

Comunità Alloggio  
VENCHI UNICA

# CARTA DEL SERVIZIO

Via De Sanctis 12 (Torino)

ANNO 2024

---

Carta del Servizio

# VENCHI UNICA – COMUNITÀ ALLOGGIO DISABILI

VIA F. DE SANCTIS 12  
TORINO (TO)

## INDICE

Presentazione e <i>mission</i>	2	
Domanda di accesso e procedure	.3	
Gestione dati e tutela della privacy	4	
Orienteering	5	
La casa	5	1
Staff dirigenziali e operativi	6	
Modalità di contribuzione dell'utente	8	
I Servizi offerti	9	
La relazione con la famiglia	11	
L'attenzione alla Qualità	11	
La tutela dell'utenza	12	
La gestione delle comunicazioni e dei reclami	13	
Modalità di coinvolgimento dei volontari	13	
La nostra organizzazione	14	

## Perché la Carta del Servizio

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente da parte della Comunità Alloggio Venchi.

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

Rappresenta una dichiarazione d'impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio ed il rapporto con le persone che ne usufruiscono: una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Questa è la prima edizione, cui ne seguiranno successive con ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti, realizzate con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che, a vario titolo, si relazioneranno alla Comunità secondo il modello dell'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 ospiti e ai familiari,

Disponibilità del documento presso la Comunità Alloggio;

Distribuzione ai Servizi Sociali e Sanitari, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che hanno interesse ad un rapporto con il nostro servizio.

2

---

### Presentazione e *mission*

La Comunità Alloggio Venchi, di Via De Sanctis 12, 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.

La Comunità dispone di n. 10 posti; ulteriori 2 posti sono riservati ad inserimenti in regime di pronta accoglienza.

I due posti definiti di pronta accoglienza devono costituire una risposta residenziale temporanea, necessaria per rispondere a particolari situazioni di bisogno.

Le funzioni generali del servizio possono essere così riassunte:

garantire il benessere della persona ospitata;

favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;

garantire la massima autonomia raggiungibile dell'ospite;

fornire sostegno e supporto alle famiglie;

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 delle famiglie. Sarà possibile diversificare le risposte ai bisogni delle persone con disabilità in carico assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti validati in sede UMVD (Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità).

## Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nella Comunità Alloggio è effettuata dalla Commissione UMVD, così come previsto dalla normativa regionale.

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

Il Responsabile della Comunità Alloggio cura un primo incontro in cui:

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

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

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

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

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

3

---

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

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

Per ogni **P.I.** è necessario:

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

## **I documenti da presentare**

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

- Documentazione socio-sanitaria (relazioni cliniche);
- Documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizi a carattere socio-educativo-riabilitativo (relazioni educative, relazioni sociali);
- 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.

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

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

## **Gestione dati e tutela della privacy**

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

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

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

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

## Orienteering



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

E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (Linee 40-62-fermata della Metropolitana cittadina

"Massaua" situata a soli 100 m.) e risulta ben servita sia in termini di uffici (anagrafe, posta, servizio sociale, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, bocciofila, parrocchia, cinema, associazioni sportive e ricreative) fruibili dagli ospiti.

## La casa

La Comunità è collocata al secondo e terzo piano dello stabile, ai quali si accede tramite una scala interna ed un ascensore.

La Comunità Alloggio e il Gruppo Appartamento situato al primo piano sono gli unici due appartamenti "abitati" 24 ore su 24 dell'intero edificio. I nostri "vicini di casa" sono i Servizi Sociali del piano terra e dell'altra ala della struttura, la R.A.F Diurna gestita dall'A.N.F.F.A.S., e infine al terzo e ultimo piano diverse Associazioni per il Tempo Libero e attività ludico-sportive con le quali collaboriamo attivamente.

La Comunità dispone inoltre di uno specifico spazio dedicato alle attività laboratoriali diurne.

Gli spazi della casa, al terzo piano, sono costituiti da: un ingresso; un ampio corridoio; una zona giorno composta da sala polivalente con funzione di sala da pranzo/soggiorno/zona lettura con terrazzo adiacente; una cucina un bagno attrezzato e un bagno per gli operatori; la lavanderia; una dispensa; una sala laboratori e attività; un magazzino; un balcone.

La zona notte, situata al piano inferiore, è composta da: ufficio del personale; 6 camere da letto a due posti, di cui una dispone di bagno attrezzato. Sono inoltre presenti 4 bagni di cui uno attrezzato ed uno assistito ed un locale guardaroba.

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.

Comunità Venchi 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 un operatore nell'orario notturno.

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

### **La giornata in Comunità**

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

7,30/9,00 Risveglio ed igiene

8,30/9,30 Colazione

9,30/12,30 Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne alla comunità

12,30/14,00 Pranzo e riordino

14,00/16,00 Riposo o attività di relax (lettura riviste, ascolto musica...)

