Comunità Alloggio EL CHICO

CARTA DEL SERVIZIO

Via dei Mille 8 (Borgaro)

Anno 2024

INDICE

1. PRESENTAZIONE E MISSIONE DEL SERVIZIO
P. 2

2 DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE
P.2

3. GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY
P. *4*

4. ORIENTEERING
P. 4

5. LA CASA
P.*5*

6. STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI
P.6

7. MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE DELL'OSPITE
P.8

8. SERVIZI OFFERTI
P.9

9. LA RELAZIONE CON I FAMIGLIARI
P.13

10. L'ATTENZIONE ALLA QUALITÀ
P.13

11. TUTELA DEGLI OSPITI
P. 14

12. LA GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE E DEI RECLAMI
P.14

13. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI
P. 16

14. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE
P.16

1.PRESENTAZIONE E MISSION DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio El Chico, di Via dei Mille n° 8, è gestita dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

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

La Comunità dispone di n. 12 posti, di cui 10 posti permanenti e 2 posti temporanei per accogliere inserimenti in regime di pronto intervento o di sollievo, per rispondere a particolari situazioni di bisogno (i due posti sono riservati esclusivamente ai cittadini del territorio consortile).

Le finalità generali del Servizio, in rapporto alla persona ospitata, possono essere così riassunte:

- *garantire il suo benessere;*
- *favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;*
- *garantire la massima autonomia raggiungibile;*
- *fornire sostegno e supporto alla sua famiglia;*
- *personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di opportunità educative-assistenziali, oltre ad un'adeguata risposta abilitativa.*

La risposta educativa e abitativa è personalizzata e adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona, orientata ai suoi bisogni e a quelli della famiglia.

2. DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE

L'individuazione dei cittadini da inserire nella comunità è validata dall'Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità (U.M.V.D.) preposta, così come previsto dalla normativa regionale.

In seguito alla richiesta di inserimento da parte del Servizio Sociale Professionale, il Responsabile della Comunità Alloggio durante un primo incontro:

- 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 momento, vengono invitati la persona con disabilità e la sua famiglia a conoscere la Comunità.

È cura del Responsabile raccogliere le informazioni circa le abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata, che vengono, poi, riferite agli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

Con la presa in carico l'équipe individua l'Educatore e l'Oss di riferimento della persona inserita. L'educatore si occupa di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e, dopo tre mesi, una prima relazione educativa in cui è descritto il percorso attuato.

L'inserimento consente di iniziare a 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 da parte dell'equipe (educatore referente del caso con il contributo dell'OSS in co-referenza assistenziale).

Il Progetto Individualizzato di ciascun ospite dovrà indicare gli aspetti su cui si concentrerà il lavoro educativo, ovvero:

- le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del contesto familiare e sociale di provenienza;
- l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e dei suoi familiari;
- la descrizione delle attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- i tempi e le modalità delle attività di verifica.

I documenti da presentare

Prima dell'ammissione al Servizio, è necessario fornire**:**

- *la documentazione socio-sanitaria (relazioni cliniche, relazioni educative, relazioni sociali);*
- *la documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizi a carattere socio – educativo - riabilitativo;*
- *la prescrizione medica, la posologia e gli orari relativi all'assunzione dei farmaci;*
- *la prescrizione medica relativa all'eventuale 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
- Se posseduta, la tessera personale di libera circolazione per il trasporto pubblico.

3. GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (GDPR – Regolamento 2016/679).

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.

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 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 etc.

4. ORIENTEERING



La Comunità si trova a Borgaro Torinese in via dei Mille n.8; è ubicata al piano terreno di un complesso residenziale di recente costruzione e dispone di uno spazio esterno ad uso esclusivo. Il servizio risulta ben servito sia in termini di uffici pubblici (anagrafe, posta, servizio sociale, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, bocciofila, parrocchia, associazioni sportive e ricreative) fruibili dagli ospiti.

5. LA CASA

La casa ha una superficie di 690mq composti da una zona giorno con: soggiorno, sala da pranzo, camera singola con bagno interno, locale per il personale con annesso servizio igienico, locale lavanderia e stireria e cucina con annessa dispensa.

La zona notte è composta da: n°5 camere da letto con 2 posti letto, n°1 camera da letto singola e n° 4 bagni (di cui 1 assistito).

