

# ***CARTA DEL SERVIZIO***



***Residenza Assistenziale Flessibile (R.A.F.)***

***“Maisonetta”***

***Via Abegg 4 – Sant’Antonino di Susa***

## **Premessa**

Il presente documento, denominato: Carta del Servizio della Residenza Assistenziale Flessibile (d'ora in poi R.A.F.), di tipo B, risponde al Decreto Legge n° 163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici) e alla Legge n° 328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali), fornendo un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

La Carta del Servizio consiste nella presentazione delle caratteristiche della R.A.F., delle modalità di funzionamento, dei criteri per l'accesso, dei fattori di qualità e intende creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti.

La Carta del Servizio è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato ad un processo continuo di miglioramento della qualità del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

Con questo documento la Cooperativa Sociale "Il Sogno di una Cosa" si assume precisi impegni nei confronti dei clienti utenti, all'insegna della trasparenza e del diritto d'accesso e di partecipazione, previsti dalle norme di legge.

## **La cooperativa**

Nasce nel 1982 quale aggregazione che riunisce operatori, motivati socialmente, per favorire la ricerca nel campo socio-assistenziale ed educativo-culturale.

La nostra cooperativa collabora con quattro A.S.L. (TO1, TO2, TO3, TO4 e TO5), con il Comune di Torino, con i Consorzi Intercomunali di Nichelino (C.I.S.A. 12), Rivoli (C.I.S.A.), Collegno e Grugliasco (C.I.S.A.P.), di Gassino T.se (C.I.S.A. 7) e della Valle di Susa (Con.I.S.A.).

Aderisce alla LEGA delle Cooperative, al Consorzio di cooperative sociali denominato N.A.O.S., al Fondo di mutualità integrativa sanitaria denominato "Solideo" e alla Società di Mutuo Soccorso "Solidea".

E' sede, per il Ministero dell'Interno, del Servizio Civile.

### La mission:

- Centralità della Persona, al fine di mettere al centro di ogni progettualità la Persona, con diritti e desideri, in un'ottica di empowerment.
- Inclusione sociale, al fine di promuovere la cittadinanza attiva di tutti i cittadini, in particolar modo delle fasce di popolazione più svantaggiate a rischio esclusione ed emarginazione sociale.
- Progettazione e innovazione, al fine di progettare e realizzare servizi in un'ottica innovativa, promuovendo interventi volti al miglioramento della qualità della vita, offrendo soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.
- Promozione dell'abitare sociale delle persone disabili o con fragilità, ritenendo che esse stesse e i servizi che se ne occupano possano diventare una risorsa per la comunità, al fine di favorire la coesione sociale dell'intera collettività.

### I riferimenti:

- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità
- Statuto della Cooperativa Sociale
- Carta Etica
- Bilancio sociale.

## **Le nostre certificazioni qualità**

Per tutti gli aspetti che riguardano direttamente:

- la selezione, l'inserimento e la formazione del personale;
- la pianificazione, l'erogazione e il monitoraggio dei servizi alla persona;
- l'acquisizione dei servizi e la gestione dei fornitori esterni;
- la valutazione della soddisfazione dei clienti finali (persone con disabilità, famiglie/tutori, responsabili istituzionali e referenti territoriali, comunità locale) e la pianificazione del miglioramento continuo;
- l'allestimento e il monitoraggio della documentazione e l'analisi degli obiettivi gestionali della cooperativa;

si rimanda alle procedure gestionali conformi agli standard della qualità ISO 9001, secondo la certificazione ottenuta dalla cooperativa Il Sogno di una Cosa (marzo del 2017) con verifica da ente terzo "Bureau Veritas".

Inoltre dal mese di giugno 2017 la cooperativa si è dotata di un Modello Organizzativo Gestionale (MOG) ai fini dell'esenzione dai reati presupposto del D.Lgs. 231/01 e ha provveduto contestualmente alla nomina di un Organismo di Vigilanza indipendente per il suo aggiornamento.

Per quanto concerne invece tutti gli aspetti connessi alla salute e alla sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro la cooperativa si è recentemente conformata agli standard normativi della Ohsas 18001 con verifica dell'ente preposto "Bureau Veritas".

