

Carta del Servizio

**Centro Diurno con Nucleo residenziale notturno
*Diecidedimi***

**Corso Racconigi, 143
Torino**

INDICE

Premessa	1
1. Presentazione e mission del Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo Diecidedimi	2
2. Domanda di accesso e procedure.....	2
3. Gestione dati e tutela della privacy	3
4. Orienteering	4
5. Il Centro Diurno Diecidedimi con Nucleo Residenziale Notturmo	4
6. Il Sistema di supporto della Cooperativa	6
7. Modalità di contribuzione dell'utente	7
8. I Servizi offerti dal Centro Diurno	7
9. Documentazione	9
10. La relazione con la famiglia	10
11. L'attenzione alla Qualità	10
12. La tutela dell'utenza	10
13. Strumenti di rilevazione della soddisfazione	11
14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami	11
15. Modalità di coinvolgimento dei volontari	12
16. La nostra organizzazione	12
17. I nostri riferimenti	13

Premessa

Perché la Carta del Servizio

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente del **Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo Diecidedimi**.

La Carta non rappresenta un semplice opuscolo informativo, bensì uno strumento di verifica e di controllo della corrispondenza tra il *Servizio Diecidedimi* effettivamente erogato e quanto promesso.

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.

Questa è la seconda edizione a cui ne seguiranno successive con ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti e con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari,
- Disponibilità del documento presso il **Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo**;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio.

1. Presentazione e mission del Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo Diecidedimi

Il Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo Diecidedimi di Torino è gestito, in regime di Accreditamento con la Città di Torino, dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

Gli ospiti sono persone con disabilità di ambo i sessi con disturbo del comportamento e Disturbo dello Spettro autistico (ASD), provenienti dall'intero territorio cittadino. La fascia d'età indicativa è tra i 18 e i 40 anni.

Il Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo Diecidedimi si compone di un Centro diurno (aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 16:30; tranne festività infrasettimanali) e un servizio residenziale, il Nucleo Residenziale Notturmo (tipologia Comunità Alloggio) aperto tutto l'anno 365 giorni h 24.

Sono previsti inserimenti per un totale di 15 persone a tempo pieno al Centro Diurno (con possibilità di inserimenti anche part-time) e 10 persone nel Nucleo Residenziale Notturmo.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti: - **garantire il benessere** della persona 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 una gamma diversificata di opportunità educative, abilitative.

Il progetto di gestione è interconnesso con tutti i servizi del territorio cittadino. La risposta educativa, assistenziale ed abilitativa potrà essere fortemente personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona e orientata ai bisogni delle famiglie. Sarà possibile diversificare le risposte ai bisogni delle persone disabili in carico assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti validati in sede UMVD.

2. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel Centro Diurno con Nucleo residenziale Notturmo è effettuata dalle Commissioni di Valutazione preposte, così come previsto dalla normativa regionale.

L'ammissione dei soggetti avviene secondo la normativa regionale vigente.

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 Centro Diurno con Nucleo residenziale notturno cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente
- presenta e consegna la **Carta del Servizio**.

In un secondo incontro accompagna la persona disabile 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 riferite agli operatori dell'èquipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

A ciò segue la costruzione del **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** da parte dell'èquipe (educatore referente del caso con il contributo dell'OSS per la parte assistenziale).

In sintesi, il **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** viene definito e documentato sulla base delle indicazioni delle Unità Valutative di competenza e deve indicare¹:

- le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale;
- i risultati che si vogliono ottenere;
- la capacità di risposta del Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Per ogni **P.I.** è necessario:

1. indicare l'operatore responsabile dello stesso;
2. indicare l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari;
3. descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
4. realizzare attività di verifica.

I documenti da presentare

Per accedere al Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo, la famiglia deve presentare ai Servizi di riferimento:

CERTIFICAZIONE DI DISABILITÀ

DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE, RELAZIONI EDUCATIVE, RELAZIONI SOCIALI)

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

CARTA D'IDENTITÀ

CODICE FISCALE

ESENZIONE TICKET

TESSERA SANITARIA

DICHIARAZIONE DEI FARMACI IN USO

AUTORIZZAZIONE ALL'ASSISTENZA ALL'AUTOSOMMINISTRAZIONE

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali².

