IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA

RESIDENZA ASSISTENZIALE FLESSIBILE

R.A.F. SAN GIUSEPPE

CARTA DEL SERVIZIO

aggiornata a gennaio 2022

INDICE

- **Istruzioni per l'uso della Carta dei servizi** 3
- **Il Margine: 40 anni di impegno sociale** 4
- **Carta di identità della RAF San Giuseppe** 7
  - a) Cosa è una RAF 7
  - b) La RAF disabili San Giuseppe 7
  - c) Procedure di presa in carico 7
  - d) Caratteristiche della struttura 8
  - e) Organizzazione della struttura 8
  - f) Funzionamento della struttura 9
  - g) Individuazione dei referenti per ogni persona inserita 10
  - h) Rapporti tra la RAF e i familiari 10
- **Prestazioni e servizi** 11
  - a) Prestazioni mediche e assistenziali 11
  - b) Attività sociali e riabilitative 13
- **Giornata tipo** 17
  - a) Organizzazione della giornata tipo 12
  - b) Orari e modalità di visita dei familiari 12
- **Rette** 19
- **Sinergie con il territorio** 20
- **Contatti e come raggiungerci** 21
- **Principi fondamentali** 22

ISTRUZIONI PER L'USO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento voluto dalla direttiva del Consiglio dei Ministri del 1994, e rappresenta un impegno etico e morale che ogni struttura o servizio che eroga prestazioni si assume nei confronti degli utenti, delle loro famiglie e della collettività tutta.

Nella Carta dei Servizi della RAF San Giuseppe, quindi, troverete una descrizione accurata dei vari aspetti della vita della nostra struttura, oltre ad informazioni utili per conoscere meglio l'offerta del nostro presidio e per comprendere come anche le famiglie possono contribuire in modo attivo per facilitare il lavoro degli operatori socio-sanitari.

La Carta dei Servizi è prima di tutto un documento che impegna in prima persona la cooperativa Il Margine a garantire agli ospiti della struttura e ai loro parenti gli standard previsti, in termini di assistenza, cura della persona, miglioramento della qualità della vita.

Inoltre, è uno strumento fondamentale per coinvolgere i nostri operatori a migliorare costantemente il servizio rivolto agli ospiti.

Nella carta del servizio troverete

- chi siamo
- i principi fondamentali che guidano il nostro lavoro
- le prestazioni che vengono erogate presso la RAF
- gli standard di qualità
- i modi in cui l'utente può essere tutelato dai disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno per il miglioramento continuo del servizio e delle procedure che adottiamo e viene consegnata a tutti gli ospiti, ai loro familiari, agli enti committenti e a chiunque ne faccia richiesta. Ad ogni modifica del documento, la Carta dei Servizi verrà ridistribuita.

Periodicamente la responsabile del nostro servizio proporrà alle famiglie un questionario da compilare in modo anonimo che riguarda il grado di soddisfazione: i familiari degli ospiti potranno esprimere il loro giudizio e proporre eventuali osservazioni sui servizi offerti.

Ogni indicazione sarà presa in esame per andare incontro alle attese delle famiglie e alle esigenze dei loro parenti, nel modo più puntuale possibile.

IL MARGINE - 40 ANNI DI IMPEGNO SOCIALE

La Cooperativa Sociale Il Margine è nata nel 1978, un anno dopo l'abbattimento del muro del manicomio di Collegno, e ispirandosi alla Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo, sin dall'inizio si è strutturata per aiutare le persone ai margini della società (da cui il nome) come malati psichici e disabili, oltre ad occuparsi attivamente di donne, madri, bambini ed anziani in difficoltà, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

Da allora Il Margine è cresciuta e si è sviluppata allargando la sua presenza sul territorio di Torino e in Piemonte, sino a contare oltre 150 strutture e servizi in convenzione con le varie Asl e con molti comuni, che comprendono:

- comunità alloggio per disabili e comunità terapeutiche psichiatriche
- RAF per disabili e RSA per anziani
- gruppi appartamento psichiatrici e per disabili, social housing
- centri alzheimer, servizi ambulatori psichiatrici
- comunità mamma-bambino, servizi di sostegno al genitore, luoghi neutri
- servizi e politiche di avviamento al lavoro, laboratori occupazionali e agricoltura sociale
- centri socio terapeutici, centri diurni e centri polivalenti
- asili nido, scuole materne e sostegno scolastico

Nel corso degli anni la Cooperativa Sociale Il Margine si è specializzata in tutte queste aree diventando un importante riferimento per le famiglie, per le pubbliche amministrazioni e per la collettività.

IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA
40
1979-2019

CARTA D'IDENTITÀ DELLA RAF SAN GIUSEPPE

La RAF San Giuseppe è una struttura gestita dalla Cooperativa Sociale Il Margine di Torino.

a) Cos'è una Residenza Assistenziale Flessibile (R. A. F.)

Ci sono due tipi di RAF, che vengono definite dalla normativa di riferimento (DGR 230/97): il tipo A e il B. Entrambe forniscono assistenza e cura alle persone con disabilità psichica e psicofisica grave, in alternativa o in sostituzione alla famiglia.

La **RAF di tipo A** è una struttura destinata a persone disabili adulte che mantengono potenzialità di recupero, in particolare sul piano socio-relazionale, anche in presenza di patologie correlate al grado di handicap e/o alle problematiche comportamentali.

La **RAF di tipo B** è una struttura destinata a persone disabili adulte con disabilità psico-fisiche gravi e medio-gravi che hanno bisogno di assistenza specializzata e continua.

b) La RAF disabili "San Giuseppe"

La nostra struttura è una RAF costituita da due nuclei singolarmente autorizzati: un nucleo di tipo A e un nucleo di tipo B. Lavora per alleviare le difficoltà del disabile e della sua famiglia, con programmi specifici e personalizzati per soddisfare i diversi bisogni. Ci prendiamo cura anche del percorso di inserimento e di integrazione sociale, attraverso la strutturazione di attività di tipo occupazionale o lavorativo e il raccordo con la rete e le risorse territoriali.

La RAF San Giuseppe fornisce aiuto e sostegno all'utenza in tutti gli aspetti della vita quotidiana, procurando prese in carico trasversali, collaborazioni, aiuti, scambi con tutte le figure che a vario titolo si occupano degli utenti, famiglie comprese.

c) Procedure di presa in carico

La presa in carico avviene in questo modo:

- il Servizio Sociale accoglie la domanda
- il Coordinatore riunisce Referente, Consulente Sanitario e Responsabile Educativo per parlare del caso
- l'utente ha un primo contatto di valutazione con una parte dell'equipe
- i vari specialisti ed esperti si riuniscono per discutere l'inserimento in una struttura
- alla famiglia e all'utente viene data comunicazione ufficiale dell'esito

- prima fase di avvicinamento per brevi incontri
- ingresso e monitoraggio della persona\utente\ospite

È importante sottolineare che, passati tre mesi, viene avviato il P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato) che descrive gli interventi destinati all'ospite, definendo obiettivi, metodi e criteri di intervento e\o tutela

d) Caratteristiche della struttura

La RAF disabili "San Giuseppe" è composta da due nuclei, organizzati per accogliere ciascuno, 10 utenti più 2 posti di eventuale\pronta accoglienza, per un totale di 24 ospiti. Le camere da letto sono a due posti, ciascuna con bagno e ventilatore a soffitto.

La struttura, di oltre 100 mq., si sviluppa su tre piani fuori terra, un seminterrato e una cantina: non vi sono barriere architettoniche affinché gli ospiti possano fruirne completamente sia all'interno che all'esterno, anche grazie alla presenza di rampe, corrimani lungo i corridoi, monta-scale e ascensore. Gli arredi e le soluzioni architettoniche sono completamente fruibili anche da persone con ridotta autonomia di movimento o in carrozzella.

All'interno della RAF San Giuseppe abbiamo

- soggiorni, sale da pranzo, cucinotta con locali di sporzionamento, dispensa
- sale per attività, per terapie, salette riservate per le visite parenti, salone TV e lettura
- infermeria, uffici amministrativi
- lavanderia, locali per il personale
- cantine

All'esterno della RAF San Giuseppe troviamo

- un ampio terrazzo
- un cortile attrezzato con gazebo e tavolini per il relax e la socializzazione

e) Organizzazione della struttura

La nostra RAF eroga prestazioni sanitarie, di attività tutelare ed assistenziale, di attività alberghiera e socio riabilitative, 24 ore su 24, per tutto l'anno.

