

Carta del Servizio

Gruppo Appartamento Disabili “CàDora”

Via Tesso 29, 10149 Torino (TO)

Indice

Premessa	2
1. Presentazione e mission del Gruppo Appartamento CàDora	2
2. Domanda di accesso e procedure	3
3. Gestione dati e tutela della privacy.....	4
4. Come si arriva a CàDora	4
5. La casa	5
6. Staff dirigenziali e operativi.....	5
7. Modalità di contribuzione dell’utente	6
8. I Servizi offerti	7
9. La relazione con la famiglia	8
10. L’attenzione alla Qualità	9
11. La tutela dell’utenza	9
12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami	10
13. Modalità di coinvolgimento dei volontari	10
14. La nostra organizzazione	11
15. I nostri riferimenti	11

Premessa

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente del **Gruppo Appartamento CàDora** di Via Tesso 29, 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.

Questa è la terza 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 dell'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 Gruppo Appartamento;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio.
- Consultazione sul sito della Cooperativa Animazione Valdocco <http://www.cav.lavaldocco.it/>

1. Presentazione e *mission* del Gruppo Appartamento CàDora

Il Gruppo Appartamento CàDora¹ di Torino 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 benessere con se stessi e con gli altri.

Gli ospiti sono persone disabili adulte di ambo i sessi, che per particolari motivi non possono vivere autonomamente o presso i loro familiari od essere affidati a famiglie, gruppi para familiari o persone singole.

Il Gruppo Appartamento ha n. 6 posti; 4 posti riservati alle donne e 2 agli uomini.

Sin dalla sua nascita, **1 febbraio 2008**, l'équipe del Gruppo Appartamento CàDora ha orientato il proprio lavoro a soddisfare i bisogni assistenziali e i bisogni educativi dei coabitanti.

Soddisfare i bisogni educativi significa porre attenzione alle capacità acquisite dall'ospite e lavorare per il loro potenziamento; sviluppare la socializzazione con persone esterne al Gruppo Appartamento stesso e favorire l'integrazione con il territorio circostante al fine di rendere cittadini attivi gli ospiti del Gruppo appartamento.

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 opportunità educative, abilitative come per esempio laboratori ed attività, frequenza di corsi di formazione e partecipazione a tirocini individuati in base a esigenze e volontà degli ospiti; assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti validati in sede UMVD.

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

Servizi Sociali, attraverso l'individuazione di Educatori Pubblici titolari dei casi degli ospiti e, in caso di necessità, Amministratori di Sostegno.

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/consulenze da parte del CSM per gli aspetti psichiatrici.

¹ Presidio socio assistenziale di tipologia Fascia Gruppo Appartamento di Tipo A ex DGR 22/12/1997 n. 230-23699. Iscritto all'Albo dei prestatori di servizi socio-sanitari, sezione B servizi residenziali e semi-residenziali per persone con disabilità istituita dalla Città di Torino e dalle ASL Torino.

2. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel gruppo appartamento 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 Gruppo Appartamento 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.

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

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). Il progetto individualizzato di ciascun ospite, prevede la partecipazione ad attività strutturate interne, in collaborazione con il Centro Diurno "La Vita Nuova" come per esempio il laboratorio di pasta modellabile, laboratorio di Creatività, laboratorio di alfabetizzazione, laboratorio di cucina, laboratorio di lana cardata, laboratorio di benessere ed esterne (es. attività sportive, laboratorio di ceramica, di pittura ecc), l'attivazione di borse lavoro e progetti socio occupazionali.

In sintesi, il **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** viene definito e documentato sulla base delle indicazioni delle Unità Valutative di competenza e deve indicare²:

- 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 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. verificare i risultati.

I documenti da presentare

Per accedere al Gruppo Appartamento, la famiglia deve recarsi presso i Servizi di riferimento, Sportello Unico o Servizi Sociali, i quali faranno richiesta per la valutazione da parte dell'UMVD (Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità) che attesti le condizioni del familiare dal punto di vista economico, del suo stato di salute oltre alla certificazione di disabilità ed alla presa in carico/collaborazione da parte di un referente del Servizio Sanitario Nazionale.

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 SERVIZIO A CARATTERE SOCIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO (RELAZIONI EDUCATIVE, RELAZIONI SOCIALI)
- LA PRESCRIZIONE MEDICA, LA POSOLOGIA E GLI ORARI DEI FARMACI DA SOMMINISTRARE

² Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009, n. 25-12129
Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie

- LA PRESCRIZIONE MEDICA RELATIVA ALL'EVENTUALE NECESSITA 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 DI INVALIDITÀ

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali³.

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 conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo l'Impresa concessionaria dovrà nominare un responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali,

In qualità di 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...

