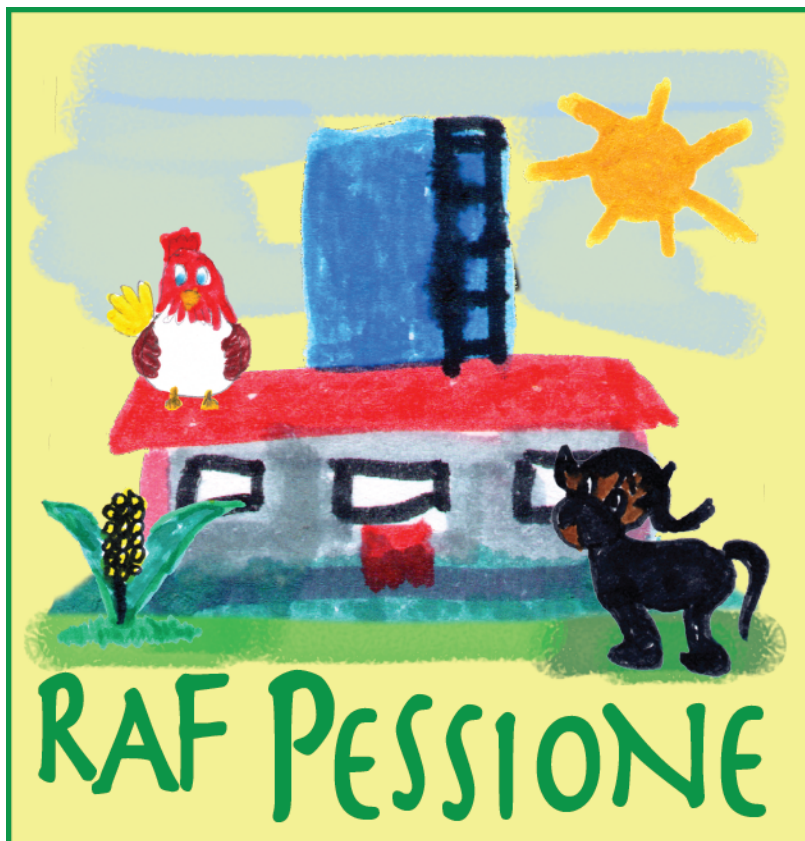


RAF “LA MOTTA”

**S.da Fortemaggiore, 49
Pessione di Chieri (TO)**

**CARTA DEL SERVIZIO
Anno 2025**



Revisione	Descrizione
00	Edizione 2024
01	Edizione 2025

Elaborato da	Verificato e Approvato da
Responsabile Struttura	Responsabile di Area

1. Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale

L'Ente gestore della Raf La Motta è la Cooperativa Sociale Chronos.

La Cooperativa Sociale CHRONOS è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo sociale di tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica di uomini, donne, bambini.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno portato a costituire, nel tempo, un rapporto privilegiato ed in costante evoluzione con il territorio in cui si opera, creando legami solidi con le famiglie dei fruitori dei servizi, con i soggetti attivi della società locale - scuole, servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni - in generale con tutti gli interessati ai servizi.

Tutti i servizi della cooperativa hanno lo scopo di favorire l'integrazione, delle persone che ne usufruiscono, nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, tessendo una trama in cui nessuno si perda ed in cui a ciascuno venga dato valore. Con coerenza, pertanto, tutti gli interventi sono attuati in stretta collaborazione con le strutture ed i servizi sociosanitari del territorio.

DENOMINAZIONE DEL PRESIDIO

RAF "La Motta"

TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE

La RAF La Motta è una Residenza Assistenziale Flessibile per persone con disturbi dello Spetto Autistico e disturbi del comportamento, in accreditamento con la Città di Torino.

UBICAZIONE/INDIRIZZO

La RAF La Motta è situata in Strada Fortemaggiore, 49 in Pessione di Chieri, all'interno di un ampio cascinale con vasta area di pertinenza.

