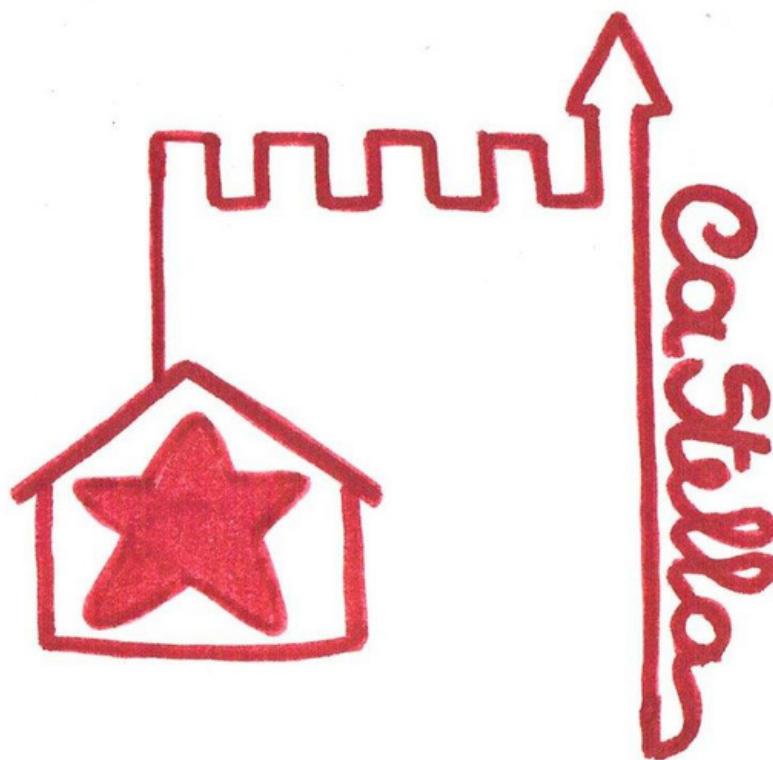




CaSTELLA

R.A.F. per persone disabili

**Via Querro 54
Rivoli (TO)**

REVISIONE	DESCRIZIONE
02	EDIZIONE 2026

Elaborato da	Verificato da	Approvato da
Responsabile di struttura	Responsabile di area	Legale rappresentante
Stefania Tedde	Irene Testa	Umberto Zocca

1 Presentazione della struttura/Ente gestore e contesto territoriale

2 Organizzazione

3 Modalità di presa in carico

4 Documentazione della comunità

SOMMARIO

CAPITOLO 1

1.1 Ente gestore - chi siamo

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 socioassistenziali del territorio.

Il Consorzio Sociale R.I.SO. è una rete di imprese sociali. È stato costituito il 14 giugno 1999, in base alla Legge 381 del 1991, quindi senza fini di lucro e con l'obiettivo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

Ad oggi vi aderiscono le Cooperative Sociali Chronos, Anteo, Mafalda.

Per ottemperare al suo mandato il Consorzio R.I.SO. gestisce servizi sociosanitari ed educativi, attraverso Cooperative Sociali di tipo A come la Cooperativa Sociale Chronos.

Ciascuna cooperativa ha una sua specificità ed offre servizi diversificati nei settori che riguardano gli anziani, i minori, i disabili, i pazienti psichiatrici e la riabilitazione.

Tra gli scopi principali del Consorzio ci sono il coordinamento, l'assistenza e il supporto nei confronti delle Cooperative Sociali aderenti.

1.2 Mission del servizio

Essere Residenza Assistenziale Flessibile significa impegnarsi quotidianamente affinché le persone che la abitano si sentano a casa. Gli operatori perseguono l'obiettivo attraverso la relazione e l'attenzione ai fattori contestuali ambientali.

1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interno alla Cooperativa Chronos.

Essa tiene conto del Progetto complessivo del Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli interessati (in primis i familiari) nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

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

1.4 Procedura di informazione

La Carta viene messa a disposizione degli Enti Committenti. Viene consegnata a tutti gli Ospiti e loro familiari all'ingresso in struttura e viene poi pubblicata sul sito della Cooperativa nella pagina dedicata al servizio.