I dati personali vengono, quindi, 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

¹ Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009, n. 25-12129

² Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie

² Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo l'Impresa concessionaria dovrà nominare un responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali,
Come ente gestore del servizio, la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy.

Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali.

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 archiviato nella cartella dell'utente.

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

4. Orienteering

Il Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo Diecidedecimi si trova nella zona denominata San Paolo, si raggiunge con i seguenti mezzi pubblici: 56,55,13,15,33,.

Il quartiere risulta ben servito sia in termini di uffici (es. posta, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, centro culturale/musicale, ecc.) fruibili dagli ospiti.



5. Il Centro Diurno Diecidedecimi con Nucleo Residenziale Notturmo

Il Centro si trova in Corso Racconigi n. 143.

I locali si trovano al piano terra e al primo piano di un condominio di Proprietà della Cooperativa Animazione Valdocco.

Il Centro diurno si articola su due piani. Al pian terreno si trova l'infermeria, due magazzini, 3 sale attività, una palestra e i servizi igienici. Al primo piano comune con il Nucleo Residenziale Notturmo si trova l'ufficio degli operatori, lo spogliatoio la lavanderia, la cucina e 2 sale da pranzo, i servizi igienici.

Il Nucleo Residenziale Notturmo si trova al secondo piano dello stabile di Corso Racconigi 143. sono presenti sei camere da letto da due posti, 1 camera da un posto e un salone con divani e televisione e i bagni.

I locali sono adeguatamente attrezzati ed hanno spiccate caratteristiche di accoglienza e vivibilità.

La sede è costituita da ampi locali destinati alle attività e da locali a uso servizio igienico con relativi anti bagni, corridoi e disimpegni.

La struttura è capace di soddisfare e rientrare in tutte le normative e le leggi vigenti relative ai presidi socio assistenziali per persone diversamente abili.

Il gruppo di lavoro del Centro Diurno

Il Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo prevede un organico composto in base alle indicazioni dei parametri minimi indicati dall'allegato 1 della D.G.C. n. mecc. 06283/019 del 05.08.2003 per quanto concerne il servizio e si caratterizza per la multiprofessionalità:

- Educatori professionali (uno dei quali è il responsabile del servizio);
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Consulente Esperto in tecniche cognitive comportamentali e ABA;
- Consulente Psicomotricista;
- Infermiera Professionale;
- Consulente Medico Psichiatra;
- responsabile del progetto.
- personale per la gestione di eventuali rapporti individualizzati

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore.

È effettuata una riunione settimanale, in cui i tutti gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni.

L'équipe è costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed amministrativo della cooperativa.

L'Equipe partecipa periodicamente a Corsi di Formazione e di Aggiornamento specifici.

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.

Il gruppo di lavoro del Nucleo Residenziale Notturmo

La Comunità prevede un organico composto in base alle indicazioni della D.G.R. 230-23699 da:

- Responsabile del Progetto;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Infermiere Professionale;
- Medico referente delle attività sanitarie e di raccordo con i Servizi Sanitari;
- Tecnico delle attività;
- Colf.

Gli operatori hanno i requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore.

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. Nella riunione settimanale d'équipe, della durata di tre ore, gli operatori si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in comunità, dall'organizzazione del servizio all'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con gli ospiti.

In presenza di progetti individuali che prevedano specifici bisogni educativi e assistenziali e che per questo necessitano di prestazioni aggiuntive saranno attivate ulteriori risorse di personale.

Il gruppo di lavoro si avvale di Consulenti esterni (animatore, tecnici della riabilitazione, tecnici di specifiche attività) in funzione della realizzazione delle attività inerenti i progetti individualizzati. Le figure dei Consulenti Attività sono professionisti accreditati nel nostro Albo Fornitori.

Il Responsabile del Servizio

È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile per la Cooperativa.

Questi coordina gli aspetti di organizzazione del servizio, di formalizzazione delle documentazioni e di relazione - sensibilizzazione con il contesto nel quale si eroga il servizio. In particolare ha la funzione di

referente nei confronti dei servizi di riferimento del progetto di vita di ogni utente. Suo compito è quello di mantenere i contatti tra l'Unità di lavoro e la Cooperativa; di occuparsi dell'efficienza e della manutenzione dei mezzi affidati dalla Cooperativa per la conduzione del servizio, delle sostituzioni del personale assente, del rapporto con i fornitori, amministrare le risorse economiche per la gestione delle attività previste dal progetto attingendo da un apposito budget finanziario.

