

C
A
R
T
A

D
E
I

S
E
R
V
Z
I

*RAF DIURNA
DI
TIPO A*

*VIA FIESOLE 15/C
TORINO*

Anffas Onlus Torino



INDICE

	Pagina
Presentazione Associazione	3
Vision della struttura	3
Dove raggiungerci	4
Destinatari del Servizio e capacità ricettiva	4
Modalità di accesso e orari	4
Modalità di presa in carico	5
Modalità di ammissione e dimissione	5
Elenco documenti necessari per l'inserimento	5
Prestazioni erogate	6
Personale	7
Organizzazione della giornata	7
Attività	8
Soggiorni	8
Gestione emergenze	8
Risorse strutturali	8
Coinvolgimento utenti - famigliari	9
Rapporti con il territorio	10
Con chi collaboriamo	10
Meccanismi di tutela e verifica della Qualità	11
Gestione reclami	12
Informazioni utili	12

Presentazione Associazione

Anffas Onlus Torino attiva dal 1959 è una delle 182 associazioni locali socie di Anffas Onlus Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale.

Le principali finalità dell'Associazione, in armonia con i principi statutari consistono nel:

- promuovere e tutelare i diritti dei disabili intellettivi e relazionali e delle loro famiglie;
- rendere concreti i principi delle pari opportunità e della non discriminazione dei disabili intellettivi e relazionali e di quanti tutelano i loro diritti;
- favorire una migliore qualità di vita.

Il concetto cardine, su cui si basano tutti i servizi offerti dall'Associazione, è quello della "presa in carico" intesa come processo integrato e continuativo, al fine di sostenere il raggiungimento dei livelli massimi di autonomia fisica, psichica e sociale e promuovere il benessere psichico di tutto il nucleo familiare.

Gli interventi offerti dall'Associazione risultano quindi essere una forma di "assistenza globale" che affianca la persona disabile nei suoi percorsi di vita sostenendola nelle scelte e operando per lo sviluppo di una rete solidale nella realtà territoriale di riferimento, di cui l'Associazione è parte attiva.

Vision della struttura

Il Centro diurno è un servizio rivolto a persone che necessitano di un ambiente che integri quello familiare, offrendo alla persona attività di natura riabilitativa sotto il profilo assistenziale e psico-sociale.

Tale struttura intende favorire attraverso le relazioni educative e le attività proposte, una maturazione globale delle persone, sia in ragione del mantenimento e sviluppo delle autonomie personali, sia per ciò che riguarda le capacità relazionali e sociali necessarie alla permanenza nel proprio contesto di vita.

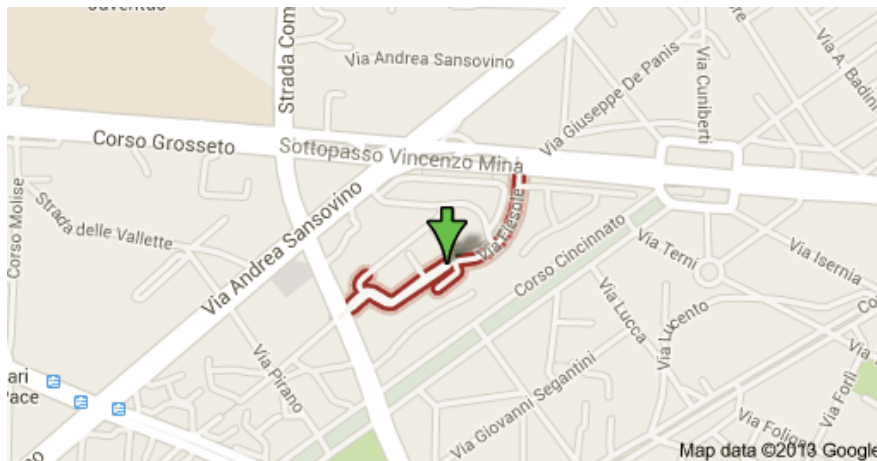
Le linee guida della Raf *di Via Fiesole* si sviluppano nell'ottica di:

- garantire un servizio mirato alla qualità delle prestazioni;
- coinvolgere la collettività nei rapporti interni ed esterni;
- progettare attività di osservazione ed orientamento con predisposizione di programmi personalizzati: Progetto Educativo Individuale (PEI) e Progetto Assistenziale Individuale (PAI);
- effettuare interventi integrati assistenziali educativi / rieducativi / abilitativi e riabilitativi;
- sostenere e coinvolgere la famiglia nel progetto di servizio e individuale del proprio figlio;
- creare e/o rafforzare la rete territoriale attraverso la condivisione delle esperienze, e l'utilizzo di strumenti relativi al focus-group.

