

ARTCADD

CARTA DEL SERVIZIO

Via Mongrando 32 (Torino)

Anno 2024

Carta del Servizio

ARTCADD - CENTRO ADDESTRAMENTO DISABILI DIURNO

VIA MONGRANDO 32
TORINO (TO)

Indice

Presentazione e mission	2
Domanda di accesso e procedure	3
Gestione dati e tutela della privacy	4
Orienteering	5
Il Centro	5
Staff dirigenziali e operativi	5
Modalità di contribuzione dell'utente	7
I servizi offerti	7
La relazione con la famiglia	9
L'attenzione alla Qualità	10
La tutela dell'utenza	10
La gestione delle comunicazioni e dei reclami	11
Modalità di coinvolgimento dei volontari	12
La nostra organizzazione	12

Perché la Carta del Servizio

La **Carta del Servizio** evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'utenza del CADD ArtcAdd di Via Mongrando 32, Torino.

La Carta rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte agli utenti, ai loro familiari e con i 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.

Il presente strumento deve pertanto intendersi parte di un processo che vedrà ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti 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:

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

Presentazione e mission

2

Il CADD Artcadd di Torino è gestito dalla Cooperativa Animazione Valdocco, in forma di accreditamento dal 2004.

Il Centro Addestramento Disabili Diurno Artcadd è una struttura semiresidenziale che ha come obiettivo quello di favorire il mantenimento, il potenziamento o l'acquisizione di abilità sociali, espressive e cognitive ed è inserito in rete con interventi pluridisciplinari di altri enti ed istituzioni.

I destinatari sono persone con disabilità adulte di ambo i sessi.

Il servizio ha una disponibilità per 20 utenti con frequenza a tempo pieno; è possibile prevedere un numero superiore di utenti in caso di frequenza part-time.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti:

- Garantire il **benessere** della persona ospitata;
- Favorire l'**integrazione** sociale e le relazioni;
- Garantire la **massima autonomia raggiungibile** della persona inserita;
- Personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di **opportunità educative e abilitative**;
- Fornire **sostegno e supporto alle famiglie**.

Il progetto di gestione del CADD Artcadd è fortemente **interconnesso** con tutti i servizi del territorio cittadino. La risposta educativa, assistenziale ed abilitativa sarà personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona con disabilità e tenendo conto anche dei bisogni delle famiglie, assicurando continuità

di intervento inconformità con i progetti validati in sede UMVD

Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel CADD sarà effettuata dalle Commissioni di Valutazione preposte, così come previsto dalla normativa regionale e la presa in carico effettiva sarà preceduta dalla segnalazione al Responsabile del servizio per la cooperativa.

Il Responsabile del CADD 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 sua cura raccogliere i dati relativi alle abitudini, alle richieste, e ai problemi della persona interessata.

Queste informazioni saranno condivise con gli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

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

Il successivo **progetto individualizzato** relativo a ciascuna persona con disabilità, condiviso ed autorizzato dalla Commissione UMVD, dovrà prevedere la partecipazione ad attività strutturate interne ed esterne. Laddove si evidenzia una valorizzazione per l'utente, alcune attività potranno essere svolte in collaborazione con altri servizi attraverso il **Progetto Rete** della Città di Torino o con la consultazione del **Motore di Ricerca** del Comune.

3

In sintesi, il Progetto Individualizzato (P.I.) deve indicare in base alla DGR 25/2009:

- 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 servizio in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Per ogni **P.I.** è necessario:

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

I documenti da presentare

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

documentazione:

- Documentazione socio-sanitaria (relazioni cliniche);
- Documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizi a carattere socio-educativo-riabilitativo (relazioni educative, relazioni sociali);
- La prescrizione medica, la posologia e gli orari dei farmaci da somministrare;
- La prescrizione medica relativa alla necessità di utilizzo di specifici prodotti igienico-sanitari o ausili.
- Documentazione medica relativa all'eventuale necessità di utilizzo di specifiche prescrizioni igienico – sanitarie e/o ausili.
- Autorizzazione all'assistenza autosomministrazione farmaci

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- Carta d'identità;
- Codice fiscale;
- Esenzione ticket;
- Tessera sanitaria;
- Certificato d'invalidità;

Gestione dati e tutela della privacy

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

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

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

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

Orienteering



Relativamente alla ubicazione dell'immobile si rileva che questi è situato nel quartiere Vanchiglietta (Circoscrizione 7), che è particolarmente ben servito dai mezzi pubblici (15-68-77) e da servizi di pubblica utilità e inserito in un contesto ricco di associazioni e

risorse culturali. Si trova in una zona della città a ridosso del Centro, delimitata dal Po e dalla Dora Riparia, fino alla confluenza dei due fiumi.

Il Centro

La casa, costruita ai primi del Novecento, è attualmente una residenza di intera proprietà ATC e gli spazi del CADD sono in regime di concessione e sono situati al piano terreno. Il cortile è ad uso condominiale e il quarto lato dello stesso rivela la presenza di due bassi fabbricati. Attualmente le due basse costruzioni ospitano una palestra e un laboratorio artistico a disposizione del servizio.