Qui sono presenti le figure del medico psichiatra con funzione di Consulente Sanitario e dell'infermiere. I medici di medicina generale del SSN che hanno in carico i singoli utenti collaborano con lo staff sanitario e educativo della struttura.

Il personale impiegato è composto da: Coordinatore, Referente (che è anche il responsabile della struttura), oltre ad infermieri professionali e terapisti della riabilitazione, educatori professionali e animatori, operatori socio sanitari (detti OSS), assistenti di base e gli addetti alle pulizie, alla lavanderia e alla preparazione dei pasti.

f) Funzionamento della struttura

Presso la RAF si erogano internamente servizi quali: mensa, lavanderia, pulizie, ufficio. Sono disponibili abitualmente giornali quotidiani e periodici, e gli ospiti possono guardare la TV, usare il videoregistratore, il DVD e ascoltare la radio.

Pasti

I pasti vengono preparati all'interno della struttura da personale qualificato, secondo protocollo HACCP e con una grande attenzione alla qualità e alla trasformazione delle materie prime.

Il menù (approvato dal Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL) è suddiviso in invernale ed estivo, si articola sulle quattro settimane e segue la stagionalità dei prodotti, per garantire la freschezza del cibo e per un corretto fabbisogno nutrizionale degli ospiti (il menù è consultabile nella bacheca in sala da pranzo).

La cucina della RAF è in grado di preparare e somministrare diete e preparazioni per bisogni specifici (iposodiche, per diabetici, per disfagici…).

Gli orari dei pasti sono indicativamente:

- colazione tra le ore 08,00 e le ore 09,00
- pranzo alle ore 12,00
- merenda alle ore 16,30
- cena alle ore 19,00

Pulizie

La pulizia, l'igienizzazione e la sanificazione della struttura sono effettuate da apposito personale, mentre per la pulizia ordinaria e il riordino degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite interviene quotidianamente il personale OSS, a volte anche in collaborazione con gli ospiti (se il progetto lo prevede).

Lavanderia e stireria

Il servizio di lavanderia viene effettuato all'interno della struttura da personale addetto. Il lavaggio della biancheria degli ospiti viene gestito dal personale addetto; se possibile e se il progetto lo prevede, dall'ospite stesso accompagnato da personale assistenziale per ciò che attiene alle proprie esigenze.

g) Individuazione dei referenti per ogni persona inserita

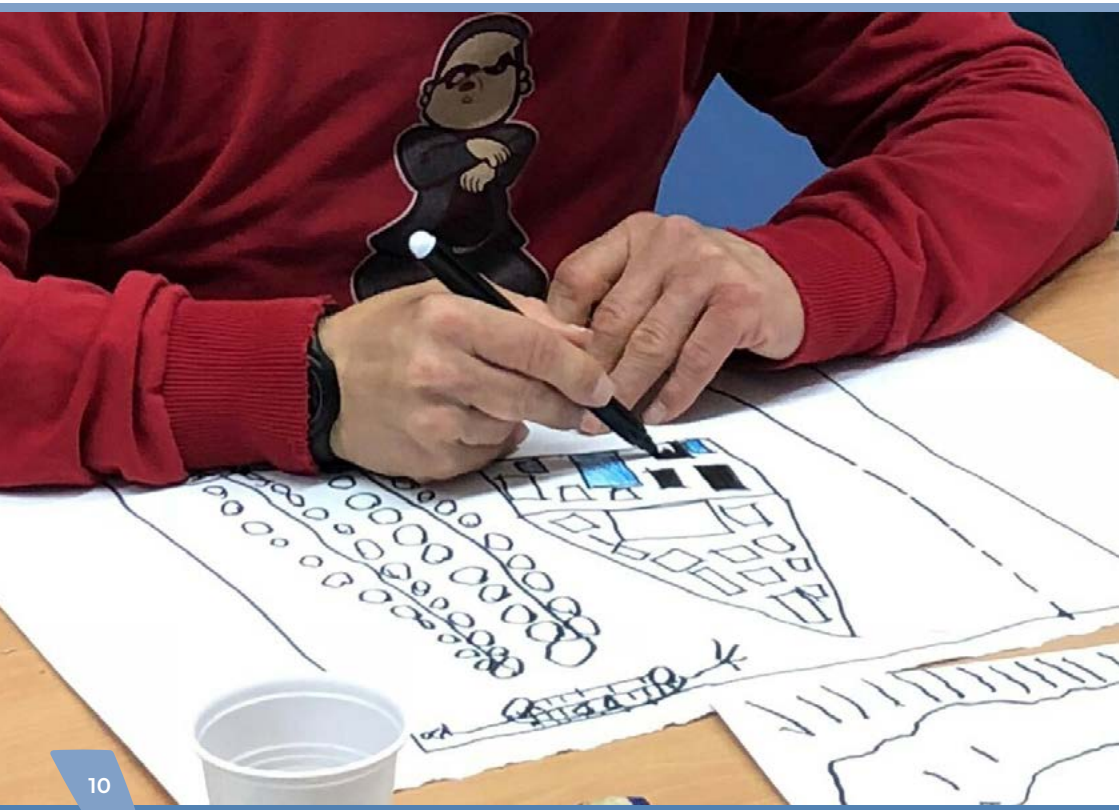
Per ogni persona inserita, il coordinatore del servizio - in accordo con l'equipe di lavoro - indica un educatore di riferimento che cura gli aspetti progettuali e multi professionali, oltre ad individuare un OSS di riferimento per gli aspetti assistenziali.