6. Il Sistema di supporto della Cooperativa

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 saranno attivate ulteriori risorse di personale.

Il sistema di supporto ai servizi gestiti dalla Cooperativa Animazione Valdocco è costituito dalla **Direzione Generale**, dalla **Direzione Amministrativa** e dall' **Ufficio Selezione del personale** che forniscono, ciascuna per il proprio specifico, gli strumenti di consulenza e organizzativi di cui l'équipe necessita nell'ordinaria gestione del servizio, e per quanto concerne gli aspetti di gestione non ordinari che possono sopraggiungere.

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 Coordinatore Referente interno;

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

La Direzione Generale, attraverso l'**Addetto Tecnico di Direzione** che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente, il supporto per l'avviamento del servizio, mentre la Gestione Risorse Umane cura il processo d'individuazione degli operatori (selezione del personale).

Staff tecnico di supporto alle attività di formazione/supervisione: il Servizio si avvale dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per l'erogazione di servizi di formazione specialistica e di supervisione e per la fornitura di consulenze e interventi tecnici rivolti ai destinatari dei servizi.

ORGANIZZAZIONE ORARIA

Il Centro Diurno ha funzionamento diurno di 7,5 ore, per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) e per tutto l'anno solare.

La giornata tipo prevede la presenza di tutti gli operatori dalle ore 9 alle ore 16,30.

La Comunità è aperta 365 giorni all'anno 24 ore al giorno.

Documentazione

- REGISTRO FIRME PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- QUADERNO PASSAGGIO CONSEGNE
- UN DIARIO GIORNALIERO RELATIVO AGLI UTENTI;
- LA CARTELLA EDUCATIVA UTENTE SUDDIVISA NELLE SEGUENTI VOCI: PARTE ANAGRAFICA; PARTE GIUDIZIARIA; INVALIDITÀ'; PROGETTO
- LA CARTELLA SANITARIA UTENTE CONTENENTE: DOCUMENTAZIONE ANAMNESTICA, QUADERNO SANITARIO, REFERTI VISITE SPECIALISTICHE;
- REGISTRO DELLA AUTOSOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI
- REGISTRO CASSA UTENTI PERSONALIZZATO
- REGISTRO CASSA COMUNITA'
- REGISTRO PRESENZE UTENTI
- AGENDA DI LAVORO
- REGISTRO INCONTRI EDUCATORI PUBBLICI E FAMIGLIE
- QUADERNO COMUNICAZIONE IP

- REGISTRO ALIMENTAZIONE/MENU'
- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMIGLIARI.

7. Modalità di contribuzione dell'utente

Come da deliberazione della Giunta Regionale (in allegato), gli utenti del servizio sono tenuti a concorrere alle spese alberghiere sostenute da questa struttura accreditata. Il Comune di Torino stabilisce per i servizi residenziali accreditati la quota a carico del Servizio Sanitario, quella oggetto di propria integrazione e la quota a carico delle persone disabili ospiti della Comunità.

Nella retta non sono comprese le spese relative a:

- Capi di abbigliamento personale, comprese le calzature
- Oggetti di igiene personale;
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal S.S.N.;
- Eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, ricoveri presso strutture che richiedono pagamenti di rette parziali o totali.

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 trenta giorni.
- E' calcolato l'importo totale da corrispondere, sulla base della quota giornaliera e delle presenze in Comunità riportate dal modulo compilato dagli operatori e firmato dai familiari.
- La quota da corrispondere è comunicata mensilmente dal responsabile.
- Il pagamento avviene mediante versamento sul Conto Corrente Postale entro 10 giorni dalla notifica dell'importo dovuto.
- La ricevuta del versamento deve essere consegnata al responsabile.
- La Cooperativa mensilmente emette una fattura intestata all'ospite o al suo tutore.

8. I Servizi offerti dal Centro Diurno

La semi-residenzialità, oltre al soddisfacimento dei bisogni primari, garantisce una risposta adeguata ai bisogni di relazione, autonomia e recupero, attraverso una presa in carico attenta alla globalità della persona. La semi-residenzialità è quindi da intendersi come lo strumento di una progettualità caratterizzata dall'elaborazione di percorsi di integrazione che hanno come soggetto la persona disabile e come ambito l'intera realtà territoriale.

