

Gruppo Appartamento  
VENCHI UNICA

# CARTA DEL SERVIZIO

Via De Sanctis 12 (Torino)

Anno 2024

---

Carta del Servizio

# Venchi – Gruppo Appartamento Disabili

VIA F. DE SANCTIS, 12,  
TORINO (TO)

## Indice

|   |    |
|---|----|
| Presentazione e mission .....                       | 2  |
| Domanda di accesso e procedure .....                | 3  |
| Gestione dati e tutela della privacy .....          | 4  |
| Orienteering .....                                  | 4  |
| La casa.....  | 4  |
| Staff dirigenziali e operativi .....                | 5  |
| Modalità di contribuzione dell'utente.....          | 6  |
| I Servizi offerti.....                              | 7  |
| La relazione con la famiglia .....                  | 8  |
| La tutela dell'utenza.....                          | 8  |
| La gestione delle comunicazioni e dei reclami ..... | 9  |
| Modalità di coinvolgimento dei volontari.....       | 10 |
| La nostra organizzazione .....                      | 10 |

## Perché la Carta del Servizio

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'ospite del **Gruppo Appartamento VENCHI** di Via F. De Sanctis, 12 Torino.

La Carta non rappresenta un semplice opuscolo informativo, bensì uno strumento di verifica e di controllo della corrispondenza tra quanto promesso ed effettivamente erogato. Rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

### Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari,
- Disponibilità del documento presso il Gruppo Appartamento;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio.
- Rintracciabilità sul sito <http://www.cav.lavaldocco.it/>

### Presentazione e mission

Il Gruppo Appartamento (G.A.) Venchi di Torino (nato nel 2012) è principalmente una casa, e come tale vuole accogliere le persone e permettere loro di vivere una vita piena ed appagante in un ambiente dove possano provare esperienze di vita indipendente e di relazione.

**Gli ospiti** sono persone disabili adulte di ambo i sessi, che non possono vivere autonomamente o presso i loro familiari.

**Il Gruppo Appartamento dispone di n. 6 posti: 2 camere doppie e 2 singole.**

Per soddisfare i bisogni educativi degli ospiti è necessario: porre attenzione alle capacità da lui/lei acquisite e lavorare per il loro potenziamento; sviluppare la socializzazione con persone esterne al Gruppo Appartamento; favorire l'integrazione con il territorio circostante al fine di rendere cittadini attivi gli ospiti.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti:

- **garantire il benessere** della persona con disabilità ospitata;
- **favorire l'integrazione** sociale e le relazioni interpersonali;
- garantire la **massima autonomia raggiungibile** della persona ospitata;
- **fornire sostegno e supporto alle famiglie;**
- **personalizzare** l'intervento assicurando opportunità educative, abilitative;
- **facilitare la loro inclusione nel tessuto sociale del territorio.**

**Il Gruppo Appartamento Venchi**, è collegato con tutti i servizi del territorio quali :

- **Servizi Sociali**, attraverso gli Assistenti Sociali/Educatori Territoriali titolari dei casi e/o Amministratori di Sostegno e/o Tutori.
- **Servizi Sanitari**, attraverso il Medico di Medicina Generale e gli ambulatori dell'ASL che forniscono le prestazioni necessarie per il mantenimento della salute degli ospiti e le visite di controllo, e tramite la presa in carico/consulenza da parte del CSM per gli aspetti psichiatrici.

## Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel Gruppo Appartamento è effettuata dalla Commissione di Valutazione preposta (UMVD), così come previsto dalla normativa regionale.

**La presa in carico** inizia al momento dell'assegnazione del servizio da parte delle Commissioni di Valutazione e della conseguente segnalazione al Responsabile del Servizio per la cooperativa.

Il Responsabile del Gruppo Appartamento cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa;
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative alla persona con disabilità;
- presenta e consegna la **Carta del Servizio**.

In un secondo incontro accompagna la persona con disabilità e la sua famiglia in visita presso la struttura.