IL CADD è così composto:

Ingresso; tre bagni (di cui uno attrezzato); ufficio operatori; sala da pranzo e cucina; salone comune; laboratorio artistico-pittorico; salone attività progetto Con-tea; locale uso magazzino; spogliatoio operatori.

Organizzazione oraria

Il CADD ha funzionamento diurno di 7,5 ore per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) e per tutto l'anno solare. Saltuariamente possono essere organizzate attività in giorni e orari diversi dall'ordinario.

Staff dirigenziali e operativi

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

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

È effettuata una riunione settimanale, in cui gli operatori verificano l'andamento

dei progetti individuali e pianificano l'organizzazione delle attività.

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

Il Responsabile e l'équipe sono costantemente in relazione con la direzione e il sistema di supporto tecnico, scientifico e amministrativo della cooperativa

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

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

Il Responsabile del Servizio

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

In particolare ha la funzione di riferimento nei confronti dei servizi titolari del progetto di vita di ogni utente.

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

Il Sistema di Supporto della Cooperativa

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

La Direzione Generale, attraverso la figura del **Responsabile di Direzione** (che è la figura di riferimento, che svolge funzioni di rappresentanza della Cooperativa), presidia gli aspetti contrattuali e relativi alle risorse umane, materiali e finanziarie di cui il servizio necessita in stretta collaborazione con il Responsabile del Servizio; Inoltre, attraverso l'**Addetto Tecnico di Direzione** che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente e il supporto per l'avviamento e il consolidamento del servizio.

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

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

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

comune a tutti i servizi.

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- Registro firma presenze operatori;
- Registro presenze utenti;
- Registro incontri con educatori pubblici e famiglie;
- La Cartella Utente contenente: dati e documenti personali, certificato UMVD, relazioni servizi sociali e materiale inerenti il Progetto di Vita della persona, il piano educativo individualizzato;
- La Cartella sanitaria contenente: documentazione anamnestica e relativa a prescrizioni mediche (es. diete);
- Registro della autosomministrazione dei medicinali;
- Agenda di lavoro;
- Il foglio reclami messo a disposizione degli utenti e dei famigliari.

Modalità di contribuzione dell'utente

Gli utenti del servizio non sono tenuti a concorrere alle spese sostenute da questa struttura accreditata con la Città di Torino

I servizi offerti

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, inserita in contesto territoriale (come indicato dal modello bio-psico-sociale dell'ICF).

Sono individuate 4 aree integrate ed interconnesse che declinano la presente proposta progettuale:

Area socio-riabilitativa: offrire un insieme di opportunità e di percorsi mirati che favoriscano l'acquisizione e lo sviluppo di abilità e attitudini personali, utili a favorire processi di relazione sociale;

Area dell'integrazione sociale: offrire un insieme di possibili situazioni ed esperienze vissute con l'assunzione di ruoli all'interno di un gruppo; sperimentare metodi di apprendimento, di strategie atte alla risoluzione dei problemi ed all'incremento delle capacità di organizzazione e di gestione autonoma delle azioni quotidiane;

Area del processo educativo: offrire un percorso finalizzato a mettere la persona nelle migliori condizioni di adattamento all'ambiente. L'azione mirerà ad agire sui processi motivazionali e sulle esperienze maturate dalla persona disabile al fine di promuovere e consolidare itinerari di progressiva autonomia e libertà.

Area dell'integrazione interdisciplinare: intesa come permanente ed organica collocazione del servizio nella più ampia rete dei servizi socio sanitari, educativi, formativi esistente a livello metropolitano e come capacità di interconnessione con le agenzie che, a livello regionale e nazionale, pensano e promuovono esperienze di gestione, formazione e di promozione culturale sulla tematica della disabilità.

Le attività saranno svolte in parte negli spazi laboratoriali del CADD, nelle sedi territoriali che la cooperativa gestisce, nei locali dedicati alle realizzazione di

laboratori per attività c/o le Associazioni di Territorio o legate al Progetto Motore di Ricerca.

Sala polivalente - laboratorio pittura

La sala è arredata e attrezzata per lo svolgimento dei laboratori interni al CADD, in particolare ad attività artistiche quali pittura, disegno, scrittura. E' fornita di un tavolo luminoso per i disegni e di un calciobalilla per permettere agli utenti di utilizzarla come sala ricreativa durante i momenti di svago.

Sala Vetrina - Progetto Con-Tea

La sala è ubicata nel tratto Via Mongrando angolo Via Fontanesi ed è fornita di 5 vetrine su strada. Le caratteristiche strutturali di questo spazio lo hanno reso un ambiente idoneo ad accogliere attività orientate alla relazione con il territorio. Lo scambio con la cittadinanza di quartiere ha sviluppato il senso di appartenenza al territorio e arricchito il servizio di relazioni significative. Vengono organizzati eventi legati al territorio di Vanchiglietta spesso in collaborazione con la libreria di quartiere Therese, con cui è attivo un accordo di collaborazione (es. annuale festa Halloween di Vanchiglietta, iniziativa nazionale M'illumino di Meno, Regalibri, iniziative socializzanti denominate "Un giorno in Con-Tea", esposizione di prodotti del laboratorio Ingenio. Oltre ai laboratori e alle iniziative interne accoglie, attraverso specifici protocolli d'intesa, piccole realtà associazionistiche di quartiere che intendano valorizzare il senso di appartenenza alla comunità locale e collaborare al percorso di integrazione sul territorio delle persone con disabilità.