1.5 Garanzia del rispetto delle prestazioni

Per quanto riguarda le prestazioni, 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, interessati;
- coerenza rispetto a quanto previsto dalla presente Carta del Servizio e dai documenti progettuali.

1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio

La R.A.F si trova in Via Querro 54, a Rivoli (TO), in una zona compresa tra il centro cittadino e l'ospedale, all'interno di una struttura di proprietà del Comune di Rivoli data in gestione al Consorzio Sociale R.I.SO.

La struttura di Via Querro è dotata di un servizio di segreteria e reception, operante con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13,00 e dalle ore 14,30 alle ore 18,30; dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 18,30 nel fine settimana.

La struttura al cui interno è collocato il Servizio ha un doppio ingresso: oltre a quello principale di Via Querro è possibile entrare anche da Via Chiapperotti n. 54.

A pochi metri dalla residenza, in Piazza Cavallero, fermano le linee GTT 17 e la navetta n. 36.

Altri mezzi GTT intercomunali percorrono le vie prospicienti.

Per chi raggiunge il Servizio in automobile è possibile parcheggiare con una certa facilità in Via Querro e in Via Chiapperotti.

1.7 Indicazione del nominativo dei referenti

Responsabile del servizio:

Stefania Tedde - Tel. 338.67.38.179

castella@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Dott.ssa TESTA Irene - Tel. 335.1418926

testa@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico

Tel. 011.9536280 (centralino) – 011.9503878 (diretto)

1.9 Orari e modalità d'accesso

La R.A.F. è servizio residenziale continuativo, articolata sulle 24 ore 365 giorni all'anno.

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

- Mattino: dalle ore 10,00 alle ore 12,00;
- Pomeriggio: dalle ore 14,00 alle ore 19,00.

Fatte salve le eventuali normative specifiche di riferimento.

1.10 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie.

I destinatari del servizio sono persone adulte con insufficienza mentale o pluridisabilità, in carico ai Servizi Socio Assistenziali, secondo quanto previsto dalle vigenti normative.

La R.A.F. può accogliere utenti con fascia di intensità di intervento Alta, Media, Base.

Gli spazi interni della R.A.F. sono composti da:

- un salone per il pranzo e soggiorno,
- attigua cucina con disimpegno (per la preparazione di colazioni e merende),
- una sala attività,
- un lungo corridoio sul quale si affacciano le camere da letto,
- un ufficio/infermeria, con disimpegno e bagno per gli operatori,
- cinque camere a due letti con bagno attiguo,
- due camere a un letto ognuna con bagno privato,
- un bagno grande assistito,
- un locale ripostiglio
- un locale lavanderia.

Tutte le stanze si affacciano sul giardino della residenza; davanti al soggiorno è stato attrezzato un gazebo.

Può ospitare fino a 12 persone.

CAPITOLO 2

2.1 Organizzazione della giornata e delle attività

La giornata della R.A.F. è organizzata in modo da tenere conto e comprendere le esigenze dei singoli ospiti, avendo come punto di riferimento gli elementi progettuali del Servizio, il progetto 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 8.00: colazione
- ore 10.00: tempo attività
- ore 12.00: pranzo
- ore 14.00: riposo pomeridiano o tempo libero
- ore 16.00: tempo attività
- ore 19.00: cena

a seguire tempo disponibile - accompagnamento al riposo notturno.

2.2 Attività 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 Comunità.

2.3 Fine settimana

Il sabato e la domenica sono dedicati ad attività meno strutturate, in modo da permettere agli ospiti di vivere una cadenza rituale che differenzia i giorni feriali dal sabato e domenica.

2.4 Articolazione delle attività nel corso dell'anno e gestione del periodo estivo

Le attività seguono una programmazione annuale che spesso ricalca il calendario scolastico, con alcune variazioni/interruzioni durante il periodo delle festività natalizie e nei mesi estivi. Il periodo estivo – grazie al clima più adatto e alla sospensione di alcune attività strutturate - si contraddistingue per la maggiore programmazione di uscite.

2.5 Numero e qualifiche del personale in servizio, chi gestisce le attività

Il personale in servizio è previsto secondo quanto stabilito dall'Accreditamento. La presenza numerica è programmata nello schema turni, disponibile in comunità.