È cura del Responsabile raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata. Queste informazioni saranno condivise con gli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

Con la presa in carico nel servizio l'équipe individua l'educatore referente e l'oss di riferimento della persona inserita, che si occupano di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e dopo tre mesi una prima relazione educativa. L'inserimento consente di iniziare ad instaurare una relazione con gli operatori e gli altri ospiti, di mettere in gioco le proprie potenzialità e capacità, di esprimere richieste e desideri.

A ciò segue la costruzione del **Progetto Individualizzato (P.I.)** di ciascun ospite, che prevede la partecipazione ad attività strutturate interne, anche in collaborazione con la Comunità Alloggio Venchi Unica (situata al piano superiore dello stesso edificio) e esperienze progettuali nel territorio torinese.

In sintesi, il **P.I.** viene definito in base a:

- le caratteristiche della persona, i suoi bisogni e il suo contesto familiare e sociale;
- i risultati che si vogliono ottenere;
- la capacità di risposta del Gruppo Appartamento in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione ericorso ai servizi della rete.

Per ogni **P.I.** è necessario:

- indicare l'operatore responsabile;
- indicare l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari;
- descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- modalità di verifica dei risultati.

## I documenti da presentare

Prima dell'ammissione al servizio, è necessario fornire la seguente documentazione:

- Documentazione socio-sanitaria (relazioni cliniche);
- Documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizi a carattere socio-educativo-riabilitativo (relazioni educative, relazioni sociali);
- Prescrizione medica, posologia e orari dei farmaci da somministrare;
- Prescrizione medica relativa alla necessità di utilizzo di specifici prodotti igienico-sanitari o ausili.

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Esenzione ticket;
- Tessera sanitaria;
- Certificato d'invalidità;
- Se posseduta, la tessera personale di libera circolazione per il trasporto pubblico.

## Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (GDPR 679/2016), che vengono custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo la Coop. individua un Responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati.

In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy, presentandole il documento sull'informativa.

Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia accetta, viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviata nella cartella dell'utente.

Il documento consente esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali, eventi pubblici.

## Orienteering



Il Gruppo Appartamento si trova in Via F. De Sanctis, 12 nell'area dell'ex fabbrica di cioccolato Venchi Unica.

E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (Linee 40- 62- fermata della Metropolitana cittadina "Massaua" situata a soli 100 m.) e risulta ben servita sia in termini di uffici (anagrafe, posta, servizio sociale, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, bocciola, parrocchia, cinema, associazioni sportive e ricreative) fruibili dagli ospiti.

## La casa

L'appartamento si trova all'interno dell'ex fabbrica Venchi Unica ed è collocato al primo piano dello stabile, al quale si accede tramite una scala interna ed un ascensore.

Gli spazi sono costituiti da: ingresso; soggiorno; bagno per operatori; 4 camere di cui 2 doppie e 2 singole (tutte con bagno interno di cui uno attrezzato per disabili); corridoio; lavanderia; ufficio operatori; un piccolo magazzino; la dispensa; una cucina con la sala da pranzo.

I locali sono stati arredati con attenzione ai colori, alla vivibilità e alla sicurezza.

È garantita la cura dell'ambiente e dello spazio perché esso diventi significativo da un punto di vista affettivo (la scelta dei complementi d'arredo, la possibilità di identificare spazi personali e collettivi) e fonte di apprendimento (acquisizione di livelli di autonomia personale, di regole sociali) non banalizzando la quotidianità, ma valorizzandone ogni aspetto.

### **Organizzazione oraria**

Il gruppo Appartamento ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. E' prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno.