Una volta condiviso e firmato dalla famiglia il documento viene riportato ai Servizi di riferimento del progetto di vita.

4. Come si arriva a CaDora

Il Gruppo Appartamento si trova in Via Tesso 29, Torino nell'area dell'ex Michelin attigua alla Dora nella zona denominata "Spina 3". La zona è stata ed è tutt'ora oggetto di rilevanti interventi di trasformazione (Asse Spina 3) con edificazioni di nuovi insediamenti abitativi e rivolti alle attività terziarie, Il Gruppo Appartamento 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.

CaDora si raggiunge con i seguenti mezzi pubblici: 72, 60, 52, 46, Dorafly, 77, 49



³ GDPR 25 maggio 2018 Regolamento Europeo dei dati personali 2016/679

5. La casa

CàDora si trova a Torino in via Tesso 29.

L'appartamento di 168 mq si trova al piano terra e si affaccia sul giardino condominiale ed è composto da tre camere da letto doppie, tre bagni di cui uno attrezzato, due antibagni, corridoio, soggiorno e cucinotta.

Le camere da letto sono tre, ognuna con due posti letto, un armadio e una scrivania condivisa e accesso al giardino esterno.

Sono state già apportate le necessarie opere di miglioria e di adeguamento per la specifica necessità per ottenere una struttura capace di soddisfare e rientrare in tutte le normative e leggi vigenti relative ai presidi socio assistenziali per persone diversamente abili.

6. Staff dirigenziali e operativi

L'équipe

Il Servizio prevede un organico composto in base alle indicazioni della Normativa vigente da:

- Responsabile del Progetto
- Educatori professionali
- 5 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Consulenti esterni ed esperti artigiani (animatore, tecnici della riabilitazione, tecnici attività) in funzione della realizzazione delle attività previste.

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.

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. Gli operatori sono in possesso di patente di guida e di un autonomo mezzo di trasporto assicurato anche per il trasporto degli utenti.

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. Inoltre è prevista una riunione settimanale d'équipe della durata di tre ore, in cui gli operatori, si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in gruppo appartamento, dall'organizzazione del servizio all'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con gli ospiti.

Il coordinatore 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.

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 Area Disabili del territorio 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'équipe 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.

Il Sistema di supporto della Cooperativa

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 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 di individuazione degli operatori (selezione del personale).

Staff tecnico di supporto alle attività di formazione/supervisione: 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.

Area tecnici per l'erogazione di attività verso i destinatari / attrezzature e strumenti animativi: il Servizio si avvarrà dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per la fornitura di consulenze e interventi tecnici rivolti ai destinatari dei servizi

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

Riportiamo di seguito un esempio di una giornata nel Gruppo Appartamento **CàDORA**; gli orari possono variare in base alle esigenze degli ospiti.

Ore 7,00/8,00	Risveglio ed igiene
Ore 8,00/9,00	Colazione
Ore 9,00/13,00	Svolgimento di attività educative e riabilitative (acquaticità, cucina, psicomotricità, teatro, ippoterapia)
Ore 13,00/14,30	Pranzo e riordino
Ore 14,30/19,00	Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne
Ore 19,00/21,00	Cena, riordino e igiene serale
Ore 21,00/22,30	Attività di relax (televisione, ascolto musica, lettura, giochi...) e preparazione per la notte
Ore 22,30/7,00	Riposo

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- REGISTRO FIRME PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- QUADERNO PASSAGGIO CONSEGNE;
- LA CARTELLA SANITARIA DELL'UTENTE CONTENENTE: DATI E TESSERA SANITARIA, CODICE ESENZIONE, CERTIFICAZIONE UMVD, CERTIFICATO DI INVALIDITA', DOCUMENTAZIONE ANAMNESTICA E RELATIVI REFERENTI SANITARI, REFERTI MEDICI E RELAZIONI MEDICO-SANITARIE;
- LA CARTELLA EDUCATIVA DELL'UTENTE: 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 EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO, RELAZIONE SERVIZI SOCIALI E DI ALTRI SERVIZI, VERBALI DI INCONTRI CON FAMIGLIE E SERVIZI SOCIALI;
- REGISTRO CASSA UTENTE INFORMATIZZATO;
- REGISTRO DELLA SOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI E REGISTRO CARICO SCARICO FARMACI INFORMATIZZATO;
- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMIGLIARI.

7. Modalità di contribuzione dell'utente

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 nel Gruppo Appartamento. Il piano tariffario è definito dall'Ufficio Contribuzioni Servizi Sociali Città di Torino.

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 nella Comunità Alloggio.

Nella retta non sono comprese le spese relative a :

- 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.