Dove Raggiungerci

Il Servizio viene erogato, in regime di accreditamento ai sensi della Delibera della Giunta Comunale n. 200311251/019 del 09/12/2003, in recepimento del Decreto Legislativo n. 267 del 18/08/2000 e successive modifiche ed integrazioni.

La Raf diurna è situata in *Via Fiesole* 15/c.



Vi si arriva:

in auto: situato tra Strada Altessano e Via Sansovino.

Uscita tangenziale più vicina Venaria/Stadio: seguire indicazioni Stadio Delle Alpi, percorrere Via Sansovino e girare a sinistra all'incrocio con Strada Altessano: Via Fiesole risulta essere la prima via a sinistra dopo la svolta al semaforo.

Con i mezzi di trasporto pubblici:

metropolitana leggera 3 fermata in C.so Toscana;

linea 72 e 72/; linea 75 fermata C.so Grosseto; linea 62 e 62/

Tel/fax 011-4513978 cell.

cell. Coordinatore 3381280215 dalle 09.00 ore 16.00 da lunedì al venerdì

e-mail: cst-fiesole@tiscali.it - coordinamento@anffas.torino.it

Destinatari e capacità ricettiva

I "destinatari diretti" della RAF diurna di tipo A servizio ha come vocazione prevalente la pluridisabilità e disabilità intellettiva ultraquattordicenni con gradi diversi di autonomia che non necessitano di assistenza sanitaria di tipo continuativo. La raf diurna accoglie fino ad un massimo 22 utenti con diverse fasce di intensità assistenziali.

Modalità di accesso e orari

La Raf eroga il proprio servizio da lunedì a venerdì dalle 8.45 alle 16.15

Il centro è aperto tutti i mesi dell'anno.

Le visite sono possibili dalle ore 10.00 alle 12.00, salvo diverso accordo con il Responsabile del servizio. Gli operatori in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere generale.

E' possibile fare riferimento al coordinatore e ai referenti del Servizio in caso di informazioni più specifiche inerenti gli ospiti o attinenti all'organizzazione della struttura.

Modalità di presa in carico

Per l'associazione Anffas Onlus Torino, il punto di partenza per una modalità corretta di presa in carico, è quella di un modello di intervento relazionale centrato sulla persona, dove con un lavoro di rete, un'accurata progettazione e valutazione del progetto di vita, diventano possibili interventi flessibili, consentendo di rispondere in modo adeguato ai cambiamenti evolutivi di ogni persona disabile.

La relazione costituisce, quindi, il nucleo fondante dell'intervento, il luogo "dell'accettazione dell'altro per quello che l'altro è, della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti.

Modalità di ammissione e dimissione

L'inserimento avviene tramite il seguente iter:

la famiglia esprime il proprio bisogno ai Servizi sociali di appartenenza, il servizio sociale congiuntamente ai servizi sanitari referenti presentano il progetto di intervento all'Unità Valutativa Handicap (UVDM). Approvata la richiesta, quest'ultima verrà inserita nella lista di attesa realizzata dal Settore Disabili della Divisione Servizi Sociali.

Una volta concordato l'ingresso della persona gli operatori della Raf diurna si attiverà per:

- incontro preliminare con la famiglia, i servizi sociali e l'educatore territoriale, finalizzato a raccogliere le aspettative, a fornire informazioni sulle modalità di erogazione del servizio (regole, funzionamento, risorse, ...) e a individuare le specifiche esigenze dell'ospite;
- raccolta della documentazione necessaria per l'inserimento.