La cooperativa ha inoltre ottenuto la certificazione ISO 14001 adeguandosi agli standard normativi relativi all'impatto ambientale.

## **Come nasce il servizio e la situazione attuale**

La R.A.F. "Maisonetta" nasce su volontà del Consorzio Con.I.S.A. Valle di Susa e dell'ASL TO3 Distretto di Susa sia per rispondere a nuovi bisogni di residenzialità delle Famiglie di persone disabili residenti sul territorio, sia per l'esigenza di riavvicinamento al nucleo familiare di persone attualmente ospitate in servizi residenziali fuori Valle.

Il servizio è stato affidato dagli Enti Committenti tramite gara d'appalto nel 2011 ed ha preso avvio il 26 marzo 2012. Ad ottobre 2019, la Cooperativa Sociale "Il Sogno di una cosa" ha ottenuto un rinnovo attraverso una gara per l'affidamento in concessione della R.A.F., per un ulteriore periodo di 15 anni.

## **La tipologia del servizio**

Il servizio residenziale è una R.A.F di tipo B, come definita dalla D.G.R. n. 230-23699 del 22.12.1997 "Standard organizzativo-gestionali dei servizi a favore delle persone disabili" - fascia assistenziale A - Alta intensità ai sensi del D.G.R. 51-11389 del 23.12.2003 D.P.C.M. 29 novembre 2001, Allegato B, Punto 1. Strutture residenziali.

La R.A.F. "Maisonetta", seguendo gli obiettivi programmatici del Consorzio Con.I.S.A. e dell'ASL TO3, eroga risposte alle diverse esigenze delle persone disabili e delle loro Famiglie, garantendo l'articolazione di una rete sempre più diffusa di prestazioni differenziate, al fine di:

- garantire la presa in carico globale della persona con disabilità.
- Sostenere e supportare le famiglie.
- Realizzare un ambito abitativo confortevole e attento.
- Implementare la presa in carico globale con la gestione di attività strutturate nell'ambito diurno.
- Promuovere e perseguire l'inclusione sociale degli ospiti.
- Continuare a promuovere azioni volte all'integrazione con il territorio e la comunità locale.

La R.A.F. "Maisonetta" fa parte di un Polo di Servizi della cooperativa (che comprende anche il C.S.T. "Filarete", il C.A.D. "Per filo e per segno" e il C.I.T. "Fabbrica"), con sede principale a Sant'Antonino di Susa. Il Polo si caratterizza per un modello unitario di conduzione volto ad assicurare sia una comune filosofia progettuale (fatte salve le diverse specificità di tipologia di servizio), sia livelli qualitativi omogenei.

All'interno del Polo si operano quotidianamente sinergie e armonizzazioni organizzative per la gestione delle risorse (professionali, spaziali, attrezzature e materiali) favorendo l'interscambiabilità e il mutuo sostegno, al fine di perseguire meglio gli scopi progettuali e creare economie di gestione nel rispetto della convenzione.

### ***Dove si trova e come arrivarci***

La R.A.F. è sita in via Abegg n° 4 a Sant'Antonino di Susa, in una parte della cittadina chiamata "Maisonetta" (da cui la residenza trae il nome).

L'edificio confina da un lato con Piazza della Pace (la piazza del mercato) e il vicino centro polifunzionale che ospita sia servizi comunali sia servizi sanitari e di riabilitazione, e dall'altro lato con il C.S.T. a cui è unita da un unico giardino cintato.

Per raggiungere il servizio in:

**auto** da Torino, a circa 35 km.:

- autostrada A32 direzione traforo del Frejus, con uscite ad Avigliana ovest o Borgone di Susa;
- Strada Statale 25 (direzione Valico del Moncenisio) o Strada Statale 24 (direzione Valico del Monginevro).

**Treno** da Torino (Porta Nuova): linea Bussoleno/Susa - Bardonecchia. Per gli orari consultare il sito web [www.trenitalia.it](http://www.trenitalia.it). Stazione ferroviaria Sant'Antonino-Vaie, via Roma.