Al momento dell'inserimento viene stipulato un Contratto tra l'Ospite (o suo familiare) e Cooperativa Animazione Valdocco che indica le modalità di pagamento.

8. I Servizi offerti

Il lavoro degli operatori è orientato a soddisfare i bisogni assistenziali e i bisogni educativi degli ospiti. Soddisfare i bisogni educativi significa porre attenzione alle capacità acquisite dall'ospite e lavorare per il loro potenziamento. Significa sviluppare la socializzazione con persone esterne al gruppo appartamento e favorire l'integrazione con il territorio circostante. Il Servizio, inoltre, prevede diversi tipi di intervento in base alle esigenze del singolo ospite. Sono garantite, come da indicazioni presenti nella D.g.R. 230-23699, almeno 4 ore di attività diurne giornaliere personalizzate a tutti gli ospiti del Gruppo Appartamento.

Abbiamo individuato **4 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 strutture del tempo libero presenti sul territorio quali cinema, pizzerie, discoteche, ritrovi, mostre, concerti; partecipazione a gite e uscite, iniziative culturali e sportive.

Le attività strutturate interne svolte nei locali del Centro Diurno "La Vita Nuova" sono:

- il **laboratorio di benessere** (si impara a prendersi cura di se attraverso l'applicazione di maschere per il viso, manicure, acconciature ecc);
- il **laboratorio di lana cardata**, nel quale si realizzano originali borse, cappelli, ciabatte ecc;
- l'**attività di cucina/panificazione**, nel quale si imparano a manipolare e assemblare alimenti per la creazione di semplici pietanze nel pieno rispetto delle norme igieniche da parte di chi si sperimenta (utilizzo di guanti monouso, cuffietta, grembiule) e per gli spazi di lavoro (pulizia dei piani di lavoro e degli oggetti/utensili che vengono utilizzati con adeguati prodotti e attraverso l'utilizzo della lavastoviglie, smaltimento dei rifiuti);
- Il laboratorio di **alfabetizzazione**, dove si gioca con le lettere dell'alfabeto e le sillabe attraverso degli esercizi strutturati e mirati (cruciverba, brevi dettati, esercizi di grammatica semplice ecc) al fine di aumentare e mantenere le abilità di scrittura e lettura;
- il **laboratorio di creatività**, dove si utilizzano diversi materiali e diverse tecniche (pasta modellabile, decoupage, collage ecc) per la creazione di oggetti.

La attività strutturate esterne sono:

- il **laboratorio di espressione teatrale(*)**, presso il Teatro Reginald di Torino;

- l'attività di **karaoke**, presso l'Associazione "Arte di Vivere" in via san Marino a Torino;
- il **laboratorio di falegnameria**, presso le Officine Massaua (Associazione Aladino);
- il **laboratorio di ceramica**, presso le Officine Massaua (Associazione Aladino);
- l'attività di **orto**, gestito in collaborazione con la Cooperativa Agriforest e cooperativa PQ 2011 che mette a disposizione un appezzamento di terra in strada del nobile a Torino, che fornisce competenze di coltivazione.
- il **laboratorio di cucito**, presso l'Associazione "Outsider" in via Cottolengo a Torino;
- l'attività di **disegno**, presso l'Associazione "Erremusica" in via Banfo a Torino;
- l'attività di **nuoto**, presso la piscina Lombardia a Torino
- l'attività di **yoga della risata**, presso i locali di Cascina Roccafranca in via Rubino a Torino con l'Associazione Scriba;
- il **corso di batteria (*)** presso l'Associazione "Arte di Vivere" nei locali di corso Belgio a Torino;
- il **corso di ippoterapia (*)** presso la Terra dei Cavalli a Leini;
- l'attività di **calcio** presso Ingenio Calcio;
- il **corso di Movida e Latino americano**, presso la Palestra Athletic in via Varese a Torino,
- il **corso di Pilates**, presso l'Associazione "La Girandola" nei locali di via Luini a Torino;
- il **corso di pallavolo**, presso l'Associazione "Fuorionda" a Torino;
- l'attività di **calcio e basket**, con l'associazione "Il Pandha" a Torino
- l'attività di **socializzazione**, con l'Associazione "Che Bella La Vita!" presso i locali di via Monginevro;
- l'attività di **socializzazione**, con l'Associazione "Amar – Amici di Mario", che organizza eventi e accompagnamenti ai concerti.