In caso di dimissione trasferimento in altra città, modificazione del nucleo familiare, inserimento presso servizi residenziali, ecc.); la struttura s'impegna a trasmettere tutti i dati relativi al progetto educativo-assistenziale con la consegna di:

- piani educativi/assistenziali individuali;
- documentazione sanitaria e personale

Elenco Documenti necessari per l'inserimento

- fotocopia Tessera S.S.N.
- fotocopia Tessera di esenzione ticket
- fotocopia Codice fiscale
- fotocopia Carta d'identità
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione
- dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- recapiti telefonici del medico
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati
- Eventuale prescrizione medica in caso di assunzione farmaci
- Verbale UVDM di convalida del servizio

Prestazione erogate

Assistenza alla persona

- igiene e cura della persona (gestione del quotidiano)
- autonomia
- accompagnamenti
- gestione di eventuali stati di crisi

Assistenza Sanitaria

- consulenza sanitaria
- somministrazione farmaci

Sostegno alla persona

- Tutte le prestazioni riguardanti nello specifico le attività volte al potenziamento delle abilità e del benessere psico fisico degli utenti.

Servizi generali:

- *Modalità di gestione della mensa*

I pasti sono forniti da una ditta individuata ed incaricata dalla nostra Associazione.

Sono previsti due menù uno invernale e uno estivo, articolati su quattro settimane e dei menù personalizzati rispondenti alle necessità nutrizionali dei singoli utenti.

Il servizio di mensa è regolato da procedure previste dal protocollo Haccp.

Al fine di garantire il diritto di informazione ogni famiglia sarà informata sul:

- menù settimanale;
- localizzazione dello spazio mensa;
- nome del coordinatore e del referente del servizio;
- nome del referente mensa;

- *Trasporti*

Il Servizio trasporti è gestito parzialmente in modo diretto dall'Associazione mediante l'utilizzo di autisti e mezzi propri e parzialmente dato in appalto ad una ditta privata di trasporti. Ogni assistito viene prelevato sotto la propria dimora, ad un dato orario convenuto, e viene trasportato al Centro viaggiando in pulmini attrezzati provvisti mediamente di n. 9 posti, con il supporto dell'accompagnatore e seguendo un percorso il più possibile diretto.

- *Pulizie*

Le pulizie affidate ad una Cooperativa, sono effettuate quotidianamente alla chiusura del centro. Quelle straordinarie avvengono periodicamente e sono strutturate in modo da non intralciare il normale svolgimento delle attività e dei laboratori.

La manutenzione ordinaria e straordinaria viene svolta da professionisti del settore.

Personale

Le prestazioni sono erogate n base ai requisiti organizzativi e gestionali previste dall'accreditamento con il Comune di Torino.

Prestazione in fascia alta

- 176,96 minuti assistenziali/educativi al giorno
- 8 minuti consulenti attività al giorno

Prestazioni Sanitarie Standard

- 2 ora settimanale di consulente sanitario
- 4 ore settimanali di attività tecnico specialistiche
- 4,8 minuti pro die di infermiere

Organizzazione della giornata

GIORNATA TIPO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	
ORARIO	ATTIVITA'
8.45 - 10.00	ACCOGLIENZA - COLAZIONE - IGIENE
10.00 - 12.00	ATTIVITÀ
12.00 - 12.30	IGIENE
12.30 - 13.45	PRANZO
13.45 - 14.30	IGIENE
14.30 - 15.45	RIPOSO E/O ATTIVITÀ/IGIENE
15.45 - 16.15	PREPARAZIONE PER L'USCITA

Attività

Le attività sono organizzate e progettate a partire dall'analisi dei bisogni indicati nel Progetto Educativo Individuale (P.E.I.) di ciascun utente, che l'equipe predispone ed aggiorna costantemente al fine di favorire una crescita personale dei soggetti, volta a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con il contesto il territorio.

Le attività e i relativi progetti si articolano all'interno di quattro grandi aree:

1. Area occupazionale: cucina, giardinaggio ecc.;
2. Area motoria: acquaticità, yoga, pet therapy, psicomotricità ecc.;
3. Area espressivo-culturale : laboratorio teatrale, pittura, canto, danzaterapia, musicoterapia, animazione teatrale;
4. Area ludico - ricreativa : uscite di socializzazione e ricreative.