**Bus** autolinee:

- Linea Bussoleno - Avigliana - Rivoli  
Fermate: 1. Via Moncenisio ang. Via Abegg; 2. Incrocio SS n. 25 - SP n. 201  
AMC - Autoservizi M. Canuto  
[www.canutoamc.it](http://www.canutoamc.it)
- Linea San Giorgio - Giaveno  
Fermate: 1. Incrocio SS n. 25 - SP n.201  
AMC - Autoservizi M. Canuto  
[www.canutoamc.it](http://www.canutoamc.it)

### ***A chi si rivolge e come si accede***

La R.A.F. "Maisonetta" mette a disposizione 20 posti a favore di persone con disabilità residenti stanzialmente (è in progetto allestimento di un ulteriore posto a disposizione per il servizio di "pronto intervento"/"sollevio" se autorizzato dalla Regione - 8ter).

Il servizio si rivolge a persone, ultrasessantenni, con disabilità plurime gravi di tipo psico-fisico e disabilità intellettive gravi e medio gravi che necessitano, in misura diversa, d'intervento assistenziale, educativo, riabilitativo in quanto non autonome negli atti della vita quotidiana.

Attualmente i venti ospiti residenti, sono in maggioranza di genere maschile, l'età è molto eterogenea: va dai 22 ai 67 anni.

L'individuazione e l'ammissione dei soggetti alla R.A.F. è stabilita dalla competente Commissione U.M.V.D., secondo le modalità adottate dal Consorzio e dall'ASL TO3 per accogliere le richieste delle Persone con disabilità, le loro Famiglie o i tutori delle persone disabili.

Per l'accesso al servizio, sono di norma richiesti la certificazione ai sensi della Legge 104/92 e il riconoscimento dell'invalidità civile.

Le dimissioni sono stabilite dalla competente Commissione e possono avvenire per:

- il rientro al domicilio o il trasferimento in altra residenza;
- a seguito di variazioni delle esigenze assistenziali per aggravamento, malattia, insorgenza di patologie non presenti all'ingresso o gravemente invalidanti la vita del soggetto;
- in tutte le situazioni nelle quali il presidio non risulti più idoneo a soddisfare le esigenze della persona.

### ***Tempi di funzionamento***

Il servizio residenziale è in funzione 24 ore al giorno, per 7 giorni alla settimana, per 365 giorni all'anno.

### ***Le caratteristiche strutturali***

La struttura è suddivisa in una porzione di edificio indipendente destinato a Servizio Sociale e dall'immobile principale adibito a R.A.F., in un unico nucleo disposto su due piani f.t..

- Al piano terra si trovano i locali per le attività diurne, denominati centro "Sul filo di lana", composti da un salone, locali adibiti ad attività di laboratorio, più una palestra. Sullo stesso piano si trovano i locali di servizio: infermeria, spogliatoi personale, magazzini, lavanderia/guardaroba, cucina, dispensa e numerosi servizi igienici.
- Al primo piano è ubicata il servizio abitativo, che ha una struttura circolare, dall'ingresso dipartono due ali sui cui corridoi sono poste: la reception, sei camere da letto e il bagno assistito; nella zona centrale collettiva è posto un salone adibito ad area pranzo e soggiorno (con un grosso terrazzo esterno) e la cucinetta di piano. Direttamente sul soggiorno si affacciano altre quattro camere da letto.. Tutte le camere sono da due letti, con bagno accessibile direttamente dalla stanza da letto.
- Al secondo piano è presente un ampio spazio delimitato da una balconata vetrata per attività didattiche/formative e riunioni.

L'arredamento confortevole ed esteticamente curato è stato studiato per rispondere a una dimensione di vita comunitaria a "misura d'uomo" e a modelli di stile di vita familiari.