COME SI RAGGIUNGE

La RAF "La Motta" si può raggiungere facilmente:

- in auto: tangenziale Torino Sud/Autostrada A21 - uscita Santena - direzione Poirino - Chieri oppure da Chieri - direzione Poirino, seguendo le indicazioni;
- con il treno (tratta TO-AT), stazione di Pessione: da qui servizio navetta della Comunità previo accordo telefonico anticipato.
- in autobus: linea 30 della G.T.T., fermata di Chieri; linea Torino/Alba della SATTI, fermata Poirino: dalle fermate degli autobus servizio navetta della Comunità previo accordo telefonico anticipato.

All'interno della struttura è garantito il parcheggio.

NOMINATIVO DEL RESPONSABILE

Responsabile del Servizio:

Dott.ssa Alessandra Pucci - cell. 334.6617740

Referente del Servizio:

Cristina Frigerio- cell. 339.7822283

rafpessione@coopchronos.it

pucci@coopchronos.it

ORARIO DI ACCESSO

L'accesso è libero - salvo eccezioni da stabilire in accordo con il Responsabile di Servizio – nell'orario di visita così previsto:

- Mattino: dalle ore 9,30 alle ore 11,30;
- Pomeriggio: dalle ore 14,30 alle ore 18,00.

Gli Operatori presenti in turno sono a disposizione per fornire informazioni di orientamento.
Per informazioni più dettagliate è necessario rivolgersi al Responsabile del Servizio.

ORARIO DI APERTURA DEL PRESIDIO

La RAF La Motta è un servizio residenziale continuativo aperto tutto l'anno (365 giorni) e per l'intera giornata (24 ore).

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO, VOCAZIONE PREVALENTE

Residenza Assistenziale Flessibile la cui vocazione principale è il Disturbo dello Spettro Autistico e i disturbi del comportamento.

ALTRE TIPOLOGIE DI VOCAZIONE

Disabilità intellettiva e altre difficoltà specifiche.

LA STRUTTURA E I POSTI AUTORIZZATI

La RAF è un servizio residenziale per persone autistiche e disturbi del comportamento provenienti dal territorio del Comune di Torino, del Comune di Chieri, del Comune di Moncalieri e delle ASL TO1, TO2 e TO5.

Può ospitare fino ad un massimo di 24 persone ed accoglie adulti (maschi e femmine) a partire dai 18 anni di età fino ai 65.

Il suo ampio cascinale è suddiviso in diversi spazi interni che sono strutturati secondo la normativa vigente. Essi variano all'interno dei Nuclei A e B della struttura.

Il Nucleo A è suddiviso in:

- Sei camere doppie con bagno
- Sala attività
- Bagno assistito
- Locale lavanderia
- Cucina
- Sala da pranzo
- Sala relax con bagno
- Due spogliatoi

Il Nucleo B è suddiviso in:

- Quattro camere doppie con bagno e due camere singole con bagno
- Sala TV
- Sala attività
- Sala da pranzo con angolo cottura
- Locale lavanderia
- Bagno assistito con vasca idromassaggio
- Palestra
- Locale infermeria
- Spogliatoio

All'esterno vi sono due ampi giardini ad uso esclusivo.

PERSONALE IN SERVIZIO

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dall'Accreditamento con la Città di Torino. La presenza numerica è programmata nello schema turni, disponibile in struttura.

Le qualifiche del personale sono le seguenti:

- Responsabile del Servizio
- Reverente del Servizio
- Referente educativo
- Educatori professionali
- Educatori
- Tecnici ABA
- Logopedista, specifica per autismo
- Operatori Socio Sanitari
- Operatori Sanitari Tecnici ABA
- Infermieri
- Tecnici consulenti attività specialistiche (terapisti riabilitazione, occupazionali, ecc.)
- Consulenti (psichiatra – analista del comportamento)
- Addetti ai servizi generali

Le attività sono organizzate e gestite come da progetto.

Per tutte le informazioni specifiche occorrenti, il Responsabile del servizio è disponibile, previo appuntamento.

Tutto il personale è periodicamente soggetto a percorsi formativi, con Fondazione Sospiro e Centro Regionale Autismo, con il fine di realizzare, all'interno del servizio, un intervento che si basi, imprescindibilmente, su una **conoscenza teorica dell'autismo**, su una **conoscenza concreta delle problematiche legate all'autismo**, su un **approccio psicoeducativo** (per sviluppare abilità e autonomie, per insegnare a gestire il tempo libero e per individuare e ridurre i comportamenti problema) e su un'**educazione strutturata** (ovvero l'organizzazione dello spazio e del materiale utilizzato, in modo che il tutto sia visibilmente comprensibile alla persona che deve usarli) e su evidenze scientifiche.