Le attività sono assicurate da operatori che orientano i loro interventi in senso socio-educativo e assistenziale, aiutando gli utenti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente.

Le attività si svolgono in piccoli gruppi, nel rispetto delle caratteristiche dell'utente, del suo livello di interesse e delle qualità specifiche dell'attività.

L'organizzazione delle attività può subire modifiche in itinere soprattutto in base alla presenza degli utenti e al periodo di svolgimento dell'attività stessa.

Soggiorni

Nel periodo estivo, di concerto con il Comune di Torino, organizziamo i soggiorni per gli utenti e le famiglie interessate: un'occasione per ampliare i momenti di socializzazione, di svago e di crescita, con la presenza degli operatori del Centro già conosciuti dall'utenza e con i quali il rapporto educativo e di fiducia è già consolidato.

Gestione emergenze

Per emergenza si intende ogni scostamento dalle normali condizioni operative tale da determinare situazioni di possibile danno agli utenti richiedendo di conseguenza richiede un intervento TEMPESTIVO esterno per prevenire o limitare i danni.

Nella Raf diurna le emergenze riscontrabili possono essere di tipo : organizzativo, sanitario, educativo. In caso di emergenza Il coordinatore o il referente del Servizio mette in atto le azioni correttive necessarie alla risoluzione del problema, per evitare interventi inutili e per prevenire ulteriori rischi aggiuntivi informando tempestivamente le famiglie e i Servizi territoriali interessati.

Risorse strutturali

La Raf Diurna *di Via Fiesole* di circa 750 mq. comprensivi di area verde, è situata al piano terra. E' suddivisa in ampie e confortevoli stanze, sono presenti infatti 4 stanze per le attività, una sala pranzo con annessa cucina, una stanza attrezzata per l'accoglienza degli ospiti, due spogliatoi per il personale, 7 bagni di cui 3 attrezzati con barella doccia.

Il Servizio è dotato inoltre di una infermeria, un ufficio ed un locale lavanderia (in comune con la comunità alloggio residenziale Cait adiacente) di infermeria e ufficio.



Coinvolgimento famigliari

Il diritto all'informazione e al coinvolgimento prevede che la famiglia sia messa nelle condizioni di partecipare, il più possibile, all'organizzazione della struttura, conoscendo, approvando e condividendo la meta educativa, gli obiettivi, i tempi e le modalità di verifica.

I familiari degli utenti partecipano e vengono coinvolti alla gestione del Servizio tramite:

- incontri individuali (minimo due all'anno) per partecipare e condividere il progetto del proprio figlio;
- riunione di inizio anno in cui viene illustrata la programmazione annuale del Centro per quanto concerne l'organizzazione interna, i nuovi referenti dei figli, le attività, l'elezione del rappresentante dei genitori. Tale incontro rappresenta anche un momento d'accoglimento delle richieste da parte dei genitori inerenti il servizio stesso;
- partecipazione ad ogni iniziativa di apertura al territorio;
- diffusione delle informazioni elaborate dai questionari.

Naturalmente, oltre a questi incontri programmati, i familiari hanno la possibilità in qualsiasi momento di entrare in contatto con la Struttura utilizzando la modalità più consona alla loro situazione: telefonicamente o visitando il Centro.

La nostra organizzazione è in grado inoltre di organizzarsi in funzione dei bisogni esplicitati dalle persone prese in carico. Attualmente le nostre risposte hanno interessato i seguenti ambiti:

