



CARTA DEI SERVIZI

RAF
“PADIGLIONE 11”
VIA MARTIRI XXX APRILE N. 30 – COLLEGNO (TO)

TEL: 011/40.60.040 FAX: 011/197.80.897
MAIL rafcollegno@nuovassistenza.it
www.nuovassistenza.it

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nella RAF “Padiglione 11” di Collegno.

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell’Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare, senza traumi, un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una buona e gradevole qualità di vita agli Ospiti residenti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L’organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multi-disciplinari, i piani educativi individualizzati (PEI) degli Ospiti.

L’erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all’assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all’Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell’ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all’aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

La RAF “Padiglione 11” offre ospitalità di tipo residenziale a persone autosufficienti e non autosufficienti, che necessitano di un livello di intensità assistenziale non più sostenibile a domicilio.

La struttura è autorizzata al funzionamento con delibera del Direttore S.C. SISP dell’ASL TO3 n° 59 del 01.06.2016 per 20 posti RAF Disabili Tipo A.

L’accreditamento istituzionale è stato accordato con la medesima delibera per il totale dei posti.

Indice

La Struttura	3
Presentazione.....	3
Come raggiungere la struttura	3
Modello organizzativo	4
I Diritti essenziali delle persone con disabilità	4
Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità	5
Visite.....	5
L’inserimento.....	6
La giornata tipo	6
Regolamentazione delle uscite	7
Dimissioni.....	7
I Servizi alla Persona.....	7
Assistenza infermieristica	8
Attività di riabilitazione e animazione/terapia occupazione.....	8
Assistenza alla persona.....	8
I Servizi Alberghieri	9
Servizio ristorazione.....	9
Servizio igiene ambientale e lavanderia.....	10
Informazioni utili	10
Modalità di riconoscimento degli operatori	10
Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici	10
Detrazioni	10
Tutela della Privacy	11
Sistema di valutazione della Qualità	11

La Struttura

Presentazione

La RAF “Padiglione 11” è una Struttura Residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni di alta intensità assistenziale con specificità di intervento, a favore di persone con disabilità che possiedono potenzialità di miglioramento o di recupero in ambito socio relazionale e funzionale, pur in presenza di complessità di trattamento.

La RAF offre un soggiorno confortevole e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali e garantisce l’assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa. A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.



Come raggiungere la struttura

La RAF “Padiglione 11” è raggiungibile sia con mezzi pubblici sia con mezzi propri.

- Autostrada A4 / tangenziale di Torino: uscita Pianezza/Collegno. Prendere Corso Fratelli Cervi, continuare svoltando in Via Edmondo De Amicis, quindi in Via Torino. Via Martiri XXX Aprile si trova subito dopo (destinazione situata a destra).
- Mezzi pubblici: Treno. Fermata Collegno; dalla stazione camminare sempre dritto per circa 400m lungo Via Martiri XXX Aprile (destinazione situata a destra).



Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell'Ospite; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente, certificato in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001 da un Ente esterno ed indipendente, la Società Bureau Veritas.

Il S.G.I. Q-A-S garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;
- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali problemi siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al C.d.A., che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Esista presso la Struttura una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali segnalazioni da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore di Struttura, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del nuovo modello organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

I Diritti essenziali delle persone con disabilità

Nuova Assistenza riconosce nei servizi erogati alle persone con disabilità dei veri e propri strumenti per la promozione e la garanzia dei diritti essenziali, superando la logica della "risposta al bisogno": la persona viene costantemente posta al centro, per riconoscerne e promuoverne il valore per il solo fatto che esista e in quanto individuo in rapporto ad uno specifico ambiente di riferimento.

In quest'ottica i servizi alla persona concorrono al raggiungimento dei seguenti diritti essenziali:

- il diritto alla vita indipendente e alla possibilità di disporre di adeguate forme di sostegno

- il diritto ad un abitare dignitoso, che non pregiudichi il principio di autodeterminazione della persona, l'espressione delle proprie potenzialità e la possibilità di partecipazione alla vita sociale e comunitaria, anche in assenza di un'adeguata rete familiare
- il diritto all'inclusione sociale, all'autodeterminazione, alla cittadinanza, allo sviluppo di relazioni interpersonali e forme di interdipendenza con la comunità locale e le istituzioni, allo sviluppo delle proprie competenze e abilità, evitando l'emarginazione sociale e l'istituzionalizzazione e ritardando per quanto possibile la perdita di autonomia
- il diritto di scegliere, valutare le proprie necessità, i desideri, le aspettative, i valori e le risorse personali secondo le migliori evidenze disponibili.

Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

La Convenzione ONU rappresenta uno strumento fondamentale per le persone con disabilità: con la sua approvazione la Comunità Internazionale ha di fatto riconosciuto i principi fondamentali in tema di riconoscimento dei diritti di pari opportunità e di non discriminazione, con l'obiettivo di promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti e di tutte le libertà delle persone con disabilità.

Tali principi sono:

- a) il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- b) la non discriminazione;
- c) la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società;
- d) il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- e) la parità di opportunità;
- f) l'accessibilità;
- g) la parità tra uomini e donne;
- h) il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità.

Visite



L'accesso da parte di familiari e visitatori è regolato dagli orari di apertura della Residenza, secondo il prospetto esposto all'ingresso. Eventuali eccezioni sono autorizzate dalla Direzione, in accordo coi familiari.

La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.

Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti della RAF sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona.

È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.

È rigorosamente vietato introdurre in struttura bevande alcoliche e cibi confezionati in casa e/o deperibili e medicinali.

L'inserimento

La valutazione delle condizioni di Ammissione e delle esigenze specifiche e dirette di assistenza, sono affidate al giudizio di una Unità di Valutazione Interna costituita dal Direttore, dal Responsabile Sanitario e altre professionalità all'uopo individuate.

Tale organismo valuta le condizioni dell'Ospite predisponendone la presa in carico; quest'ultima vede coinvolta tutta l'équipe multidisciplinare della struttura che, nel rispetto delle proprie competenze, provvederà al soddisfacimento dei bisogni dell'Ospite stesso.

Dopo l'ingresso in struttura, segue una fase di osservazione di durata pari a 2 mesi, in cui si valuta l'appropriatezza degli interventi stabiliti e l'adeguatezza delle attività programmate.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche; la somministrazione della terapia farmacologica viene effettuata in base alle prescrizioni mediche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio e le operazioni d'igiene personale seguite dalla colazione che viene servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolgono le attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le varie attività di animazione, socializzazione e dialogo; rispetto a queste ultime il ruolo dell'équipe è quello di proporre le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle capacità psico-fisiche e del benessere di ciascun Ospite.

Nel frattempo, il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Viene poi servito il pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione.

Al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

La giornata, dopo il riposo facoltativo, continua con altre attività di intrattenimento; non mancano i momenti riservati alle visite di Parenti e amici.

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione, dopodiché viene servita la cena.

SERA

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Regolamentazione delle uscite

Gli Ospiti non possono lasciare la Struttura per frequentare gli spazi esterni senza essere autorizzati e/o accompagnati dal personale della RAF, dai Familiari o da persona maggiorenne all'uopo autorizzata. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni.

Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

Dimissioni

Possono avvenire per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per l'impossibilità di rispondere in maniera idonea ai bisogni medico-sanitari dell'utente o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari.

Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato e potranno avvenire previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

Per un maggiore dettaglio si rinvia a quanto specificato nel Regolamento Interno.

I Servizi alla Persona

La RAF garantisce agli Ospiti l'assistenza infermieristica, riabilitativa e socioassistenziale, nel rispetto del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I) compilato dopo l'ingresso in Struttura. Il P.E.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sul disabile, tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri; tutte le figure professionali, dunque, lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

Assistenza infermieristica

In particolare, viene garantita la corretta somministrazione delle terapie mediche, l'effettuazione di medicazioni e operazioni di assistenza sanitaria ed il rispetto delle diete.

Gli Infermieri Professionali operano in piena autonomia organizzativa e professionale, seguendo le indicazioni tecnico-sanitarie provenienti dal Direttore Sanitario/Medico di Struttura/Medico di Base, inoltre elaborano programmi di assistenza infermieristica di nucleo e individuali, garantendone l'integrazione con i programmi d'intervento socioassistenziali.