2. ORGANIZZAZIONE

La Raf La Motta è una realtà lavorativa che ha lo scopo di realizzare progetti e attività individualizzate per persone autistiche e disabilità complessa, allo scopo di migliorarne le abilità, favorendo l'autonomia e l'inclusione.

Si propone di essere una risorsa sul territorio per l'accoglienza di soggetti adulti che presentano gravi disturbi del comportamento, offrendo loro un ambiente idoneo all'acquisizione di nuove competenze.

Le attività psicoeducazionali previste hanno luogo sia all'interno della struttura che in spazi esterni, in modo da stimolare e potenziare l'autonomia, la comunicazione e l'integrazione sociale.

L'intervento psicoeducativo prevede una rigida strutturazione del tempo e degli spazi. Infatti, una buona scansione temporale della giornata (che si ottiene anche grazie all'ausilio di agende visive) ha lo scopo di ridurre la frequenza di comportamenti disfunzionali e stereotipie.

L'impostazione della giornata tipo sia del gruppo che individuale viene realizzata attraverso l'utilizzo degli strumenti propri del metodo ABA: agende visive, schede CAA, storie sociali, training sulle abilità, assessment e ampliamento delle preferenze. Gli spazi interni (sale comuni, sale attività, palestra, stanza morbida, stanza calma) ed esterni (ci sono 4 aree verdi recintate, un ampio cortile) della struttura sono stati pensati ed organizzati in modo da essere fruibili senza difficoltà dai residenti: ogni ambiente è allestito secondo caratteristiche specifiche che riconducano in modo chiaro e inequivocabile alla funzione specifica cui è destinato e gli operatori hanno la responsabilità di supervisionare e verificarne l'utilizzo appropriato.

Attività abilitative, training e andamento del percorso di ogni residente vengono verificati in equipe sia a scadenza semestrale sia in itinere attraverso protocolli di presa dati definiti.

Per tutti questi motivi la struttura offre ai propri ospiti una presa in carico globale e continuativa, tale da garantire la migliore qualità di vita possibile, favorendo lo sviluppo cognitivo, l'adattamento sociale, l'autonomia e la prevenzione e la riduzione dei comportamenti problema.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA E DELLE ATTIVITA'

La giornata è organizzata in modo da tenere conto e comprendere le esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, le valutazioni e le indicazioni di progetto individuale dell'Ente Inviante, gli standard di personale consentiti dall'accreditamento stesso.

Durante la giornata sono articolati i vari momenti a carattere educativo, assistenziale e ricreativo: sono inoltre frequenti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e vari adempimenti a carattere sanitario.

L'articolazione delle attività tiene conto delle caratteristiche e delle risorse bio-psico-sociali dei singoli: presupposto fondamentale del servizio è quello di predisporre "condizioni socio ambientali che favoriscano lo stato di benessere psicofisico delle persone disabili".

La scansione generale della tempistica prevede i seguenti punti di riferimento:

- ore 08.00: colazione
- ore 09.30: tempo attività
- ore 12.30: pranzo
- ore 15.30: merenda
- ore 16.00: tempo attività
- ore 19.00: cena

a seguire tempo disponibile - accompagnamento al riposo notturno.

ATTIVITA' DIURNE DURANTE LA SETTIMANA

I servizi residenziali prevedono che gli ospiti siano inseriti in attività diurne, in modo strutturato, secondo le indicazioni stabilite nei Progetti Individuali.

La programmazione delle attività è disponibile presso la Struttura.

Le attività strutturate, all'interno e all'esterno del Servizio, rispondono ad obiettivi specifici, ai bisogni e agli interessi degli ospiti e sono condotte in relazione con le risorse del territorio.

Attività interne al servizio occupazionali

- Laboratorio di cucina
- Aroma Touch
- Laboratorio di pittura
- Laboratorio musicale
- Laboratorio sensoriale
- Cineforum
- Attività di lettura

Attività interne al servizio abilitative

- Training a tavolo
- Social skills training
- Logopedia con training alla comunicazione
- Training di abilitazione (toilet training, training per il riordino, training sul denaro.)