- Il piano assistenziale ed educativo viene definito con la persona stessa (la dove possibile) e con la famiglia: con la famiglia vengono costruiti, condivisi e concordati i protocolli assistenziali da adottare su ogni singola persona. Vengono, inoltre, proposti monitoraggi di numerosi aspetti della vita delle persone, importanti per dare risposte sempre più specifiche e personalizzate.
- "Open Day dei servizi", a cadenza mensile, le famiglie possono venire presso i centri ed in comunità, parlare con i consulenti, vedere come vengono svolte le attività e possono partecipare attivamente alle stesse.
- L'Associazione mette a disposizione delle famiglie e degli affidatari, le strutture, dopo l'orario di chiusura, con il fine di agevolare incontri informali, incontri di auto mutuo aiuto, mettere a disposizione spazi per laboratori, feste ed ausili, per attività assistenziali.
- La struttura e gli operatori sono a disposizione delle famiglie per gestire (in maniera congiunta con loro) visite mediche presso presidi ospedalieri, specialisti o organizzate presso i servizi
- Alle famiglie che frequentano il servizio è stata proposta un'apertura dinamica del centro, con ingressi ed uscite diversificate, per ampliare l'offerta e per cercare di rispondere a esigenze differenti. La proposta non è stata accolta: all'unanimità le famiglie hanno scelto di mantenere l'orario non flessibile (8.45 – 16.15), poiché meglio risponde alle loro esigenze. Quindi, per il momento, questo tipo di organizzazione è stata sospesa
- L'Associazione mette a disposizione dei disabili e delle famiglie uno sportello SAI (accoglienza ed informazione in merito alla disabilità).
- I centri sono a disposizione delle famiglie per organizzare feste e momenti di incontro

Rapporti con il territorio

L'Associazione Anffas collabora con Gruppi di Volontariato, Associazioni, Cooperative e Cittadini esistenti sul territorio con l'obiettivo di creare una rete che migliori la qualità dei servizi offerti ai nostri clienti.

Partendo da tale presupposto la Raf Diurna, con l'obiettivo di essere sempre più visibile, utilizza siti internet, divulgazione di materiale informativo, organizzazione di convegni al fine di collaborare costantemente con le diverse realtà del territorio.

Con chi collaboriamo

"L'Oasi: un'area verde come luogo di sens-azioni" presso i locali di Via S. Marino n. 10, dove collaboriamo in particolare con l'associazione La Perla, con la Consulta per le Persone in Difficoltà.

Stretti sono i rapporti con l'Associazione "Il Cerchio Aperto" e con l'Enaip con i quali abbiamo attivato degli inserimenti lavorativi.

In un'ottica di formazione e di rete, al fine di far conoscere la nostra realtà sul territorio, da tempo ormai siamo sede di tirocinio: per gli studenti della Facoltà di Scienze dell'Educazione, Scienze Infermieristiche, Psicologia, Fondazione Feyles e SFEP.

Da alcuni anni, abbiamo stipulato una convenzione con il Tribunale di Torino ed Asti per essere Ente ospitante di "percorsi di pubblica utilità" e "MAP" (Messa Alla Prova), per persone che devono recuperare crediti sociali.

La Cait partecipa attivamente al progetto RETE proposto dal Comune di Torino, mettiamo a disposizione attività, spazi e consulenti ad altre realtà del territorio. Partecipiamo, inoltre, ad attività presso e con altri servizi che si occupano di disabilità.

Ultima ma non meno importante, la Cait supporta le iniziative di inclusione, come l'open day organizzato dall'Anffas Onlus - Associazione Nazionale Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale- che, ogni anno, promuove un incontro aperto alla comunità. Aprire le porte a nuove esperienze aiuta a sensibilizzarci e arricchisce il nostro bagaglio culturale e sociale.

Per la nostra Associazione, infine, risulta fondamentale il rapporto diretto con la cittadinanza; a tal fine i nostri Associati svolgono quotidianamente un lavoro informativo e divulgativo rispetto alla realtà della disabilità proprio attraverso il contatto diretto con i concittadini, dal panettiere al giornalista, dal barista all'ottico. Questo contatto diretto rappresenta un sostegno concreto per l'Associazione e diviene fondamentale per dare maggior visibilità alle sue iniziative e per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle problematiche delle persone con disabilità e delle loro famiglie. È inoltre un modo per far conoscere finalità, obiettivi, attività dell'Associazione e per divulgare i valori della solidarietà sociale.

Oltre alle collaborazioni già consolidate l'Associazione si impegna a creare nuovi contatti al fine di dare valore al contributo di tutti, verificando le condizioni di formulare progetti comuni per operare insieme su tutto il territorio cittadino.

