire su tavolini, sedie, poltrone e letti

Attività ricreative e non

Durante la giornata vengono proposte agli utenti diverse attività di carattere riabilitativo/motorio ed attività educative; le attività verranno svolte in gruppo (di norma composto da cinque/sei utenti).
Tra le proposte evidenziamo:

- attività legate al raggiungimento/mantenimento dell'autonomia in sfere personali quali: alimentazione, controllo sfinterico, igiene personale, vestizione e svestizione.
- Attività legate all'area cognitiva attraverso la stimolazione verso quelle attività che stanno alla base di qualunque tipo di apprendimento e, per questo, definite prerequisiti quali: collaborazione, contatto oculare, minime abilità di attenzione.
- Attività motorie con finalità principalmente di igiene posturale e di mobilizzazione articolare. In particolare si offrono interventi di motricità, di incentivo al rilassamento, di aiuto al corretto respiro.

Attività e proposte nel periodo estivo

Complice la stagione ed il clima mite, nella stagione primaverile ed estiva vengono favorite le gite all'esterno della struttura verso luoghi di comune interesse.
Verranno inoltre organizzati soggiorni estivi presso località marine o montane (scelte di volta in volta).

Presenza di volontari

La Struttura collabora con volontari dell'Associazione A.V.O. per l'organizzazione di attività ricreative ..

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento

La R.A.F è una struttura rivolta a persone adulte con Deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica, ed i servizi sono gestiti dalla Cooperativa Sociale BIOS, organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), impiegando i propri soci lavoratori.

La RAF si prefigge:

- di offrire un qualificato intervento socio-assistenziale e sanitario agli utenti
- di mantenere al più a lungo possibile l'autonomia residua degli utenti
- la realizzazione di piani di intervento individuali a seconda delle esigenze degli utenti

L'organizzazione e l'attività della comunità sono disciplinate dal Regolamento interno, nel pieno rispetto dei Protocolli sanitari di riferimento.

Dati commerciali

La RAF 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 Tortona (AL), in Strada Comunale Paghisano 3/1.
Telefono: 0131861205; Fax: 0131/895272
e-mail: segreteria.lisino@areabios.com
Pec: segreteria.areagiglio@pec.it
Pec: leandro.lisino@pec.areabios.com

Bacheca

Nel nucleo della RAF sono collocate delle bacheche ove vengono esposti, oltre ad avvisi per il personale nonché avvisi circa iniziative di studio e ricreative, anche:

- turni degli operatori
- organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali
- Menù
- presenza di parrucchiera/barbiere

Modalità di incontro con utenti e familiari

I familiari, possono in qualunque momento essere ricevuti dal Coordinatore e/o dai Referenti Assistenziale ed educativo. Periodicamente, inoltre, vengono fissate riunioni con i parenti nel corso delle quali, oltre alla disamina delle problematiche emerse, vengono esplicitate proposte per il futuro.
Quando l'utente o il familiare lo desiderano possono incontrare il Medico della Struttura, gli infermieri, la Psicologa e il Direttore Sanitario per ottenere notizie di carattere sanitario.

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.

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza

Il personale della R.A.F. è stato formato – ed è costantemente aggiornato – ad affrontare qualsiasi tipo di emergenza dovesse capitare nella struttura (incendi, terremoti, ecc).
All'uopo è stato redatto **un piano di sicurezza e di gestione delle emergenze**, ai sensi del quale è stata nominata una squadra di emergenza coordinata dal Coordinatore o in Sua assenza da personale preposto.
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 ai residenti 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 Gennaio 2017, dalla presidenza della Cooperativa Bios in collaborazione con il Coordinatore della RAF, sarà annualmente oggetto di verifica dei propri contenuti; tali verifiche inoltre, si effettueranno qualora intervenissero modifiche sostanziali all'interno della struttura oggetto della presente.

Tortona, 12/08/2026

Coop. Soc. BIOS ONLUS
L'Amministratore Unico
Dott.ssa Marì Chiapuzzo



Indice

Premessa: perché la carta dei servizi 2

La carta dei servizi è uno strumento informativo indispensabile creato soprattutto per i pazienti ed i loro familiari. 2

Presentazione della RAF 2

Domanda di ammissione 3

Procedure di inserimento dell'utente 5

Procedure e tempi di preavviso e di disdetta reciproca e modalità di dimissione degli utenti 5

La gestione dei dati e tutela della privacy **Error! Bookmark not defined.**

Dove siamo: 5

Tipologia delle camere residenziali 7

Gli staff dirigenziali e operativi 7

Organico Professionale 8

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali 10

Servizi di base erogati, modalità di pagamento della retta ed informazioni generali 12

Accertamento e versamento della retta 13

Giornata tipo 14

Emergenza Covid 17

Settimana tipo delle attività di laboratorio 15

Prospetto delle riunioni di servizio (settimanali-mensili-annuali) 16

Prospetto tipo - attività annuale 17

Organizzazione del servizio di ristorazione: gli orari dei pasti e le tipologie di dieta 18

Verrà privilegiato l'uso di prodotti freschi, limitando quelli surgelati e in banda stagnata allo stretto necessario. 18

In occasione delle feste è previsto un menu speciale. 18

Controllo della qualità e strumenti di misurazione della soddisfazione all'interno della Residenza 18

Tutela e verifica dei diritti dei residenti 19

La gestione dei reclami 20

Orario di visite e comportamento all'interno della struttura 20

Regolamento per gli amici a quattro zampe 20

Attività ricreative e non 21

Presenza di volontari 21

Natura giuridica della struttura e documenti di riferimento 21

Dati commerciali 22

Bacheca 22

Modalità di incontro con utenti e familiari *22*

Modalità d'incontro con l'équipe, con i titolari socio-educativo sanitari dell'ente pubblico *22*

Tutela della sicurezza del paziente in caso di emergenza *23*

La verifica della carta dei servizi *23*