Nella RAF sono presenti in modo continuativo privati cittadini, appartenenti ad associazioni o giovani del Servizio Civile Nazionale che si occupano dell'animazione e dell'integrazione sociale degli ospiti.

h) Rapporti tra la RAF e i familiari

I familiari e gli ospiti sono sempre coinvolti nelle decisioni che li riguardano e vengono informati puntualmente delle variazioni organizzative.

Per questo abbiamo un calendario annuale di incontri con familiari e i Servizi Sociali per verificare l'andamento generale del progetto. Su richiesta delle famiglie, degli ospiti o dei Servizi invianti è possibile fissare appuntamenti per qualsiasi chiarimento.



PRESTAZIONI E SERVIZI

Di seguito andiamo a dettagliare i servizi e le prestazioni che la RAF "San Giuseppe" è in grado di garantire ai propri ospiti.

a) Prestazioni mediche e assistenziali

Assistenza medica di base

L'assistenza medica di base serve a garantire:

- visite
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate
- richiesta di visite specialistiche
- proposte di ricovero ospedaliero

Fuori dagli orari della presenza\disponibilità del medico di base viene attivata la guardia medica o il 118.

Consulente Medico

È la persona di riferimento per le questioni sanitarie nella struttura: lavora con il gruppo di specialisti ed esperti per garantire un intervento completo che comprende gli aspetti sanitari (come revisione e supervisione delle cartelle sanitarie, dei fogli somministrazione terapie, dei piani terapeutici, prenotazione di ricoveri, visite specialistiche ed esami) aiutando gli operatori e le famiglie nei rapporti con le strutture sanitarie (medici di base, Centri di Salute Mentale, Case di Cura, Ospedali).

È la persona che conosce il quadro generale delle patologie e si attiva immediatamente in caso di crisi acute, situazioni di emergenza, ricoveri o trattamenti sanitari obbligatori. Fornisce anche un supporto medico e psicologico agli ospiti con incontri e colloqui individuali.

Assistenza infermieristica

L'infermiere è presente, secondo il minutaggio previsto, dal lunedì al venerdì in orario diurno, con questi compiti e queste mansioni:

- somministra i farmaci secondo le prescrizioni medica;
- effettua medicazioni e/o terapie con iniezioni (flebo o intramuscolare);
- sorveglia costantemente lo stato di salute degli ospiti;
- predispone e aggiorna la cartella sanitaria dell'ospite, annotando e aggiornando le prescrizioni farmacologiche con gli interventi di assistenza effettuati e ogni altra notizia sanitaria;

- segnala ogni sintomo di malessere o disagio fisico degli ospiti, attivando il Responsabile Sanitario o le figure mediche relative alla situazione (medico di base, medici di medicina specialistica);
- prenota visite e esami specialistici a seconda delle necessità individuate, accompagnando l'ospite nel caso le sue condizioni psico-fisiche dell'ospite lo richiedano;
- si mantiene in contatto con gli altri servizi presenti nel territorio per agevolare la collaborazione tra equipe;
- aiuta e coinvolge gli ospiti nel collaborare alla "cultura della salute", in particolare nei temi dell'igiene, nei benefici di una corretta alimentazione e a riconoscere e segnalare senza timore il malessere fisico;
- tiene i rapporti con le famiglie degli ospiti, rassicurando e informando circa le condizioni di salute dei loro congiunti, stimolando e coinvolgendo i parenti a collaborare per un migliore esito del percorso.
- **Emergenza sanitaria anti Covid-19, norme di comportamento e procedure.**