### ***Gli obiettivi del servizio***

- Garantire la presa in carico della persona con disabilità assolvendo alle esigenze assistenziali, sanitarie, tutelari, educative, riabilitative e socializzanti dell'ospite, in forma dinamica e in relazione allo sviluppo della persona nel suo iter di vita;
- Realizzare un contesto abitativo confortevole e attento, attraverso un'organizzazione quotidiana flessibile e rispettosa delle esigenze personali degli utenti, la strutturazione di proposte e ritmi di vita familiari, la costituzione di un clima abilitante mediante il quale la persona con disabilità possa sperimentare la migliore qualità di vita.
- Implementare la presa in carico con la gestione di attività diurne strutturate, interne ed esterne (sul modello laboratorio) in relazione al Progetto Individualizzato dell'ospite. Queste attività vengono organizzate all'interno di uno specifico "ambito diurno", sul modello di un centro diurno. Le attività/laboratori sono: psicomotorie, espressive, cognitive, manuali e relazionali-affettive, a supporto di percorsi di vita e di integrazione sociale nell'ambito della comunità locale.
- Offrire una programmazione attività calendarizzata per ogni ospite, che riguarda sia l'ambito diurno e sia l'aspetto socializzante, che tenga conto della volontà, dei desideri, delle esigenze psico-fisiche e degli obiettivi progettuali della persona. Per coloro che presentano buoni prerequisiti di base, l'intervento mira a costruire nuove esperienze significative rispetto alla quotidianità, che ingenerino apprendimenti; invece per gli ospiti con disabilità plurime l'intervento verte principalmente a garantire benessere, cura e accudimento, costruendo esperienze percettive ed emozionali significative.
- Sostenere e supportare le Famiglie, agevolandone la presenza e lo scambio relazionale-affettivo con i familiari ospiti, oltre alla costante comunicazione e disponibilità collaborativa nella realizzazione del Progetto Individualizzato. Promuovere, inoltre, la partecipazione attiva delle Famiglie, e delle loro associazioni, nella gestione della R.A.F., valorizzandone il contributo nell'ottica del miglioramento della qualità del servizio.
- Promuovere e perseguire l'integrazione sociale degli ospiti, creando condizioni favorevoli sia per frequentare i servizi sociali, ricreativi, sportivi territoriali, sia ospitando all'interno della R.A.F. realtà di volontariato e non, in forma associativa o singola, con le quali organizzare e condividere iniziative, attività, proposte di tempo libero, in un'ottica di integrazione.

## **Cosa offre**

La R.A.F. realizza i suoi compiti attraverso la gestione ordinaria della quotidianità e di tutti gli atti di vita degli ospiti, ispirandosi a un modello di tipo familiare. Per realizzare ciò, sono favorite al suo interno dinamiche simili a quelle presenti in una famiglia dove ognuno assolve un ruolo e condivide una quotidianità centrata sul fare insieme e sull'aiuto reciproco.

Il modello familiare, l'approccio centrato sull'utente, la multidisciplinarietà e il progetto individualizzato sono alcuni degli elementi che, combinati fra loro, contribuiscono all'elaborazione di un ambito comunitario educativo e riabilitativo che concorre alla realizzazione del progetto di vita dell'utente.

Nel concreto, le prestazioni erogate dal servizio residenziale si suddividono in cinque categorie:

1. **prestazioni sanitarie:** assistenza medica, infermieristica e riabilitativa fornita sia dal personale sanitario previsto nel servizio, sia dai servizi territoriali. Rientrano in questa tipologia, le attività di prevenzione primaria, secondaria e terziaria e di cura dello stato di malattia.
2. **prestazioni alberghiere:** vitto e alloggio fornito con l'utilizzo dei locali zona notte e zona giorno della residenza. Rientrano in questa tipologia, la ristorazione con i principali pasti della giornata (colazione, pranzo, merenda, cena), le attività di pulizia dei locali, di lavanderia, di stireria e guardaroba, svolte da personale ausiliario.

3. **prestazioni assistenziali-educative:** aiuto e supporto negli atti della vita quotidiana legati alla gestione delle autonomie di base personali, delle autonomie ambientali, dell'accompagnamento. Rientrano in questa tipologia, l'alzata mattutina, l'aiuto nell'espletamento dell'igiene personale e di vestizione, il sostegno nella cura del sé, il supporto nelle azioni collegate al consumo dei pasti, etc. e il supporto nel mantenimento ordinato del guardaroba e il rigoverno degli ambienti personali e comuni. Naturalmente, in caso di ospiti in condizione di totale o parziale non autosufficienza, il personale è chiamato a supplire alle carenze di autonomia nelle funzioni personali essenziali.
4. **prestazioni educative-riabilitative:** tutte le azioni progettate, programmate e verificate connesse al Progetto Individualizzato e derivanti dai presupposti teorici e dalla metodologia adottata dal servizio; azioni che si svolgono sia nell'ambito "residenziale" sia nell'ambito del "centro diurno" della R.A.F..
5. **prestazioni di socializzazione:** tutte le forme strutturate e meno strutturate di utilizzo del tempo libero svolte all'interno o all'esterno della struttura con ospiti conviventi, operatori, volontari, parenti e amici. Rientrano in questa tipologia le attività informali di gestione del tempo libero giornaliero e serale (lettura, ascolto musica, radio e televisione, giochi di società, hobby, bar, uscite-gite, cinema, teatro, discoteca, stadio, attività ludico-ricreative sul territorio ecc.) e le vacanze.