La Cooperativa Animazione Valdocco e la Cooperativa G. Di Vittorio hanno definito un'intesa volta a coordinare i propri interventi nell'area residenziale dell'ex Villaggio Olimpico media "Mortara" di via Tesso 27-29 a Torino. L'accordo prevede che entrambe le cooperative si impegnino a:

- sostenere e promuovere esperienze di cittadinanza attiva da concertare con i cittadini residenti quali: iniziative e attività ricreative, culturali e socializzanti da svolgersi in Via Tesso;
- favorire la presenza presso l'edificio di Via Tesso anche di servizi della medicina di base dell'ASL 3, al fine di contribuire ai percorsi ed ai progetti di tutela della salute dei cittadini.

CàDORA, inoltre, lavora in stretta integrazione con il CAD LAVITA NUOVA, gestito dalla nostra Cooperativa, in via Tesso, in particolare per la coprogettazione e realizzazione di soggiorni, attività, momenti conviviali e animativi.

Sempre nel merito di servizi che la nostra Cooperativa gestisce per conto della Città, segnaliamo una fattiva collaborazione con la Comunità Alloggio Portaperta di Via Mongrando per l'attività di Orto e i Servizi di Educativa Territoriale SER 4567 SER 2389 per il corso di Pilates e l'attività di creatività, con la Comunità Alloggio "La Venchi Unica" per l'attività di fimo.

Organizzazione di soggiorni e vacanze

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

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

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE: i due operatori referenti del caso insieme al Responsabile/Coordinatore della struttura incontrano i familiari all'interno del Gruppo Appartamento. L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la durata di 1 ora circa e verrà spiegato in dettaglio il P.I. focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti.

CONTATTI ESTEMPORANEI: oltre agli spazi di incontro con le singole famiglie e con il gruppo genitori, è possibile organizzare, inoltre, occasioni di incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto, in quanto 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.

Come espresso al successivo punto Strumenti di rilevazione della soddisfazione la dimensione della partecipazione delle famiglie al servizio prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale il cui utilizzo insieme agli altri piani comunicativi, garantisce principi di democraticità gestionale, e di partecipazione reale.

10. L'attenzione alla Qualità

La nostra cooperativa è certificata secondo Certificazione Sistema Qualità (certificato n.: 1442-A). Dal 03/01/2002 abbiamo la certificazione rilasciata dall'ente certificatore CERMET, secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, anche in global service, rivolti a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale. Tale certificazione è relativa al sistema impresa, non ad una singola linea di servizio.



In conformità allo stesso standard abbiamo invece successivamente certificato specifiche linee di servizio: dal 04/04/2014, i servizi residenziali per anziani, secondo le linee guida UNI 10881:2000 (reg.no. ACVPR 127); dal 06/06/2014, i servizi per l'infanzia, secondo la norma UNI 11034:2003 (reg.no. ACVPR 143 -X). E' stato rinnovato in data 11/01/2016 con valenza fino al 15/09/2018. Certificazione Sistema Sicurezza (certificato n.: 1442-I).

Dal 04/10/2013 abbiamo la certificazione rilasciata dall'ente certificatore CERMET, secondo lo standard BS OHSAS 18001:2007 per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari, sociosanitari, assistenziali, educativi, infermieristici, riabilitativi, di orientamento, anche in global service, rivolti a: infanzia, minori, anziani, disabili e disabili plurisensoriali, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, immigrati, comunità locale. Anche questa certificazione è relativa al sistema impresa, non ad una singola linea di servizio, ed in specifico alle sedi presenti in visura camerale. E' stato rinnovato in data 29/09/2016 fino al 03/10/2019.

Principi di riferimento:

- Eguaglianza/ imparzialità: i servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo ed assistenziale sulla base di uno specifico progetto, garantendo a ciascun individuo gli stessi diritti, opportunità ed attenzioni.
- Partecipazione: i destinatari possono partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo facendo pervenire osservazioni suggerimenti e compilando i questionari di soddisfazione.
- Efficacia/efficienza: i servizi sono valutati sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e ottimizzare le risorse a disposizione.

11. 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
- 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 incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

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.
- 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 utenti e loro famiglie al fine di individuare criticità e suggerimenti rispetto a problematiche presenti. Contestualmente viene creato dall'equipe un questionario di gradimento che utenti e familiari compileranno al fine di esprimere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

12. 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 la sede della Cooperativa Animazione Valdocco.

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.

13. 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 della comunità
- 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

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, 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

14. La nostra organizzazione

La **Cooperativa Animazione Valdocco** è una **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)

15. I nostri riferimenti

- Sede della Gruppo Appartamento Cà Dora
Via Tesso 29, Torino
Responsabile Ed. Prof. Caterina Accalai
Tel. 333 3805747
Gruppo Appartamento “CàDora” cell. 335 8127084 tel. 011/4359377
e-mail di servizio: gacadora@lavaldocco.it

- 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

Validità: Il presente documento è valido come carta del servizio fino al 31/12/2021