Le camere degli ospiti, e la comunità in generale, sono state arredate con attenzione ai colori, alla vivibilità, 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.

Nella parte antistante alla zona soggiorno e sala da pranzo la Comunità dispone di un area verde privata, accessibile agli ospiti.

SALA TV



SALA DA PRANZO



SPAZIO ESTERNO



La Comunità "El Chico" vuole essere casa attraverso:

- la garanzia di spazi personali e di privacy, attraverso la cura degli spazi comuni e la possibilità di personalizzare gli spazi privati;
- la capacità degli operatori di offrire attenzione e cura, oltre che agli ambienti e spazi di vita, anche alla dimensione della quotidianità, delle relazioni interne alla casa e nel territorio;
- la disponibilità del servizio ad essere aperto al territorio, garantendo agli ospiti la fruibilità dei servizi, negozi, risorse locali.

Organizzazione oraria

La Comunità Alloggio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. È prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno ed è garantita la reperibilità.

La giornata tipo prevede la presenza di un numero di operatori adeguato alla presenza e alle attività degli ospiti, comunque non inferiore alle tre unità.

Una giornata tipo in Comunità

(*gli orari possono subire delle modifiche significative in base alle esigenze degli ospiti*)

- Ore 7,30/9,00 Risveglio ed igiene
- Ore 8,00/9,00 Colazione
- Ore 9,30/12,30 Svolgimento di attività strutturate 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...)
- Ore 16,00/16,30 Merenda
- Ore 16,30/18,30 Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne alla comunità
- Ore 18,30/19,30 Preparazione cena
- Ore 19,30/20,30 Cena, riordino e igiene serale
- Ore 20,30/23,00 Attività di relax (televisione, ascolto musica, lettura, giochi…) e preparazione per la notte
- Ore 22,00/7,30 Riposo

6. STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI

La Comunità Alloggio El CHICO di Via dei Mille a Borgaro Torinese è gestita dalla Cooperativa Animazione Valdocco, è una Comunità Alloggio di Tipo B ex DGR 22/12/1997 n. 230-23699: è un presidio socio assistenziale di tipologia Fascia A - Alta intensità – con incremento medio dei tempi di assistenza del 30% (tipo Raf residenziale Disabili Tipo A).

L'organico è composto dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile del Progetto;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS);
- Infermiere Professionale;

- Medico Psichiatra consulente e di raccordo con i Servizi Sanitari;
- Cuoca;
- Consulenti esterni per la realizzazione delle attività previste.

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento .

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.

Il gruppo di lavoro si potrà avvalere 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

La funzione di coordinamento è esercitata da un Responsabile di Cooperativa.

Questi si occupa di curare gli aspetti di organizzazione del servizio, della sua documentazione e di relazione con il contesto. In particolare, ha la funzione di referente nei confronti dei servizi pubblici di riferimento del progetto di vita di ogni ospite.

7. MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE DELL'OSPITE

La persona con disabilità 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 del richiedente, predeterminata dal Consorzio socio-assistenziale che comunica il dato all'ente gestore.

La retta giornaliera comprende tutti i servizi erogati all'interno e all'esterno della comunità:

- vitto (colazione, pranzo, merenda, cena, tisana prima della messa a letto);
- prodotti destinati all'igiene personale;
- servizio di lavanderia/stireria;
- attività interne ed esterne (da piano individualizzato);

I servizi o prodotti esclusi sono:

- capi di abbigliamento personali, comprese le calzature;

- piccole spese quotidiane (sigarette, bar, uscite, etc.);
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN; eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, ricoveri presso strutture che richiedono pagamenti di rette parziali o totali;
- parrucchiere, podologo e altre attività specialistiche;
- attività estemporanee

Per far fronte a tali spese al momento dell'inserimento verrà stabilita, insieme alla famiglia, una quota mensile da consegnare agli operatori della Comunità (con modalità da concordare).

Al momento dell'inserimento in Comunità viene stipulato un Contratto tra ospite e Cooperativa Animazione Valdocco nel quale si definiscono le modalità di pagamento: all'atto della firma, il richiedente corrisponde un deposito cauzionale pari all'importo della retta giornaliera di 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.