Attività di riabilitazione e animazione/terapia occupazione



Durante la permanenza nella Struttura l'Ospite godrà di attività riabilitative volte al mantenimento, recupero o riabilitazione funzionale, stabilite in sede di PEI dall'équipe multidisciplinare e/o sulla base delle prescrizioni dei sanitari specialisti.

L'Ospite è anche coinvolto nelle attività di animazione attraverso le figure professionali dell'animatore professionale o del terapeuta occupazionale.

Le attività hanno finalità diverse, utili a raggiungere gli obiettivi dal progetto individualizzato, con carattere espressivo/cognitivo/relazionale, occupazionale (con interventi utili al potenziamento delle abilità manuali tramite laboratori), motorio/riabilitativo (per il mantenimento/potenziamento delle capacità possedute).

A titolo esemplificativo tali attività sono:

- musicoterapia, rilassamento e ginnastica dolce
- psicomotricità, acquaticità, ippoterapia
- laboratori di cucina, manipolazione e giardinaggio
- attività meno strutturate e di carattere "sociale": cura della propria persona e dell'ambiente di vita, lettura, uscite sul territorio, brevi soggiorni (tali attività possono essere organizzate in località montane o marine, con pagamento delle spese accessorie non comprese nella retta a carico degli utenti interessati).



Assistenza alla persona

Durante la permanenza all'interno della Struttura l'Ospite godrà di un'assistenza tutelare svolta sulle 24 ore in linea con le indicazioni previste dalla normativa regionale di riferimento.

Lo scopo è garantire una risposta qualificata ai bisogni assistenziali primari emergenti, sulla base di standard predefiniti e secondo un atteggiamento disponibile nei confronti delle esigenze personali e delle abitudini di vita proprie dell'Ospite, attraverso l'instaurazione di un buon rapporto relazionale, che non prescinda mai dal rispetto della privacy dell'ospite e dell'operatore.

I Servizi Alberghieri

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati da un servizio esterno veicolato in struttura e successivamente consegnati ai piani con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.

I menù sono elaborati dall'ASL, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti, sia in regime normale, sia in regime dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.

La gradibilità e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatte; in relazione alle necessità sono disponibili diete alimentari "speciali".

L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, alla nutrizione dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di farlo in modo autonomo. Il personale inoltre provvede a garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.



MENÙ TIPO

- Colazione: latte, caffè o té; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, té o succhi di frutta;
- Pranzo: primo piatto del giorno (es. alternative: riso / pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (es. alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno; frutta fresca;
- Merenda: té o succhi di frutta; biscotti o fette biscottate;
- Cena: primo piatto del giorno (es. alternative: riso / pasta in bianco, pastina in brodo); secondo piatto del giorno (es. alternative: prosciutto cotto, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno; frutta fresca o cotta.

ORARI DEI PASTI

Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa

Pranzo: dalle ore 12:00 alle ore 13:00 circa

Merenda: dalle ore 15:30 alle ore 16:00 circa

Cena: dalle ore 17:30 alle ore 18:30 circa

Servizio igiene ambientale e lavanderia



La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto; anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario ed è garantito quotidianamente per il cambio della biancheria piana, il lavaggio degli indumenti, piccoli rammendi,

stiratura e riconsegna ai piani.

Il corredo dell'Ospite deve essere contrassegnato al momento dell'ingresso dal proprio cognome, in modo da facilitarne la riconsegna.

La Direzione raccomanda di evitare l'utilizzo di capi pregiati e particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.



Informazioni utili

Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno della RAF operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

Alimenti, bevande, farmaci e apparecchi elettrici

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolci approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e/o apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.

In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Tutela della Privacy

La RAF “Padiglione 11” assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.

I dati relativi alla salute dell’Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente all’interno della Residenza, al solo Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all’erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell’attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d’ufficio ed impegnati a garantire la Privacy dell’Ospite, secondo quanto previsto e disciplinato nel Codice Etico di Nuova Assistenza.

Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception; la Direzione ne prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni.





RAF «Ex Padiglione 11»

Via Martiri XXX Aprile, 30
Collegno (TO)

TEL: 011/40.60.040

FAX: 011/197.80.897

Mail: rafcollegno@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it