Attività esterne al servizio

- Attività al maneggio lavorativa
- Attività sportive (es. tennis/basket/piscina)
- Gite sul territorio
- Pet Therapy
- Gruppo trekking

FINE SETTIMANA

Il sabato e la domenica sono dedicati ad attività meno strutturate (feste, gite fuori porta, visite di familiari e amici) in modo da permettere agli ospiti di vivere una cadenza rituale che differenzi i giorni feriali dal sabato e dalla domenica.

ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITA' DURANTE L'ANNO E GESTIONE DEL PERIODO ESTIVO

Le attività si svolgono con una programmazione generale sull'anno, anche se sono previsti nello specifico, relazioni ed agganci con quanto più consono alla stagione: ad esempio i mesi estivi vedono una maggiore concentrazione di momenti di uscita e festa.

Per quanto riguarda i soggiorni, essi non sono previsti direttamente nella retta, ma definiti separatamente con l'Ente Inviante. La Cooperativa dispone di una propria casa vacanze in Liguria, in località marina, in modo tale da garantirli con certezza di programmazione, in una condizione ottimale.

RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE

Il Servizio collabora con i servizi pubblici e con il mondo del volontariato allo scopo di costruire un'effettiva rete sociale. La ricerca di risorse, le quali hanno la finalità di attivare le capacità residue dei soggetti disabili, ha come scopo privilegiato lo sviluppo del comportamento adattivo - inteso come insieme delle competenze richieste nei diversi contesti di vita e di relazione - al fine di adeguare la persona al tessuto sociale.

In concreto, ciò significa cercare rapporti e collaborazione con: associazioni, enti di collocamento, cooperative sociali, educativa territoriale, agenzie formative, aziende, laboratori comunali, volontariato, biblioteche, palestre e partecipazione ad eventi organizzati sul territorio.

Vengono incentivati i momenti di incontro e i progetti di attività con altre cooperative che gestiscono servizi simili.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di Servizio e dai Referenti del Servizio.

In caso di emergenze a carattere non sanitario nelle ore notturne, l'Operatore presente nel servizio contatta il Responsabile del Servizio, o persona delegata, in modo da avvalersi della sua collaborazione.

Per eventuali emergenze a carattere sanitario, gli Operatori si avvalgono dell'assistenza infermieristica interna, del servizio di Guardia Medica e/o di Pronto Soccorso, fornendo pronta comunicazione alle Famiglie, nonché all'Ente Committente in caso di ricovero ospedaliero.

SERVIZIO RISTORAZIONE, GESTIONE DELLE DIETE E SERVIZIO LAVANDERIA

Il servizio ristorazione (colazione, pranzo, merenda e cena) viene gestito internamente alla struttura ed è a carico di due operatori addetti.

La preparazione dei pasti segue una preparazione (sia invernale, sia estiva) che ruota su quattro settimane.

Sono garantite le diete personalizzate coma da indicazione dell'ASL.

Il servizio lavanderia è interno per quanto riguarda gli indumenti personali degli ospiti; la biancheria piana invece è a noleggio.

MODALITA' DI INCONTRO CON GLI OSPITI, I FAMILIARI

Gli incontri tra gli ospiti e i familiari sono liberi, in orari programmati e favoriti dalla Struttura, salvo indicazione diversa del Progetto Individuale.

D'altro canto, il Responsabile di Servizio organizza, ove possibile, riunioni con cadenza minima semestrale con familiari/tutori, con l'obiettivo di illustrare l'andamento generale del servizio. Qualora occorresse, i familiari/tutori vengono invitati a partecipare ad incontri in equipe allargata, con l'obiettivo di analizzare tematiche specifiche riguardanti la singola persona.

Il Responsabile del Servizio è, in tutti i casi, sempre disponibile per chiarimenti, anche a mezzo telefonico.