Il servizio trasporto-accompagnamento dei residenti per le visite specialistiche e le diverse attività sul territorio è garantito dalle auto degli operatori e da un pulmino con il sollevatore. Per persone con mobilità ridotta e per esigenze particolari viene utilizzato il servizio della Croce Rossa Italiana.

## ***L'equipe di lavoro***

| <b>Qualifica</b>                  | <b>Numero</b>   |
|-----------------------------------|---|
| Referente / Coordinatore          | 1 unità tempo pieno   |
| Educatori                         | 3 unità part time   |
| O.S.S.                            | 8 unità tempo pieno e 1 unità part time                                       |
| Infermieri                        | 1 unità tempo pieno e 1 unità part time                                       |
| Terapisti della riabilitazione    | 28 ore settimanali  |
| Medici con funzione specialistica | 14 ore settimanali per le problematiche più emergenti degli ospiti residenti. |

Il Medico di assistenza primaria (MMG) è individuato dall'ospite/tutore in collaborazione con la Direzione del distretto di Susa tra quelli operanti nell'ambito territoriale di Sant'Antonino di Susa.

|                 |                   |
|-----------------|-------------------|
| Cuoco           | 2 unità part time |
| Addetti pulizie | 4 unità part time |

La presenza di numeroso personale assunto con contratto part time, in modo particolare per ciò che inerisce la ristorazione e l'attività di pulizia, lavanderia, guardaroba, garantisce un meccanismo di immediata sostituzione del personale assente per brevi periodi.

L'equipe della R.A.F. è integrata da un Responsabile e un Vicespabile (part time) dell'intero Polo.

## ***Principi sull'erogazione dei servizi***

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Gli operatori della R.A.F. "Maisonetta" ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **Continuità, diritto di scelta e partecipazione**

La Residenza assicura la continuità del servizio nell'arco dell'intero anno; inoltre soddisfa la garanzia del diritto di scelta così come previsto dalla legislazione sanitaria vigente in tema di prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

E' garantita la partecipazione dell'utente alle attività programmate e la partecipazione dei familiari al Sistema di qualità per il miglioramento continuo del servizio.

#### **Efficacia ed efficienza**

La R.A.F. impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità dell'ospite e dei principi di appropriatezza dell'intervento e mirano a migliorare, mantenere o ritardare l'involuzione delle sue condizioni psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

#### **Cortesìa e disponibilità**

La Residenza si impegna a far sì che il comportamento degli operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli ospiti e i loro familiari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il corretto svolgimento del servizio.

### ***Per contatti e informazioni***

Rivolgersi a:

#### **Presso la R.A.F. in via Abegg 4 - Sant'Antonino di Susa (TO)**

tel. 011 9649825 e cell. 389 2532885

Coordinatore:

**Dott. O. Bugnone**

(orario 9 - 14, dal lunedì al giovedì).

#### **Presso la Sede della Cooperativa in via Crispi 9 - Collegno (TO)**

tel. 011 4032238 - 011 4034215 anche fax

Responsabile Polo

**Dott.ssa S. Pinna**

(orario 9- 16, dal lunedì al venerdì)

Disponibile su appuntamento presso i servizi in Valle di Susa.

Presidente e Rappresentante Legale

**Dott. M. Gillio**

(orario 09 - 17, dal lunedì al venerdì).

I responsabili sopra indicati sono a disposizione per:

- le informazioni inerenti al servizio R.A.F. e alle prestazioni fornite;
- le comunicazioni inerenti alla gestione e organizzazione del servizio;
- la risoluzione di eventuali problemi di vario genere che sorgessero nell'espletamento del servizio convenzionato.