8. SERVIZI OFFERTI

La Comunità Alloggio intende riprodurre un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze personali dell'Ospite. A tal fine garantisce una risposta adeguata ai bisogni primari, come l'accoglienza e la cura della persona e ai bisogni di relazione, autonomia e recupero delle risorse e potenzialità della persona ospitata. L'organizzazione del tempo si svolge seguendo i normali ritmi della vita quotidiana, dando valore ai momenti di svago e di rispetto dell'individualità e dei tempi di ciascuno (ascolto musica, visione film, cura di sé, etc.). Per la realizzazione dei Progetti Individuali sono previste diverse attività che si svolgono internamente, in altri spazi messi a disposizione dalla Cooperativa e in luoghi e strutture presenti sul territorio. Ogni attività o laboratorio è strutturata attraverso la redazione di una scheda che evidenzia gli aspetti metodologici, organizzativi (numero partecipanti, frequenza e durata incontri, durata totale attività) e le relative modalità di verifica. Il piano di attività complessivo contiene obiettivi relativi al gruppo e/o al singolo, le strategie utilizzate per il

raggiungimento degli stessi (tecniche specifiche, materiali e supporti particolari) e i tempi di realizzazione.

Le due principali azioni di sostegno (assistenziali ed educative) mirano al coinvolgimento nella vita quotidiana con un'attenzione alla globalità della persona con disabilità.

Attività di assistenza

- Soddisfacimento dei bisogni primari e di cura della persona
- Attività di animazione e socializzazione
- Supporto negli interventi educativi e di riabilitazione.
- Cura e igiene del contesto ambientale

Attività educative

- Con fini terapeutici: Pet Therapy, Arteterapia, Musicoterapia
- Attività di promozione della salute fisica: piscina. ginnastica dolce, bowling, yoga, calcio, balli.
- Laboratori espressivi e creativi: manipolazione creativa, falegnameria, teatro, giardinaggio, fotografia.
- Promozione di autonomie sociali e relazionali: apparecchiamento tavoli, spesa nei negozi, riordino camera, attività occupazionali (PASS), frequenza dell'oratorio.

Organizzazione di uscite ricreative

Viene promossa l'organizzazione di feste con parenti/amici o in collaborazione con altre strutture.

La possibilità di uscire dal contesto della Comunità, sperimentandosi nel tessuto sociale, è un'esperienza gratificante e formativa per gli ospiti. Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, dove sentirsi parte "del mondo di tutti" permette di manifestare i propri bisogni e desideri, sviluppare le potenzialità.

Organizzazione soggiorni

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

Grazie alla constatazione che l'alternanza di soggiorni organizzati in piccoli gruppi assume una valenza educativa più alta rispetto a quelli che prevedono la presenza di tutti gli ospiti, utilizzeremo il

criterio della affinità relazionale, degli interessi personali e, laddove utile, del piccolo gruppo. L'obiettivo è quello di far diventare l'esperienza il più possibile "ad hoc" per ciascun ospite. I progetti di soggiorno si differenzieranno a seconda delle caratteristiche del gruppo e del momento di vita 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, concordate con gli utenti.

Prestazioni alberghiere

Essendo la Comunità Alloggio un nucleo residenziale, il servizio alberghiero è completamente garantito 365 giorni all'anno, festività comprese, e modulato in funzione della presenza degli ospiti

Vitto

La Cooperativa Animazione Valdocco adotta una specifica procedura di intervento in materia di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande, nel rispetto della normativa vigente (HACCP). Il menù della settimana (vidimato dall'ASL) garantisce una sana e varia alimentazione e tiene in considerazione caratteristiche ed eventuali indicazioni dietologiche specifiche per ciascun ospite. Crediamo sia importante coinvolgere gli ospiti nella scelta degli alimenti attraverso il coinvolgimento degli ospiti nella stesura del menù e negli acquisti settimanali. La spesa viene svolta dagli operatori e dagli ospiti con due uscite settimanali organizzate. L'attenzione alla stagionalità, la diversificazione dei piatti e della loro preparazione sono temi di grande valenza educativa, poiché arricchiscono il modello "familiare" a cui si vuole tendere

Lavanderia

All'interno della comunità è previsto il servizio di lavanderia comprensivo di lavaggio e stiratura degli indumenti e della biancheria di ciascun ospite.