**La giornata tipo solitamente è così organizzata**  
 (gli orari possono variare in base alle esigenze degli ospiti).

|                 |   |
|-----------------|---|
| Ore 7,00/8,30   | Risveglio ed igiene   |
| Ore 8,00/9,00   | Colazione   |
| Ore 9,00/13,00  | Svolgimento di attività educative e riabilitative   |
| Ore 13,00/14,30 | Pranzo e riordino   |
| Ore 14,30/18,00 | Svolgimento di attività strutturate e non, interne ed esterne   |
| Ore 18,00/19,30 | Preparazione cena   |
| Ore 19,30/21,00 | Cena, riordino e igiene serale  |
| Ore 21,00/23,00 | Attività di relax (visione televisione, ascolto musica, lettura, giochi...) e preparazione per la notte |
| Ore 22,30/7,00  | Riposo  |

### **Staff dirigenziali e operativi**

Il G.A. prevede un organico (équipe) così composto in base alle indicazioni della normativa regionale vigente:

- Responsabile del servizio;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS).

È effettuata una riunione settimanale, in cui gli operatori si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro quotidiano, dell'organizzazione del servizio e dell'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con gli ospiti.

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato.

Il Responsabile e l'équipe sono costantemente in relazione con la Direzione e il Sistema di Supporto tecnico, scientifico e amministrativo della Cooperativa.

In presenza di progetti individuali che prevedano specifici bisogni educativi e assistenziali e che per questo necessitano di prestazioni aggiuntive possono essere attivate ulteriori risorse di personale (Consulenti Attività accreditati)

Gli operatori sono in possesso di patente di guida e utilizzano mezzi di trasporto assicurati per il trasporto degli utenti.

### **Il Responsabile del Servizio**

È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile del Servizio, il quale cura gli aspetti di organizzazione del servizio, di redazione e conservazione della documentazione, di relazione - sensibilizzazione con il contesto nel quale si eroga il servizio e di mantenere i contatti tra il gruppo di lavoro (équipe) e la Cooperativa

In particolare ha la funzione di riferimento nei confronti dei servizi titolari del progetto di

vita di ogni utente.

Inoltre, si occupa di verificare l'efficienza e la manutenzione dei mezzi affidati per la conduzione del servizio, della sostituzione del personale assente, del rapporto con i fornitori, di amministrare le risorse economiche per la gestione della quotidianità e delle attività previste dai progetti, attingendo da un apposito budget finanziario.

### **Il Sistema di Supporto della Cooperativa**

Il sistema di supporto è costituito dalla **Direzione Generale**, dalla **Direzione Amministrativa** e dall'**Ufficio Selezione del personale** che forniscono, ciascuna per la propria specifica competenza, gli strumenti di consulenza e organizzativi di cui l'équipe necessita nell'ordinaria e straordinaria gestione del servizio.

La Direzione Generale, attraverso la figura del **Responsabile di Direzione** (che è la figura di riferimento, che svolge funzioni di rappresentanza della Cooperativa), presidia gli aspetti contrattuali e relativi alle risorse umane, materiali e finanziarie di cui il servizio necessita in stretta collaborazione con il Responsabile del Servizio;

Inoltre, attraverso l'**Addetto Tecnico di Direzione** che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente e il supporto per l'avviamento e il consolidamento del servizio.

La Direzione Amministrativa presidia aspetti di carattere contrattuale per i lavoratori, coordina la segreteria generale, cura gli aspetti assicurativi e legati alla sicurezza degli operatori e degli utenti.

Il Servizio si avvarrà dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per l'erogazione di servizi di formazione specialistica e di supervisione.

La Cooperativa gestisce un'ampia rete di servizi territoriali e a valenza animativa presso i quali sono dislocati materiali e attrezzature di proprietà il cui uso è comune a tutti i servizi.

### **Documentazione**

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- Registro firme presenza operatori;
- Registro presenze ospiti;
- Quaderno passaggi consegne;
- Diario ospiti;
- Verbale équipe;
- Agenda di lavoro;
- Cartella sanitaria dell'ospite contenente: dati e tessera sanitaria; codice esenzione; certificazione UMVD; certificato di invalidità; documentazione anamnestica e relativi referti sanitaria; referti medici e relazioni medico-sanitarie;
- Cartella educativa dell'ospite: dati anagrafici; carta d'identità; codice fiscale; certificato UMVD; certificato di invalidità; tessera mezzi pubblici; certificato di tutela o amministrazione di sostegno; lettera di ammissione al Gruppo Appartamento; tessera elettorale; progetto individualizzato; relazione servizi sociali e di altri servizi pubblici, verbali di incontri con famiglie e servizi;
- Registro cassa utente;
- Registro della somministrazione dei medicinali e registro carico-scarico farmaci;
- Foglio reclami a disposizione degli utenti e dei famigliari.