  L'Ufficio Sicurezza e il responsabile del servizio di prevenzione e protezione della nostra cooperativa hanno predisposto un documento specifico che contiene i protocolli che gli operatori devono seguire scrupolosamente.

  Tutti i nostri educatori hanno svolto una formazione specifica per rischio COVID-19 ed effettuano aggiornamenti periodici. Ciascun servizio della cooperativa prevede norme di comportamento mirate che verranno comunicate in modo dettagliato alla presa in carico degli utenti presso il servizio medesimo.

Attività di tutela e assistenza

Il personale OSS (operatori socio sanitari) garantisce l'attività di assistenza e tutela 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, svolgendo vari tipi di assistenza alla persona:

- aiuto e sostegno per alzarsi dal letto o dalla carrozzina;
- preparazione per il riposo pomeridiano e notturno;
- sostegno e/o esecuzione dell'igiene e nel vestirsi e svestirsi;
- aiuto nel mangiare durante i pasti e nelle terapie con medicinali per bocca;
- in accordo con l'infermiere allevia e pone cura alle patologie dovute all'eccessiva permanenza a letto (piaghe da decubito) o interviene per le piccole medicazioni;
- è presente nelle attività di laboratorio e in quelle risocializzanti come le gite e le uscite;
- si occupa del riordino e della pulizia degli ambienti, degli arredi e degli effetti dell'ospite;
- ha sempre il controllo e la sorveglianza dell'ospite.

Pedicure e parrucchiere

A richiesta o in caso di necessità la RAF si avvale di operatori professionali esterni.

b) Attività sociali e riabilitative

La RAF propone un ampio ventaglio di attività diurne, in piccoli gruppi e collettivamente, dal lunedì al venerdì, alle quali è possibile accedere in base alla propria volontà, alle inclinazioni individuali e alle caratteristiche personali.

Le attività sono preparate e condotte da operatori specializzati con diversi percorsi fisici e psichici che riguardano i vari aspetti della socializzazione, della comprensione, della sfera affettiva e naturalmente delle attività, per recuperare, mantenere e incrementare l'indipendenza personale.

Ogni ospite è inserito nelle varie attività in base alle sue preferenze e ad una valutazione di insieme. I gruppi sono condotti da uno a due operatori, e solitamente non sono composti da più di 8 persone. Il numero varia anche a seconda del tipo di attività (ad esempio per l'educazione sessuale si tratta di gruppi composti da 2 – 3 persone al massimo; mentre per le attività di assemblaggio, si arriva anche a 8 persone).

Nel week end non vengono proposte attività strutturate ma momenti di animazione o attività informali che comunque non avvengono solo nei fine settimana: si tratta di racconti, animazione musicale, visione di un film, di un programma televisivo, lettura

di una rivista, festeggiamenti di ricorrenze e compleanni, culti religiosi, partecipazione a concerti e spettacoli teatrali, cene e pranzi al ristorante, uscite per commissioni, o nei locali pubblici e per parchi e giardini.

Ogni anno nei periodi in cui il clima è più favorevole si organizzano brevi soggiorni e gite con destinazioni di volta in volta scelte sulla base dell'interesse paesaggistico, culturale e gastronomico della meta e, ovviamente, delle caratteristiche di accoglienza e ospitalità delle strutture ricettive.

Vi presentiamo di seguito le attività e i laboratori che vengono normalmente proposti ai nostri ospiti all'interno di un percorso di autonomizzazione personale e acquisizione di nuove competenze.

Logopedia

Le sedute individuali sono utili per il recupero e l'aumento della produzione delle parole, e, in generale, per comunicare meglio col prossimo, oltre che per la riabilitazione dei pazienti che hanno problemi a deglutire (disfagia).