Le qualifiche del personale sono comprese nelle seguenti:

- Responsabile del Servizio
- Educatori
- Operatori Socio Sanitari
- Infermieri
- Tecnici consulenti attività specialistiche (terapisti riabilitazione, occupazionali, ecc.)
- Consulenti sanitari (psichiatra - psicologo)
- 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.

2.6 Rapporti con associazioni per favorire l'integrazione

La ricerca di risorse, individuate con la finalità di attivare le capacità residue delle persone con disabilità, ha come scopo lo sviluppo privilegiato 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 dal quartiere ed altri enti territoriali.

Vengono incentivati momenti di incontro e progetti di attività con altre cooperative che gestiscono servizi simili o che conoscevano in precedenza gli ospiti.

2.7 Presenza di volontari

La comunità è aperta alla collaborazione con il volontariato, con cui stabilire relazioni in base ai progetti di attività ed individuali.

I rapporti sono tenuti dal Responsabile di Struttura.

2.8 Gestione dell'emergenza

La gestione delle situazioni di emergenza viene sempre effettuata dal Responsabile di 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.

2.9 Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia

I pasti principali (pranzo e cena) sono forniti da una mensa esterna, la quale opera con menù settimanali differenziati per la stagione invernale ed estiva, aderendo alle indicazioni fornite dai Servizi di Dietologia dell'ASL e consentendo una personalizzazione dei menù.

La lavanderia è interna per quanto riguarda gli indumenti personali, affidata a noleggio per la biancheria piana.

2.10 Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari

Gli incontri con e tra ospiti e familiari sono liberi, negli orari programmati, e favoriti dalla R.A.F., salvo indicazione diversa del Progetto Individuale.

Il Responsabile del Servizio è, in tutti i casi, sempre disponibile per chiarimenti, anche a mezzo contatto telefonico. Ogni qualvolta vi sia necessità di confronto con i familiari, si organizzano incontri presso la struttura, valutando per ciascuna situazione e in base ai temi affrontati, quali siano i partecipanti.

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

2.11 Referenti e incontri con familiari / tutori

Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori

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

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

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

2.12 Modalità d'incontro con i titolari socioeducativo sanitari dell'Ente Pubblico

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

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

2.13 Modalità per la presentazione del reclamo

I reclami possono essere proposti in forma verbale o scritta: sono sempre presi in carico dal Responsabile di Servizio.

Su valutazione del Responsabile di Servizio, in caso di 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 7 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).

CAPITOLO 3

3.1 Modalità di ammissione-dimissione

L'inserimento avviene a seguito di percorso individuale concordato, rispettando la tipologia del Servizio, con i Servizi Sociali e Territoriali dell'Ente di competenza e con le UMVD delle competenti ASL, coinvolgendo nel percorso di inserimento i familiari (che vengono invitati a visitare la R.A.F. e che sono informati sulle principali caratteristiche del servizio offerto) e la rete personale di ogni singolo ospite.

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 assistenziali; le verifiche in itinere con i servizi preposti e la documentazione del percorso della persona.

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

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

3.2 Verifiche periodiche ed il raccordo con le UMVD territoriali

È previsto un sistema di verifica costante rispetto a quanto programmato, attraverso la verifica e il 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 UVMD territoriali.

3.3 Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona

L'ammontare della retta è stabilito ai sensi di quanto previsto dalla convenzione con gli Enti Invianti. 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 essere fatto preferibilmente attraverso bonifico bancario, con i dati messi a disposizione degli interessati dal Responsabile del Servizio.

3.4 Prestazioni comprese nella retta

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

In generale, il servizio residenziale implica una presa in carico globale e fornisce una risposta alle esigenze tutelari, abitative, riabilitative, 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.

La retta pertanto comprende:

- Personale addetto alla persona, al coordinamento ed ai servizi generali
- Spese dirette per gli utenti
- Spese di gestione del servizio
- Costi di amministrazione

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.

CAPITOLO 4

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

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

Il menù è appeso nella cucina della comunità.

Per ogni informazione occorre fare riferimento al Responsabile del Servizio.

CHRONOS S.c.s.

Via Rombò, 35 - 10098 RIVOLI (TO)

Tel. 011.9553401 - Fax 011.9553410

Part. IVA 04253720017