### **Modalità di contribuzione dell'utente**

In seguito alla Delibera della Città di Torino, istitutiva dell'albo dei prestatori dei servizi socio sanitari per persone con disabilità, l'utente o il suo tutore deve corrispondere la propria quota di contribuzione alla retta direttamente all'Ente Gestore del servizio

residenziale. Tale quota è stabilita in base alla situazione economica dell'ospite, predeterminata dal Servizio Sociale del Comune di Torino (Ufficio Contribuzioni) che comunica il dato all'ente gestore. La retta giornaliera comprende tutti i servizi erogati all'interno e all'esterno della comunità, fatta eccezione per:

- Capi di abbigliamento personale, comprese le calzature;
- Oggetti di igiene personale;
- Piccole spese quotidiane (sigarette, bar, etc...);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali.
- Parrucchiere, podologo e altre attività specialistiche;

Al momento dell'inserimento viene stipulato un Contratto tra l'Ospite (o suo familiare) e Cooperativa Animazione Valdocco che indica le modalità di pagamento: all'atto della firma, il richiedente corrisponde un deposito cauzionale pari all'importo della retta giornaliera per 30 giorni.

L'importo mensile, da corrispondere alla cooperativa, è conteggiato sulla base delle presenze rilevate da apposito modulo compilato quotidianamente dagli operatori; tale conteggio viene consegnato o spedito al domicilio del familiare/tutore. Entro un massimo di 10 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il familiare deve versare la cifra sul conto corrente postale o bancario della Cooperativa Animazione Valdocco.

## I servizi offerti

Il lavoro degli operatori è orientato a soddisfare i bisogni assistenziali e i bisogni educativi degli ospiti. Sono garantite, come da indicazioni presenti nella D.G.R. 230/1997, almeno 4 ore di attività diurne giornaliere personalizzate a tutti gli ospiti del Gruppo Appartamento in base alle seguenti aree:

**Area del corpo e della salute:** conoscenza e applicazione di nozioni di igiene personale, cura della persona, sport e attività psicofisiche, gestione nella preparazione dei pasti;

**Area della cura e dell'ambiente domestico:** igiene e riordino dei locali, cura dei locali e degli effetti personali, uso di elettrodomestici.

**Area cognitiva:** sviluppo delle capacità e delle potenzialità cognitive ed espressive relativamente a: gestione del denaro; educazione sanitaria; uso di un'appropriata comunicazione; conoscenze di ruoli sociali e regole; conoscenza norme di sicurezza; educazione alimentare.

**Area relazionale-sociale:** rapporto con gli altri, apprendimento di regole sociali nella relazione interpersonale, stimolo alla maggior comunicazione nel proprio contesto; conoscenza e utilizzo di ambienti, servizi, attività presenti sul territorio (uffici pubblici, luoghi di incontro, esercizi commerciali, strutture e agenzie per il lavoro, della scuola, del tempo libero).

**Area del tempo libero:** le esperienze dirette sul territorio, costituiscono una verifica e uno stimolo rispetto ai livelli di acquisizione di abilità sociali nonché un'occasione di divertimento. Le attività del tempo libero possono essere le seguenti: utilizzo di opportunità presenti sul territorio quali cinema, pizzerie, discoteche, ritrovi, mostre, concerti; partecipazione a gite e uscite, iniziative culturali e sportive.