Fisioterapia

Le sedute individuali di movimento, di ginnastica e gli esercizi riabilitativi in palestra (o se necessario anche a letto) servono per il recupero e per mantenere l'efficienza degli arti.

Acquaticità e piscina

L'attività serve a ritrovare o aumentare la coordinazione nei movimenti, anche con giochi e massaggi in acqua che favoriscono il benessere psicologico e fisico. Si svolge in una struttura convenzionata, esterna alla RAF, con la presenza di operatori specializzati.

Stimolazione cognitiva

Si tratta di sedute individuali per il recupero o il mantenimento delle abilità della comprensione e del coordinamento, attraverso la stimolazione del pensiero e del linguaggio.

Laboratorio di cucina

Il cibo è memoria, cultura, piacere: il laboratorio serve a socializzare divertendosi, mettendo in gioco la capacità di relazionarsi e di mediare mentre si pianificano gli acquisti, facendo la spesa e preparando il cibo, per una grande soddisfazione finale, tutta da condividere.

Laboratorio di orto-giardinaggio, ippoterapia e pet therapy

Il senso di responsabilità, l'affettività e la disponibilità al gioco vengono stimolati prendendosi cura di un essere vivente, vegetale o animale: con la semina, la

coltivazione e il raccolto di piante (aromatiche, ornamentali o da frutto) oppure col prendersi cura di animali domestici che donano e prendono affetto senza giudicare, per sentirsi utili agli altri e per acquisire di nuovo sicurezza in sé stessi.

Laboratori didattici di scrittura e lettura

Scrivere: per raccontare i ricordi, le emozioni, la vita quotidiana, le speranze. Serve come primo aggancio per recuperare, esercitare e far seguire nuovi apprendimenti. Mentre l'ascolto di letture (che siano drammatizzate o di articoli) alle quali segue il commento e la discussione, favorisce le competenze comunicative e le abilità sociali.

Lavoro con le scuole

Grazie alle collaborazioni con il territorio e altre strutture del Consorzio per gestire insieme i laboratori creativi e alcune attività di gioco educativo dei Centri Estivi, gli ospiti della RAF invertono il ruolo e diventano gli animatori per i bambini in visita didattica.

Laboratorio di computer

Per comunicare, conoscere e utilizzare la rete per accedere in modo guidato e protetto ad informazioni e servizi. Il laboratorio permette di apprendere dai primi rudimenti sui principali programmi, all'utilizzo del PC per disegnare, colorare, ascoltare musica, realizzare e guardare video, etc.

Educazione affettivo/sessuale

Non si possono più ignorare i bisogni e i desideri sessuali delle persone disabili: sia perché il disabile è consapevole del suo desiderio e lo manifesta in tanti modi, sia perché la società - con sempre maggiore accettazione - riconosce il diritto del disabile ad una migliore qualità della vita.

La RAF San Giuseppe da tempo lavora al fianco di psicologi ed educatori per insegnare

la sessualità in un'ottica educativa, per dare un riscontro concreto al diritto alla salute e al benessere psicofisico e sessuale degli ospiti.

Per questo motivo parlare semplicemente di Assistenza Sessuale può risultare estremamente riduttivo: crediamo, invece, sia molto importante declinare il concetto in un senso più ampio e complesso, includendo in questo percorso anche l'Assistenza all'emotività, all'affettività, alla corporeità e, infine, alla sessualità.

Laboratori espressivi e teatrali

Manipolare, colorare, disegnare e costruire serve a migliorare le proprie abilità manuali ed espressive e ad accrescere la propria autostima.

Si parte dal bisogno di realizzare un prodotto, anche di semplice fattura, con le proprie mani per giungere, in alcuni casi, alla realizzazione di manufatti che hanno spesso anche un elevato valore estetico (cartapesta, rivestimento, decorazione di oggetti o mobili, realizzazione di semplici strutture scenografiche e ornamentali da interno o da esterno, produzione di cartelloni tematici, realizzazione di bigiotteria, ceramica e piccoli oggetti).

Anche i canti, le danze, l'ascolto attivo e le improvvisazioni sonore e ritmiche guidate rappresentano una stimolazione a livello affettivo, senso-motorio e cognitivo.