In caso di necessità, l'educatore si propone ai singoli ospiti mediando con gli interlocutori esterni, adottando strategie concordate nel gruppo di lavoro (accoglienza, alleanza...) che consentono di abbreviare i tempi degli interventi di aiuto e di ridurre il disagio del soggetto. Può svolgere la funzione di facilitatore dei contatti: organizza incontri, "traduce" linguaggi, ricerca informazioni e consulenze. Possono essere anche attivate, a tale scopo, collaborazioni interne ed esterne e promossi incontri tra i riferimenti educativi, assistenziali e sanitari.

REFERENTI E INCONTRI CON I FAMILIARI/TUTORI

Il referente viene identificato dopo un periodo di osservazione e conoscenza dell'ospite.

Gli incontri del referente con familiari e/o tutori seguono una periodicità differenziata, in modo tale da garantire risposte secondo le esigenze.

In tutti i casi, la struttura garantisce piena disponibilità all'organizzazione di incontri ogni volta che se ne presenti la necessità.

MODALITA' DI INCONTRO CON I TITOLARI SOCIO-EDUCATIVI E SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO

Gli incontri con i titolari socio-educativi dell'Ente Pubblico seguono una casistica articolata, a seconda delle esigenze emergenti e del Progetto Individuale.

La struttura mette sempre a disposizione il Referente Progettuale e il Responsabile di Servizio per garantire la piena funzionalità di questi rapporti.

GARANZIA DEL RISPETTO DELLE PRESTAZIONI

Per quanto riguarda le prestazioni e gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile di Servizio effettua monitoraggio costante, riguardo:

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalla normativa (analisi di efficienza);
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato (analisi di efficacia);
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari e interessati;
- coerenza rispetto a quanto previsto dalla presente Carta del Servizio e dai documenti progettuali.

Gli obiettivi di qualità del servizio sono stabiliti annualmente nel mese di gennaio.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal fruitore del servizio (e/o dai suoi familiari, interessati) sono i reclami (che assicurano una rilevazione dinamica nel tempo), l'intervista e l'analisi di clima degli incontri effettuati (che assicurano una valutazione ad una certa data).

Inoltre, il sistema di autovalutazione prevede un rilevamento quantitativo più specifico, a disposizione del Responsabile del Servizio, con monitoraggio costante tra i valori attesi e quelli ottenuti, ad esempio tra indicatori quali:

- n. attività proposte / n. utenti potenzialmente partecipanti
- n. utenti effettivamente partecipanti / n. di utenti previsti
- n. attività programmate / n. attività realizzate
- n. incontri di supervisione programmati / n. realizzati
- n. partecipanti formazione / n. totale
- ecc.

ed una valutazione qualitativa attraverso l'analisi di clima dei momenti di attività, riunioni di servizio, incontri di formazione, ecc.

MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I reclami possono essere presentati in forma verbale o scritta; essi sono sempre presi in carico dal Responsabile di Servizio. Su valutazione del Responsabile di Servizio, per i reclami che si presentano di semplice soluzione, viene data risposta immediata e verbale; negli altri casi è disponibile il modulo "segnalazione reclami/suggerimenti".

Il responsabile del servizio prende in carico la segnalazione e valuta le azioni necessarie conseguenti. Si garantisce il trattamento della segnalazione entro sette giorni lavorativi.

I reclami vengono archiviati in ordine cronologico con le relative risposte e sono resi disponibili per le attività di verifica interne ed esterne (dell'ente committente).

3. MODALITA' DI PRESA IN CARICO

MODALITA' DI AMMISSIONE/DIMISSIONE

La segnalazione dell'utente viene fatta da parte del Settore disabili tramite gli uffici centrali o sezioni distaccate territoriali, tenendo conto della valutazione da parte della commissione UVMD.

Si procede, quindi, alla raccolta dei dati personali attraverso una scheda informativa contenente: contesto di vita, situazione familiare, situazione utente, aspettativa della famiglia, analisi dei bisogni, individuazione degli obiettivi, individuazione di strumenti, esplicitazione dei tempi e parametri di verifica.

La raccolta delle informazioni e gli incontri con la famiglia d'origine (qualora presente) o con altri portatori d'interesse avviene attraverso la richiesta di copia di documenti esistenti e tramite verbali degli incontri effettuati. Si considera parte integrante della metodologia utilizzata il costante raccordo e confronto con i competenti uffici territoriali e riferimenti sanitari; le verifiche in itinere con i servizi preposti e la documentazione del progresso decorso patologico.