Molte delle attività sono momenti di rapporto individualizzato con l'ospite realizzate per:

- Accompagnare la persona nella sua crescita personale, nell'apprendimento di modalità relazionali nelle più diverse occasioni che ci offre la quotidianità;
- Imparare ad esercitare la capacità di scegliere (ad esempio i propri capi di abbigliamento, il cibo da preparare per se e per gli altri);
- Esercitarsi nella relazione con le persone frequentando i luoghi di tutti (ad esempio

- rispettare le file, tollerare le attese, saper chiedere informazioni e spiegazioni);
- Imparare ad organizzare gli impegni settimanali non esclusivamente basandosi su quello che “si vuole fare” ma anche su quello che “si deve fare”;
  - Lavorare sulla capacità di stare in un ambiente, quello del Gruppo Appartamento, che necessariamente vede il confronto con molte altre persone, diverse, e che hanno, come tutti, capacità e limiti con i quali bisogna misurarsi.

### **Organizzazione di soggiorni**

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del Progetto Individualizzato degli ospiti.

Generalmente vengono individuati alcuni giorni durante il periodo estivo al termine delle attività annuali nei quali operatori e ospiti soggiornano presso località marine, montane o culturali, località concordate con gli utenti stessi.

Perché ognuno abbia più possibilità di scegliere la vacanza più adatta per sé, ad esempio (albergo, campeggio, ostello, mare, montagna, città d'arte), organizziamo i soggiorni in piccoli gruppi con la Comunità Alloggio Venchi Unica.

### **La relazione con la famiglia**

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

**Incontro di presentazione del progetto individualizzato:** i due operatori referenti del caso insieme al Responsabile del Servizio e, in alcuni casi, con il servizio pubblico titolare incontrano i famigliari

**Contatti estemporanei:** fanno parte della quotidianità le visite settimanali di alcuni famigliari, il coinvolgimento degli stessi per alcune visite mediche, telefonate per aggiornamenti.

### **L'attenzione alla Qualità**

**SINCERT**



La nostra cooperativa è certificata secondo la norma **UNI EN ISO 9001** dal 2001 e in data 3 dicembre 2003 ha conseguito il passaggio all'edizione 2000, n° registrazione 1442 - A emesso dall'ente CERMET.

L'oggetto della certificazione è: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, rivolta a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale. Servizi residenziali (R.S.A., R.A.F., R.A., C.A.); Semiresidenziali; Centri Diurni; Laboratori; Asili Nido; Ludoteche; Servizi domiciliari; Servizi territoriali; Servizi di Inserimento ed orientamento al lavoro; Attività di animazione; Informagiovani; Infomalavoro.

La politica per la Qualità fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di miglioramento annuali, nell'ottica del miglioramento continuo.

Il sistema di gestione per la qualità è inteso dal consiglio di Amministrazione della Cooperativa come espressione professionale della capacità di sviluppo del lavoro, per attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno, che permettano di ottenere una maggiore competitività, avendo come obiettivo finale la soddisfazione dei seguenti punti:

- offrire servizi rispondenti alle esigenze, aspettative e bisogni dei nostri committenti, utenti, destinatari e delle comunità locali ove operiamo;
- responsabilizzare, motivare, formare professionalmente e coinvolgere il personale interno;
- garantire la qualità dei servizi offerti, intesa come valutazione condivisa e dialettica tra tutti gli attori coinvolti;
- definire obiettivi annuali per il mantenimento e il miglioramento del sistema-servizio.

### **Risultati attesi**

- Miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso processi partecipati di verifica da parte degli utenti (Customer Satisfaction);
  - Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, best practices, protocolli, etc);
  - Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione, con previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata.
- Gli operatori impiegati operano in consapevolezza delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa in applicazione della normativa di riferimento e sono dotati di strumenti di protezione ai rischi ed agli incidenti

### **La tutela dell'utenza**

#### **Diritti dell'utente ed i suoi familiari**

- Essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- Essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali;
- Ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di difficoltà di comprensione dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

#### **Doveri dell'utente ed i suoi familiari**

- Rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio ricevuta al momento dell'ingresso;
- Rispettare il personale del servizio;
- Mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- Avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- Attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

Il servizio fornito dal Gruppo Appartamento risulta difficilmente misurabile e quantificabile. La soddisfazione del singolo utente può variare in base a diversi aspetti, pertanto il servizio si propone di creare dei momenti di dialogo fra gruppo di lavoro e ospiti e loro famiglie al fine di individuare criticità e suggerimenti rispetto a problematiche presenti.