Le attività di teatro creativo forniscono una risorsa straordinaria nel contesto dell'educazione e della riabilitazione di persone con disabilità fisiche o intellettive:

sviluppano le abilità motorie, verbali e sociali; aumentano l'autostima, la sicurezza di sé e l'assertività; nei gruppi, promuovono la tolleranza, il rispetto e la comprensione

GIORNATA TIPO

a) Organizzazione della giornata tipo

La giornata dei nostri ospiti è organizzata in modo da garantire un'armonica conciliazione tra attività riabilitative ed esigenze personali di ogni singolo utente.

In particolare, abbiamo organizzato la nostra giornata con la seguente scansione di attività e impegni:

- Dalle 7 alle 9: risveglio degli ospiti, cura personale e colazione.
- Dalle 9 alle 11,30: iniziano i vari percorsi pensati per soddisfare le esigenze e gli interessi degli ospiti. Le attività proposte seguono un calendario settimanale con moduli di frequenza alternata.
- Dalle 12 alle 14: pranzo, a cui segue uno spazio rilassante per coltivare interessi comuni o legami socializzanti.
- Dalle 14 alle 16,30 vengono riproposte le attività secondo il programma e gli interessi degli ospiti.
- Dalle 18 alle 20: si cena e si predispone la serata.
- Dalle 20 alle 22: gli ospiti possono scegliere, in accordo con gli operatori, come occupare questo spazio (guardando la TV, sfogliando giornali, socializzando...)
- Dalle 22 alle 7: gli ospiti riposano, accuditi dal personale notturno che presta assistenza ai singoli per le esigenze personali.

b) Orari e modalità di visita dei familiari

La RAF accoglie i parenti che vogliono far visita agli ospiti dalle ore alle ore 9,00 alle ore 20, ma è preferibile concordare la visita con il responsabile di struttura, per non incidere sullo svolgimento delle varie attività, delle uscite, dei pasti.

All'interno della struttura ci sono luoghi di accoglienza dotati di angolo bar (distributori di bevande calde e fredde e snack) per stare autonomamente con i parenti, in modo da non occupare la camera da letto (salvo casi particolari) e per salvaguardare la privacy

degli altri ospiti. Se gli ospiti e i parenti lo desiderano, possono partecipare ai momenti di risocializzazione nell'arco della giornata.

RETTE

La retta per il soggiorno alla RAF San Giuseppe si divide in due parti:

- **una quota sanitaria** (pari al 70%) che è a carico del Servizio Sanitario Nazionale e serve a pagare il costo delle prestazioni sanitarie erogate dalla RAF, sulla quale nulla è dovuto da parte delle famiglie e delle persone che godono del servizio.
- **una quota socio assistenziale** (pari al 30%) che serve a pagare il costo alberghiero, ed è a carico dei cittadini che ricevono il servizio (o dei famigliari). Tale quota di compartecipazione viene calcolata dall' Ente Pubblico sulla base del reddito della persona che usufruisce del servizio.Nel caso in cui il reddito non consenta la copertura economica della quota, interviene l'ente suddetto, che indica inoltre quali redditi dei cittadini devono essere considerati per il corretto calcolo della quota di compartecipazione.

La retta è calcolata sulla base dei giorni di effettiva presenza dell'ospite nella struttura. Mensilmente viene emessa regolare fattura delle prestazioni erogate.

La retta **non comprende** il costo di:

- abbigliamento e calzature
- articoli e gli oggetti di igiene personale
- piccole spese di vita quotidiana quali sigarette, bar ed altri generi di conforto personale
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- ausili medici e protesici
- ticket sanitari

- parcelle per la consultazione di personale di professionisti
- spese di ricovero presso strutture che richiedano pagamenti parziali o totali compreso l'accompagnamento.

SINERGIE CON IL TERRITORIO: LA RAF È UNA REALTÀ APERTA E FLESSIBILE

Oltre alle attività appena descritte, che sono direttamente rivolte agli ospiti, il servizio vuole:

- facilitare ai nostri ospiti l'accesso ai servizi che offre il territorio, per utilizzare le risorse che la collettività mette a disposizione delle persone disabili
- mantenere e favorire i legami con i parenti e i propri cari
- rappresentare un possibile punto di riferimento, informativo e di sostegno

Per quanto attiene ai rapporti con il tessuto sociale locale, il nostro intervento considera prioritaria l'integrazione sociale degli ospiti della RAF che non deve essere concepita come "entità contenitiva e totalizzante".