Palestra attrezzata

Lo spazio palestra potrà essere destinato alla realizzazione delle seguenti attività (anche aperte alle associazioni di quartiere e ad altri servizi educativi):

- Attività motoria
- Interventi riabilitativi
- Attività ludico-ricreativa
- Danza/Danzaterapia
- Musica e Musicoterapia
- Yoga
- Psicomotricità
- Laboratorio teatrale
- Calcio a 5 con palla di spugna
- Shiatzu
- Aikido

Laboratorio per attività manuali ed espressive:

Nell'ampio salone si svolgono attività laboratoriali di hobbystica, bricolage, creazione di giochi in legno. In passato, grazie alla collaborazione con il progetto Ingenio è nata una virtuosa partnership con il Politecnico di Torino - Dipartimento di Architettura e Design che ha visto laureandi e beneficiari del cadd collaborare per la realizzazione di prototipi di oggettistica di design.

Progetto "beni comuni" con la Città di Torino:

Svolto in collaborazione con la libreria "Therese" prevede la rigenerazione urbana

con la realizzazione di un'aiuola e l'allestimento di arredi urbani negli spazi individuati attigui alla stessa libreria.

Organizzazione di uscite ricreative

La finalità è offrire alla persona con disabilità occasioni di incontro e di conoscenza della Città, in base alle sue preferenze e desideri. Queste offerte sono previste all'interno del P.I. e declinate in uscite serali, gite e feste. Durante il periodo estivo l'organizzazione delle giornate viene riformulata per garantire il più possibile attività sul territorio e all'aperto.

Organizzazione di soggiorni

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del Progetto Individualizzato degli utenti. 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 il gruppo-utenti, utilizzeremo il criterio della affinità relazionale e degli interessi personali per stabilire la formazione del gruppo partecipante.

Come l'organizzazione, anche le proposte delle attività educative che si possono svolgere con gli utenti saranno elastiche, modificabili e adattabili alle loro diverse esigenze. Evidenziamo che ogni attività può investire più aree della progettualità poiché le valenze delle attività sono multidimensionali coinvolgendo aspetti complementari e intersecati.

La relazione con la famiglia

I rapporti con la famiglia vengono così mantenuti:

Incontro di presentazione/verifica dei P.I.: l'educatore referente insieme, se richiesto, al Responsabile del servizio e/o al case manager del Territorio di appartenenza, incontrano annualmente i familiari. L'incontro ha la finalità di condividere e compartecipare nel dettaglio il P.I., focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti, sullo scambio relazionale e fiduciario utile a consolidare il percorso di crescita delle competenze della persona con disabilità, nonché delle necessità di sostegno dei familiari.

Incontri collettivi con i familiari: si prevedono momenti dedicati alla presentazione di proposte/programmi (soggiorni; feste; nuove attività; emergenze), dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni.

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 messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto, in quanto comunica una dimensione di Servizio aperto e accogliente.

La dimensione della partecipazione delle famiglie al servizio prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale di soddisfazione il cui utilizzo, insieme agli altri piani comunicativi, garantisce principi di democraticità

gestionale e di partecipazione reale.

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; Informalavoro.

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

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

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

Risultati attesi

- Miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso processi partecipati di verifica da parte degli utenti (Customer Satisfaction);
- Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, best practices, protocolli, etc);
- Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione, con previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata.

Gli operatori impiegati operano in consapevolezza delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa in applicazione della normativa di riferimento e sono dotati di strumenti di protezione ai rischi ed agli incidenti

La tutela dell'utenza

Diritti dell'utente ed i suoi familiari

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

- essere 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.

Doveri 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.

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 il sistema operatore-utente-ambiente. Nel processo di valutazione quindi ciò 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.

Annualmente verrà proposto un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utente (genitori e/o altri famigliari facenti funzione).

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. 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.

Ogni reclamo archiviato è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti pubblici 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.

Suggerimenti

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

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

Modalità di coinvolgimento dei volontari

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

Riteniamo importanti:

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

La nostra organizzazione

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

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

Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è iscritta nella sezione cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Torino (L.381/91). Le attività, i progetti, i servizi sono dislocati in diverse aree della

Regione Piemonte, e principalmente – nelle province di Torino, Biella, Cuneo, Asti, Vercelli e Verbano-Cusio-Ossola. Vi sono inoltre dei servizi dislocati fuori dalla Regione Piemonte.

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

I nostri riferimenti

Sede del Servizio CADD ARTCADD

Via Mongrando, 32 Torino

Responsabile Ed. Prof. Adalberto Capogna te. 3666729672

e-mail: capogna.adalberto@merak.coop

Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco ONLUS

Via Sondrio 13, 10144 – Torino

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

Tel 011.4359222

mail: animazione.valdocco@lavaldoceo.it

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 _____