### **La gestione delle comunicazioni e dei reclami**

L'ospite e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione della Cooperativa o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso la sede della Cooperativa Animazione Valdocco.

Ogni reclamo archiviato è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita degli ospiti.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie

### **Suggerimenti**

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo (di seguito riportato) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Servizio

Il Responsabile del Servizio provvederà a porli all'attenzione del Responsabile di Direzione della Cooperativa.

### **Modalità di coinvolgimento dei volontari**

Nel rapporto con la realtà territoriale il Volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio aperto sul territorio e capace di proporre percorsi di integrazione.

Riteniamo importante

- azioni, progettate insieme, di iniziative di aggregazione, arricchimento delle opportunità del tempo libero per gli utenti del Gruppo Appartamento;
- collaborazione, finalizzata a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e rispetto all'ideazione e la realizzazione di feste e opportunità di incontri e momenti di animazione

La Coop. Animazione Valdocco è inoltre accreditata presso Legacoop nazionale per l'accoglienza di giovani volontari nello svolgimento di percorsi di Servizio Civile Volontario.

### **La nostra organizzazione**

La Cooperativa Animazione Valdocco è un'impresa sociale, una cooperativa sociale di produzione lavoro, non ha fini di lucro.

Dal 1980 gestisce sia per conto di Comuni, Consorzi, Aziende Sanitarie, Comunità Europea, e sia in modo diretto, servizi socio sanitari educativi, servizi animativi, servizi di inserimento lavoratori, servizi assistenziali. È rivolta alla promozione, progettazione e gestione di servizi sociosanitari, educativi, animativi e culturali, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche. La Cooperativa persegue la funzione sociale, lo scopo e i principi mutualistici senza fini di speculazione privata previsti dall'art. 45 della Costituzione. Essa ha lo scopo di perseguire, ai sensi della legge 8 novembre 1991 n. 381, l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari e educativi.

Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è

iscritta nella sezione cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Torino (L.381/91). Le attività, i progetti, i servizi sono dislocati in diverse aree della Regione Piemonte, e principalmente – nelle province di Torino, Biella, Cuneo, Asti, Vercelli e Verbano-Cusio-Ossola. Vi sono inoltre dei servizi dislocati fuori dalla Regione Piemonte.

“La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi. Lo facciamo con l'Amministrazione Pubblica Locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa.” (Statuto, art.4).

## **I nostri riferimenti**

### **Sede del Gruppo Appartamento VENCHI**

Via F.De Sanctis,12 Torino

Tel:cell. 3388962895

e-mail: [gavenchiunica@merak.coop](mailto:gavenchiunica@merak.coop)

Responsabile Ed. Prof. M.Carla Bernardi Tel. 335 5835498

### **Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus**

Via Sondrio 13, 10144 – Torino

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì – dalle 9,00 alle 17,00

Tel 011.4359222

mail: [animazione.valdocco@lavaldoceo.it](mailto:animazione.valdocco@lavaldoceo.it)

**Modulo per osservazioni e suggerimenti**  
**DATI RELATIVI AL PROPONENTE**

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>COGNOME:</b>             |  |
| <b>NOME:</b>                |  |
| <b>INDIRIZZO:</b>           |  |
| <b>RECAPITO TELEFONICO:</b> |  |

**DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO**

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>TIPOLOGIA DEL SERVIZIO</b> |  |
| <b>FREQUENZA DI UTILIZZO</b>  |  |

**SUGGERIMENTO PROPOSTO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016  
General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento  
dei dati personali.

Torino, \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_