L'osservazione preventiva trimestrale all'atto dell'inserimento è un passo fondamentale all'interno del processo e conduce alla stesura del Progetto Individuale.

Eventuali dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali e Territoriali competenti.

I documenti richiesti necessari per l'ammissione:

- 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 risalgono 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.

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 piano E educativo I individualizzato) 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 sociosanitari.

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)

VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO CON LE UMVD TERRITORIALI

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, attraverso un riesame semestrale - o all'occorrenza più ravvicinato - degli obiettivi progettuali individuati. L'educatore referente effettua la verifica e trascrive l'esito sul Progetto Individuale. La verifica viene integrata con i dati rilevati dagli incontri con le famiglie e dalle riunioni periodiche con i riferimenti sociali e sanitari.

L'Ente Gestore mette a disposizione il Responsabile Progettuale e il Responsabile di Servizio per tutte le attività occorrenti per il raccordo con le UMVD territoriali.

COME VIENE ACCETTATA E VERSATA LA QUOTA DOVUTA ALLA PERSONA

L'ammontare della retta è stabilito ai sensi di quanto previsto dalla convenzione con gli Enti Inviati. La quota a carico dell'utente/famiglia varia in base a quanto stabilito dall'Ufficio Contribuzioni dell'Ente inviante a seguito della presentazione, da parte di Famiglie/Tutori interessati, di tutta la documentazione economica relativa al reddito dell'Ospite. L'utente è tenuto al pagamento della retta giornaliera, come stabilita.

Il versamento di tale somma può avvenire preferibilmente attraverso bonifico bancario, con i dati messi a disposizione degli interessati dal Responsabile del Servizio.

PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Le prestazioni comprese nella retta sono stabilite nel contratto intercorrente con gli Enti Inviati.

In generale, il servizio residenziale implica una presa in carico globale e fornisce una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative e socializzanti. Nella retta sono compresi gli interventi di tipo educativo, assistenziale, infermieristico e riabilitativo previsti dall'Ente Committente, nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite, in relazione al tipo di servizio.

Servizi compresi nella retta

(in riferimento al contratto intercorrente con la Città di Torino)

- Costi per il personale addetto alla persona, al coordinamento, ai servizi generali
- Spese dirette per gli utenti (attività, vitto, ecc.)
- Spese di gestione del servizio (pulizie, lavanderia, stireria, riscaldamento, ecc.)
- Costi di amministrazione ed assicurativi

Servizi a pagamento

Nella retta non risulta compreso quanto specificato nel dettaglio sottostante che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- Capi di abbigliamento personale (comprese le calzature)
- Oggetti di igiene personale
- Piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar ed altri generi di conforto personale)
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami
- Parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali, compreso l'accompagnamento.

4. DOCUMENTAZIONE DEL SERVIZIO

PROCEDURA DI REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno alla Cooperativa Chronos, con la partecipazione del Responsabile di Servizio.

Essa tiene conto del Progetto di Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli interessati (in primis i familiari) nella misurazione della soddisfazione del servizio.

La Carta ha validità pluriennale e viene rinnovata qualora intervengano modifiche. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

PROCEDURA DI INFORMAZIONE

La Carta viene messa a disposizione degli Enti Committenti, in modo particolare consegnata alla Città di Torino. Viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso in struttura.

Tutta la documentazione relativa al Servizio è conservata presso l'ufficio della struttura.

Qui si possono trovare i turni degli operatori, la tabella con l'organizzazione delle attività giornaliere/settimanali e L'eventuale elenco delle associazioni di autotutela.

Il menù è appeso nella cucina della struttura.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.

La Cooperativa Sociale Chronos è certificata.

Qualità a fronte della norma UNI EN ISO 9001:2015

L'Organizzazione, inoltre, a far data dal novembre 2024, si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. n.231/01 al fine di prevenire qualsivoglia forma di Responsabilità amministrativa.

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

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.

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 (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 un insieme di regole e linee guida, volte a indicare regolamenti, documenti di servizio, protocolli scritti che esprimono modalità definite.