Meccanismi di tutela e di verifica della qualità

Nell'ambito del sistema di qualità è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction), degli ospiti e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

I questionari vengono somministrati ad un campione statisticamente significativo e sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato deve rispondere assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. La procedura di costruzione delle domande che compongono il questionario prevede una prima definizione dei cosiddetti fattori della qualità dei servizi, sulla base dei quali vengono poi formulate le diverse domande, il cui scopo è quello di andare ad indagare la soddisfazione percepita dagli intervistati in relazione a ciascun fattore precedentemente individuato.

I questionari vengono consegnati in occasione di:

- riunioni di tutti i familiari - riunioni individuali;
- incontri informali quando i familiari vengono presso il Centro;

Le famiglie sono invitate a restituire i questionari compilati nel più breve tempo possibile onde consentire all'équipe di valutare gli eventuali rilievi ricevuti e apprestare i possibili rimedi in un'ottica di miglioramento del Servizio.

L'attività di diffusione dei risultati è finalizzata a favorire la massima trasparenza e visibilità.

Inoltre tramite una costante informazione dei risultati ottenuti, gli attori coinvolti possono verificare e valutare la corretta realizzazione degli interventi rafforzando il sentimento di identificazione e di partecipazione attiva al processo.

Gestione dei reclami

La procedura di gestione dei reclami è suddivisa in tre fasi:

- raccolta del reclamo verbale o scritto
- istruttoria in cui si provvede a verificare i fatti contestati, a raccogliere informazioni, nonché ad individuare possibili soluzioni per superare il problema, entro e non oltre i 15 giorni.
- risposta al reclamo per iscritto.

Informazioni utili

Sportello S.A.I.?

Presso la sede dell'Associazione Anffas Onlus Torino si trova uno sportello che fornisce informazioni relative all'evoluzione della normativa e alle disposizioni nazionali, regionali e locali inerenti il tema della disabilità.

Dal 2015 il servizio collabora con una mediatrice culturale qualora la richiesta di consulenza viene fatta da una persona straniera.

Le consulenze sono relative a:

- redazione, controllo della documentazione e consegna in Tribunale (su richiesta dei familiari) delle domande di Interdizione, di Inabilitazione e di nomina di Amministratore di Sostegno;
- redazione, controllo della documentazione e consegna in Tribunale dei rendiconti annuali che i Tutori delle persone disabili sono tenuti a presentare con cadenza annuale;
- controllo della documentazione sanitaria e consegna all'INPS in relazione Piano di verifiche straordinarie per l'accertamento dei requisiti sanitari per il godimento delle varie prestazioni di invalidità civile.
- trasmissione in via telematica delle domande di:
 - Invalidità Civile
 - Cecità Civile
 - Sordità
 - Handicap
- contatti tra famiglie di persone disabili con le ASL e con l'INPS oltre che con i Servizi Sociali. informazioni relative a inserimenti lavorativi, agevolazioni lavorative (L.104/92), mobilità, scuola, divulgazione eventi aggregativi sul territorio.

Servizio Interassociativo di consulenze S.I.!

Sempre presso l'Associazione Anffas Onlus Torino è presente uno Sportello di consulenze realizzato con la collaborazione di un gruppo di professionisti con l'obiettivo di offrire un primo contatto specialistico di informazione e consulenza tecnica, legale, fiscale, tributaria e psicologica.

Il Servizio cercherà di individuare le migliori soluzioni di assistenza per il superamento delle problematiche che le famiglie porteranno.

Le principali tematiche riguarderanno:

- Superamento delle barriere architettoniche (L. n: 13/89)
- Compravendita e locazione immobili
- Sicurezza prevenzione e protezione sui luoghi di lavoro (D.Lgs. n.81/08)
- Successioni
- Invalidità civile
- Lavoro
- Diritto e famiglia
- Responsabilità civile e risarcimento danni.
- Agevolazioni fiscali
- Modello 730 e unico
- Certificati ISEE e RED
- Tutela del patrimonio
- Consulenza psicologica e di Counselling.

Servizio A.P.L. (Anffas Piemonte Lavoro)

Progettazione e gestione di tutte le fasi che interessano l'inserimento lavorativo.