Trasporto

Il trasporto degli ospiti è garantito con due mezzi (un furgone a 7 posti + 2 posti per carrozzina e un'automobile) al fine di assicurare la mobilità degli utenti.

Prestazioni Sanitarie

In organico è prevista la figura dell'Infermiere Professionale che riveste un ruolo fondamentale all'interno del gruppo di lavoro grazie alla propria sensibilità professionale rivolta agli aspetti di salute, intesa non come assenza di malattia, ma come miglioramento della qualità della vita.

Nel merito della relazione con le famiglie degli utenti l'Infermiere può svolgere una funzione di:

- aggiornamento dei famigliari sulle condizioni cliniche dell'ospite;
- accompagnamento degli ospiti in caso di visite specialistiche;
- la consulenza agli operatori sulle norme igieniche e sull'ottenimento di esenzioni previste dal SSN;
- In caso di ricoveri ospedalieri assiste nella preparazione di documentazione e pratiche di pertinenza e sostiene ospite e famiglia.

La Comunità dispone di un medico psichiatra (consulente della Cooperativa) che, in sintonia con i Servizi Sanitari competenti per territorio, fornisce un ruolo di monitoraggio all'interno della Comunità sui seguenti ambiti:

- gestione del programma terapeutico attraverso un rapporto diretto con i curanti del servizio sanitario;
- consulenza e formazione all'équipe della comunità in merito ad aspetti clinici e alle condizioni di salute generale dei singoli ospiti, nonché alla gestione delle situazioni di emergenza sanitaria che possono presentarsi.

Pronta Accoglienza

È assicurata la disponibilità della pronta accoglienza, in conformità con l'autorizzazione al funzionamento.

L'ammissione dell'ospite in pronto intervento può comportare l'attivazione di un operatore a supporto, oltre a quelli già in pianta organica, per tutta la durata dell'inserimento. Durante l'inserimento il nostro consulente medico e l'infermiere sono attivati per una valutazione sanitaria e per definire con il coordinatore del presidio l'adeguato protocollo operativo di assistenza e cura, in accordo con i servizi socio sanitari del territorio.

9. LA RELAZIONE CON I FAMIGLIARI

La cura della relazione con le famiglie degli ospiti è svolta principalmente attraverso tre tipologie di contatti:

Condivisione del Progetto Individuale

L'incontro vede la partecipazione del Responsabile del servizio/operatori referenti del progetto e dell'operatore pubblico di riferimento dell'Ospite (sociale/sanitario)

Incontri di carattere tematico

Riunioni dedicate alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il servizio (soggiorni; feste; nuove attività; emergenze) e in cui si discute di questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni.

Contatti quotidiani

Oltre agli spazi di incontro con le singole famiglie e con il gruppo genitori, è possibile organizzare, inoltre, occasioni di incontro informali, in presenza o telefonici, 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 e accogliente.

Inoltre fanno parte della quotidianità le visite settimanali di alcuni famigliari, il coinvolgimento degli stessi per alcune visite mediche.

10. 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.

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 dialetti-ca 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.

11. TUTELA DEGLI OSPITI

Diritti dell'utente ed i suoi familiari

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;

- essere trattati con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose, nonché dei propri orientamenti e modelli culturali;

- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, 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;

- inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e, successivamente, essere tempestivamente informati sull' esito degli stessi.

Dovere dell'utente ed i suoi familiari

- rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio che si riceve al momento dell'ingresso;
- rispettare il personale del servizio;
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi ed i presidi presenti nel Servizio;
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

12. LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEI 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.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rappresentanza e tutela dei diritti.

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.

Il Responsabile della Comunità, 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.

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.

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 comunità .

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

13. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI

Nel rapporto con la realtà territoriale il Volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di un servizio aperto e capace di proporre reali percorsi d'integrazione. Riteniamo importante intraprendere azioni co-progettate quali iniziative di aggregazione, opportunità di attività nel tempo libero per gli utenti della comunità; collaborazioni finalizzate a sensibilizzazione e informazione nel territorio.

14. 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 lavorati-vo, 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 riferimenti

Sede Comunità

Via dei Mille. 8 - Borgaro Torinese

cell.331 6240625

e-mail: delchicoborgaro@lavaldocco.it

Responsabile Ed. Prof. Carla Bernardi

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@lavaldocco.it