16,00/16,30 Merenda

16,30/18,30 Svolgimento di attività strutturate interne ed esterne alla co-munità

18,30/19,30 Preparazione cena

19,30/20,30 Cena, riordino e igiene serale

20,30/23,00 Attività di relax (televisione, ascolto musica, lettura, giochi...) e preparazione per la notte

22,00/7,30 Riposo

---

6

### **Staff dirigenziali e operativi**

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

- Responsabile del Servizio;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Infermiere Professionale
- Medico Psichiatra consulente e di raccordo con i Servizi Sanitari
- Consulenti esterni ed esperti artigiani (animatore, tecnici attività) in funzione della realizzazione delle attività previste.
- Addetto ai servizi generali (pulizia e sanificazione)

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

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria

professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato.

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

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

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

### **Il Responsabile del Servizio**

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

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

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

7

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

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

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

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

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

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

## Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

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

## Modalità di contribuzione dell'utente

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

Tale quota è stabilita in base alla situazione economica dell'ospite, predeterminata dal Servizio Sociale del Comune di Torino (Ufficio Contribuzioni) che comunica il dato all'ente gestore.

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

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

Al momento dell'inserimento in comunità viene stipulato un Contratto tra utente 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 per 30 giorni.

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

Valdocco.

## I servizi offerti

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.

### Attività di assistenza

Le attività di assistenza devono tener conto sia delle esigenze primarie della persona, sia dei bisogni di tutela di mantenimento e di coinvolgimento nella realtà quotidiana. L'intervento assistenziale, espletato da operatori qualificati OSS, riguarda dunque l'assistenza diretta e indiretta. I principali compiti previsti per l'assistenza tutelare nell'arco della giornata, sono:

- Soddiscamento 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

La residenzialità, oltre al soddisfacimento dei bisogni primari, garantisce una risposta adeguata ai bisogni di relazione, autonomia e recupero, attraverso l'attenzione alla globalità della persona.

Sono garantite, come da indicazioni presenti nella D.G.R. 230/1997, almeno 4 ore di attività diurne giornaliere a tutti gli ospiti della Comunità.

Le attività sono svolte in parte negli spazi della Comunità Alloggio (attrezzati adeguatamente per l'utilizzo), nelle sedi territoriali che la Cooperativa gestisce, in luoghi e strutture presenti sul territorio. Le attività sono svolte con la seguente differenziazione di contesto.

**Alcune delle attività svolte negli spazi della comunità:** lettura, ascolto musica, informatica, cucina, fotografia, rubrica tv, cura del sé, attività occupazionali;

**Alcune attività connesse alla rete dei servizi accreditati:** giardinaggio, ceramica, manipolazione creativa, falegnameria;

**Attività svolte in contesti integranti:** piscina, danza, basket, fumetti, ginnastica dolce, bocce, bowling, yoga, calcio, pilates, corso lingua dei segni

### 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 di soggiorni**

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del Progetto Individualizzato degli ospiti. 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, località concordate con gli utenti stessi.

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

## **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 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 loro coinvolgimento nella stesura del menù e negli acquisti settimanali. Infatti la comprensione della 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, pur nel rispetto delle indicazioni date. La spesa viene svolta dagli operatori e dagli ospiti con due uscite settimanali organizzate.

---

10

## **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 un idoneo mezzo attrezzato al fine di assicurare la mobilità degli ospiti nelle 24 ore.

## **Prestazioni Sanitarie**

In organico è contemplata 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 e terapeutiche 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.

In base agli standard della D.G.R. n.230-23699, la Comunità dispone di un medico psichiatra (consulente della Cooperativa) che, in sintonia con i Servizi Sanitari competenti per territorio (titolari della diagnosi, cura e verifica), 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'equipe della comunità in merito ad aspetti clinici ed 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.

### La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

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

**Incontri in occasione di momenti conviviali:** come feste.

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

### L'attenzione alla Qualità



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**

L'ospite 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 difficoltà di comprensione dell'ospite, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

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

- Rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio ricevuta al momento dell'ingresso;

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

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

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

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

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

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

personalmente e verbalmente;

con nota scritta;

tramite apposito modulo disponibile presso la sede della Cooperativa Animazione Valdocco.

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

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

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

### **Suggerimenti**

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

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

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

Nel rapporto con la realtà territoriale il Volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio aperto sul

territorio e capace di proporre percorsi di integrazione.

Riteniamo importante

- azioni, progettate insieme, di iniziative di aggregazione, arricchimento delle opportunità del tempo libero per gli utenti della Comunità Alloggio;

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

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

## La nostra organizzazione

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

Dal 1980 gestisce sia per conto di Comuni, Consorzi, Aziende Sanitarie, Comunità Europea, e sia in modo diretto, servizi socio sanitari educativi, servizi animativi, servizi di inserimento lavoratori-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 nostri riferimenti

### Sede della Comunità Alloggio Venchi Unica

Via De Sanctis 12 - Torino

Tel.: cell.3668547272

Mail: [cavenchiunica@lavaldoceo.it](mailto:cavenchiunica@lavaldoceo.it)

Responsabile Ed. Prof. Carla Bernardi Tel. 335 5835498

**Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco ONLUS**

Via Sondrio 13, 10144 – Torino

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

Tel 011.4359222

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

### Modulo per osservazioni e suggerimenti

#### DATI RELATIVI AL PROPONENTE

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

#### DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

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

#### SUGGERIMENTO PROPOSTO

---

---

---

---

---

---

---

---

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

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