Le attività saranno effettuate con messa a disposizione di operatori professionalmente preparati, con competenze specialistiche (personale educativo, assistenziale e consulenti di attività espressive/occupazionali).

In particolare al Centro Diecidedecimi la progettazione prevede specifiche aree di lavoro i cui obiettivi sono:

- Favorire l'acquisizione di competenze e autonomie utili al potenziamento di abilità interpersonali e sociali;
- Stimolare e incentivare la comunicazione spontanea e funzionale della persona attraverso specifiche tecniche (CAA; ABA)
- Stimolare e incentivare le competenze sociali;
- Ridurre i problemi di comportamento attraverso l'analisi funzionale.

Le Aree di lavoro sono:

- attività a tavolino: per l'acquisizione di competenze cognitivo-emotive, coordinamento oculo-manuale, lavoro sui tempi di attenzione e svolgimento di un compito, acquisizione di autonomie specifiche (allacciarsi le scarpe, aprire e chiudere bottoni, etc...);

- attività di gioco: proposizione di giochi di ruolo, memory, tombole, giochi di società (anche appositamente modificati) per lavorare sui tempi d'attesa, lo svolgimento di compiti, la socializzazione, l'acquisizione di regole, di comportamenti adeguati al contesto e sulla comunicazione;
- attività motoria: proposizione di attività di movimento, percorsi, giochi per lavorare sulla coordinazione, sulla percezione del proprio corpo, sulla correzione delle posture e le stereotipie sull'acquisizione di regole, sul rispetto di turni e socializzazione con i compagni;
- lavoro sull'acquisizione di autonomie domestiche per favorire la collaborazione e lo svolgimento di un compito in autonomia: preparazione della merenda, preparazione di tè, caffè e altre bevande, lavare i piatti, apparecchiare e sparecchiare;
- lavoro sull'acquisizione di autonomie nell'igiene personale: raggiungimento del controllo sfinterico, vestirsi e svestirsi in modo autonomo, lavarsi le mani e i denti autonomamente.

Le attività vengono svolte in parte all'interno del Centro Diurno e in parte all'esterno presso Laboratori della Valdocco presenti sul territorio e presso strutture pubbliche territoriali.

All'interno del Centro diurno le attività sono divise in Aree di lavoro secondo la filosofia T.E.A.C.C.H. e sono le seguenti:

- lavoro al tavolo, dove si proporranno diverse attività costruite appositamente per ognuno dei ragazzi per l'acquisizione di competenze cognitivo-emotive, coordinamento oculo-manuale, lavoro sui tempi di attenzione e svolgimento di un compito, acquisizione in setting di autonomie specifiche (allacciarsi le scarpe, aprire e chiudere bottoni, etc...);
- attività di gioco: proposizione di giochi di ruolo, memory, tombole, etc.. per lavorare sui tempi d'attesa, lo svolgimento di compiti, la socializzazione, l'acquisizione di regole, di comportamenti adeguati al contesto e sulla comunicazione;
- attività motoria: proposizione di attività di movimento, percorsi, giochi, per lavorare sulla coordinazione, sulla percezione del proprio corpo, sull'acquisizione di regole, sul rispetto di turni e socializzazione con i compagni;
- lavoro sull'acquisizione di autonomie domestiche per favorire la collaborazione e lo svolgimento di un compito in autonomia: preparazione della merenda, preparazione di tè, caffè e altre bevande, lavare i piatti, apparecchiare e sparecchiare;
- lavoro sull'acquisizione di autonomie nell'igiene personale: raggiungimento del controllo sfinterico, vestirsi e svestirsi in modo autonomo, lavarsi le mani e i denti autonomamente.

La strutturazione di ogni intervento viene calibrata tenendo conto della pertinenza tra obiettivi e dimensioni concrete dell'esperienza che si sviluppa su registri individuali e di gruppo.