Il servizio non deve essere l'unico riferimento per l'utente in grado di rispondere ai suoi bisogni, ma deve configurarsi come che si proponga come strumento di raccordo con le risorse offerte dal territorio.

Gli operatori della nostra struttura costituiscono, quindi, la figura di mediazione tra l'utente e il tessuto sociale, con il compito di potenziare il processo di integrazione sociale degli ospiti.

Sono, pertanto, considerati parte integrante del percorso educativo tutti quei momenti strutturati, svolti sia all'interno della struttura sia al suo esterno, nei quali l'utente è posto nelle condizioni di interagire non solo con le abituali figure di riferimento, ma sia messo nelle condizioni di poter incrementare la sua autonomia intessendo (da solo o in forma mediata) una vera e propria "rete di relazioni sociali".

L'impegno assunto attraverso le nostre iniziative è rendere il territorio più consapevole e quindi più disponibile all'attenzione e all'accoglienza della persona diversamente abile.

CONTATTI E COME RAGGIUNGERCI

- **R.A.F. SAN GIUSEPPE**
  Via Cesare Rossi 14 - Poirino
  tel. 011 94 30 947 - fax 011 94 30 954
  raf.poirino@ilmargine.it
- **Simonetta Matzuzi**, Responsabile d'Area
  tel. 328 155 04 04 | simonetta.matzuzi@ilmargine.it
- **Carolina Borra**, Coordinatrice Nuclei Residenziali R.A.F.
  tel. 380 318 37 63 | carolina.borra@ilmargine.it
- **Dott. Antonio Di Matteo**, Consulente Sanitario
  dott.antonio.dimatteo@gmail.com
  riceve su appuntamento il lunedì dalle 14.30 alle 16.30 - tel. 335 817 49 68
- **Carolina Borra**, Referente del Servizio *ad interim*
  tel. 380 318 37 63 | carolina.borra@ilmargine.it

Come raggiungerci

- **In auto**
  Tangenziale Sud, direzione est su E70; uscita Santena per SS29 verso Cambiano/Alba; entrare in SR29; attraversare 3 rotonde; alla 4 rotonda prendere la 2ª uscita e imboccare SS29 Racc.
- **Con i mezzi pubblici**
  Torino (Lingotto Expo)

Prendere la linea extraurbana 2073 : Linea operaia - Borgo Aje - Cambiano - Santena - Villastellone - Carmagnola, in direzione Poirino per 26 fermate. Scendere alla fermata 15695 - Poirino (v. Indipendenza)

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza, imparzialità, diritti
I servizi forniti rispettano e promuovono il diritto di uguaglianza tra le persone (garantendo allo stesso tempo il diritto alla differenza) senza fare distinzione\ differenze tra le persone a prescindere dall'età, dal sesso, dalle condizioni psicologiche, fisiche o socio economiche, dalla cultura e dalla religione, dall'origine, dalla lingua e dall'opinione politica. I nostri servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo-assistenziale sulla base di un progetto specifico, garantendo a ciascuno gli stessi diritti, le stesse opportunità e le stesse attenzioni.

Qualità dei servizi
I servizi che eroghiamo sono il risultato combinato della competenza e dell'esperienza degli operatori, del personale medico sanitario e di tutti i collaboratori.

Il nostro lavoro viene misurato anche attraverso parametri che prevedono:

- questionari mirati, per misurare la soddisfazione dei destinatari;
- monitoraggio interno su come vengono svolti i servizi, utile per il miglioramento continuo.

Continuità, efficacia ed efficienza dei servizi
I servizi sono valutati sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse che abbiamo a disposizione.

Rispetto dei diritti, della dignità e della riservatezza
Il lavoro degli operatori è orientato al pieno rispetto della dignità di ciascun ospite, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali e sociali, rivolgendosi sempre con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, e garantendo la massima attenzione alla tutela dei dati sensibili.

Diritto di scelta
Grazie alle strutture e ai servizi della Cooperativa, Il Margine può favorire per ciascun ospite una scelta più ampia e mirata di soluzioni secondo le sue aspettative.

IL MÀRGINE
L'ACCENTO SULLA PERSONA

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

R.A.F. SAN GIUSEPPE
Via Cesare Rossi 14 - Poirino
Tel e Fax 011 9430947 - 011 9430954
raf.poirino@ilmargine.it