Inoltre sono attivati laboratori propedeutici all'inserimento in attività occupazionali o pre-lavorative, e attività sportive o attività d'integrazione con il territorio

Metodologie di lavoro:

- Valutazione competente, approfondita e realistica delle abilità della persona da effettuare con l'utilizzo di strumenti di valutazione formale (EFI, TTAP, VBmapp, COMFOR) attraverso i quali s'individuano punti di forza e abilità emergenti- e valutazioni informali;
- Metodo del "lavoro indipendente" che consiste nel proporre compiti adeguati al livello di competenze raggiunto dalla persona e organizzati secondo un'appropriata gradazione di difficoltà,

allo scopo di favorire un apprendimento senza errori e per garantire assoluta indipendenza nella comprensione della richiesta-nei termini della sua durata e della sua fine- e nell'esecuzione;

- Tecniche di Comunicazione Aumentativa Alternativa, finalizzata alla strutturazione dei tempi attraverso le agende di lavoro (concrete, visive o scritte);
- Utilizzo di strategie visive per la chiarificazione degli spazi e dei contesti attraverso;
- utilizzo dell'Analisi Applicata del Comportamento per la modifica del comportamento e delle tecniche comportamentali (prompting, fading, shaping, token economy, estinzione);
- Utilizzo delle Storie sociali e gruppi di abilitazione sociale.
- Utilizzo del CAT-kit per l'educazione cognitivo-affettiva

La progettazione del percorso educativo a cura dell'equipe multi-professionale viene condivisa con la famiglia e con i referenti educativi e sanitari.

La definizione degli obiettivi avviene dopo un'osservazione sistematica e una valutazione formale delle capacità della persona e si basa su programmi educativi costruiti sulle competenze emergenti. Il monitoraggio degli apprendimenti viene verificato attraverso una presa dati che rende oggettiva l'osservazione dei progressi.

La giornata Tipo del Nucleo Residenziale Notturmo

Riportiamo di seguito un esempio di una giornata in Comunità Alloggio; gli orari possono subire delle modifiche significative in base alle esigenze degli ospiti.

- Ore 7,00/8,30 Risveglio ed igiene
- Ore 8,30/9,30 Colazione
- Ore 9,30/12,30 Svolgimento di attività strutturate e non interne ed esterne alla comunità
- Ore 12,30/14,00 Pranzo e riordino
- Ore 14,00/16,00 Riposo o attività di relax (lettura riviste, ascolto musica, televisione)
- Ore 16,00/16,30 Merenda
- Ore 16,30/18,30 Svolgimento di attività strutturate e non interne ed esterne alla comunità
- Ore 18,30/19,00 Preparazione cena
- Ore 19,00/20,30 Cena, riordino e igiene serale
- Ore 20,30/22,00 Attività di relax (visione televisione, ascolto musica, lettura, giochi...)
- preparazione per la notte
- Ore 22,00/7,00 Riposo

9. Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- registro firma operatori;
- quaderno passaggio consegne;
- un diario giornaliero;
- la cartella educativa utente contenente: dati e documenti personali, documentazione anamnestica ed il progetto individuale;
- la cartella sanitaria contenente: documentazione medica, monitoraggio eventuali patologie.
- registro della somministrazione dei medicinali;

In linea con le indicazioni presenti nella Delibera Regionale per l'Accreditamento delle strutture socio sanitarie 14/09/'09, n.25-12129 - "Requisiti e procedure per l'accreditamento delle strutture socio sanitarie", indichiamo le procedure predisposte dalla Cooperativa per la Comunità Alloggio:

- *Igiene e cura dell'ospite*
- *Procedura per la gestione delle emergenze sanitarie*
- *Procedura per la sostituzione del Responsabile di struttura*
- *Procedura per l'uso dei sollevatori*
- *Predisposizione di diete personalizzate*
- *Protocollo per la corretta gestione della biancheria sporca/pulita*
- *Protocollo per la prevenzione e la cura della scabbia*
- *Protocollo per la prevenzione e la cura della parassitosi*

- *Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale*
- *Procedura per la gestione dei farmaci*
- *HACCP Igiene e sicurezza dei prodotti*
- *Documento di Valutazione dei Rischi Specifici DVRS ai sensi del D.Lgs n.81/08*
- *Piano di Emergenza e d Evacuazione ai sensi del D.Lgs n.81/08*

Organizzazione di soggiorni e vacanze

I soggiorni potranno essere organizzati sia per le persone in carico al Centro Diurno che per quelle in carico al Nucleo Residenziale Notturmo secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del Progetto Individualizzato degli ospiti. Si privilegeranno situazioni individuali o di piccolissimo gruppo, con la collaborazione di risorse del territorio disponibili a collaborare. Grazie alla constatazione che i soggiorni organizzati in piccoli gruppi assumono una valenza educativa decisamente più alta rispetto a quelli che prevedono la presenza di tutti gli ospiti, utilizzeremo il criterio della affinità relazionale, degli interessi personali. L'obiettivo è quello di far diventare l'esperienza il più possibile "ad hoc" per ciascun ospite. I progetti di soggiorno si differenzieranno secondo le caratteristiche del piccolo gruppo.

10. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI: i due operatori referenti del caso incontrano i familiari all'interno del centro o attraverso una visita domiciliare. L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la durata di un'ora circa e viene spiegato in dettaglio il P.I. , con focus sugli obiettivi previsti.

INCONTRI COLLETTIVI CON I FAMILIARI: incontri tematici, dedicati alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il Servizio dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni, si espongono scelte educative. L'organizzazione degli incontri formali ed informali con il gruppo familiari vede la presenza di tutta l'équipe; questi spazi sono dedicati al confronto su temi due temi specifici come:

- Presentazione programmazione annuale (progetto del servizio e programma delle attività) del Servizio;
- Confronto e verifica sull'andamento del Servizio.

CONTATTI ESTEMPORANEI: oltre agli spazi d'incontro con le singole famiglie e con il gruppo genitori, è possibile organizzare, inoltre, occasioni d'incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare quest'aspetto, poiché comunica una dimensione di Servizio aperto, accogliente, sia per ciò che riguarda le comunicazioni telefoniche (familiare-operatore e viceversa), sia i momenti individuali di incontro familiari-operatori.

11. L'attenzione alla Qualità

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.*

12. La tutela dell'utenza

I Diritti

L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di:

- 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;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

I Doveri

L'utente ed i suoi familiari hanno il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- L'utente ed i familiari hanno il dovere di 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.

13. Strumenti di rilevazione della soddisfazione

La trasformazione dell'"utente" in "fruitore" del servizio lo pone sempre più al centro dell'attenzione dell'organizzazione per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.

L'immaterialità e la simultaneità dei servizi rendono impossibile il controllo di qualità preventivo, inoltre i processi relazionali e personalizzati rendono difficile la misurazione dei risultati poiché per quanto buona possa essere la progettazione l'esito ultimo del servizio risulterà dall'interazione tra questo e quell'operatore e quell'utente particolare. Nel processo di valutazione quindi ciò che chiama necessariamente in causa anche i vissuti e la percezione dei singoli.

Ultimo aspetto, ma non meno importante: nel caso dei servizi socio-assistenziali ed educativi alla persona la questione qualità (quale servizio vogliamo?) si intreccia con quella dei valori, delle convinzioni, dei costumi delle persone, delle famiglie, delle comunità³.

Premesso questo, la nostra organizzazione ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte del cliente e dell'utente. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente utente (genitori e/o altri familiari facenti funzione).

14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

I reclami

L'utente 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 il presidio.

³ Rif. "La carta dei servizi" a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino- Carocci Faber

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

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 mensilmente, a porli all'attenzione del Responsabile di Direzione della Cooperativa.

15. 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 Presidio
- collaborazione, finalizzate a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e rispetto all'ideazione e la realizzazione di feste e opportunità di incontri e momenti di animazione

Cooperativa Animazione Valdocco è inoltre Ente Accreditato per l'accoglienza di giovani volontari del Servizio Civile Volontario.

16. 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 lavorativo, 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 ed 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.**

*“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)

17. I nostri riferimenti

- Sede del Centro Diurno con Nucleo Residenziale Notturmo
Corso Racconigi 143 Torino
Responsabile Sinagra Daniela
Tel. 3395797348
- Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus
Via Le Chiuse 59, 10144 – Torino
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì – dalle 9,00 alle 17,00
Tel 011.4359222 fax: 011.4372767

e-mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it

Modulo per osservazioni e suggerimenti
DATI RELATIVI AL PROPONENTE

COGNOME:	
NOME:	
INDIRIZZO:	
RECAPITO TELEFONICO:	

DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	
FREQUENZA DI UTILIZZO	

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 _____

Validità: Il presente documento è valido come carta del servizio fino al 31 Dicembre 2021