

*Comunità Alloggio via  
Tasca9*

# *CARTA DEL SERVIZIO*

*Via Tasca 9 (Torino)*

*Anno 2024*

---

1. PRESENTAZIONE E MISSIONE DEL SERVIZIO  
P. 2

---

2. DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE  
P. 3

---

3. GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY  
P. 4

---

4. ORIENTEERING  
P. 5

---

5. LA CASA  
P. 6

---

6. STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI  
P.7

---

7. MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE DELL'OSPITE  
P. 10

---

8. SERVIZI OFFERTI  
P.11

---

9. LA RELAZIONE CON LA FAMIGLIA  
P.16

---

10. L'ATTENZIONE ALLA QUALITÀ  
P.

---

11. LA TUTELA DELL'UTENZA  
P.17

---

12. LA GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI E DEI RECLAMI  
P17

---

13. MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI  
P 19

---

14. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE  
P. 20

---

## Perché la Carta del Servizio

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente del territorio della Città di Torino.

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

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

## Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- *Presentazione e distribuzione agli ospiti e ai familiari;*
- *Disponibilità del documento presso la Comunità Alloggio;*
- *Distribuzione ai Servizi Sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero relazionarsi con il nostro servizio.*

## 1. PRESENTAZIONE E MISSION DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio "TASCA9" di Torino 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 ha n. 11 posti in residenziale.

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 della persona ospitata;*
- *fornire sostegno e supporto alle famiglie;*
- *personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di opportunità educative, abilitative.*

Il progetto di gestione della Comunità Alloggio "TASCA9" è collegato con i servizi del territorio Cittadino.

La risposta educativa e abitativa è personalizzata e adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona e orientata sia ai suoi bisogni sia a quelli delle famiglie. Attraverso il Progetto Individualizzato, sono fornite diverse risposte in base alle esigenze degli Ospiti, assicurando continuità d'intervento. I Progetti Individualizzati sono validati e verificati dalle Unità di Valutazione di riferimento per territorio di appartenenza.

## 2. DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE

L'individuazione dei cittadini da inserire nella comunità è svolta dalle Unità di Valutazione preposte, così come previsto dalla normativa regionale.

La presa in carico inizia al momento dell'assegnazione del servizio da parte delle Unità di Valutazione e della conseguente segnalazione al Responsabile del servizio della 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 all'utente;*
- *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 le informazioni circa le abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata.

Queste informazioni saranno riferite agli 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. L'educatore si occupa di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e dopo tre mesi una prima relazione educativa, dove viene descritto il percorso attuato fino a quella data.

L'inserimento consente di iniziare a instaurare una relazione con gli operatori e gli altri ospiti e di mettere in gioco le proprie potenzialità e capacità, di esprimere richieste e desideri.

A ciò segue la definizione del Progetto Individualizzato da parte dell'equipe.

Il Progetto Individualizzato di ciascun ospite indica gli aspetti su cui si concentrerà il lavoro educativo e indica:

- *l'operatore responsabile dello stesso;*
- *le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale;*
- *l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o 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 servizio a carattere socio educativo riabilitativo;*
- *la prescrizione medica, la posologia e gli orari dei farmaci da somministrare;*
- *la prescrizione medica relativa all'eventuale necessità di utilizzo di specifici prodotti igienico-sanitario ausili.*

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- *Carta d'Identità*
- *Codice Fiscale*
- *Esenzione Ticket*
- *Tessera Sanitaria*

## 3. GESTIONE E TUTELA DELLA PRIVACY

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

I dati personali vengono, quindi, custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non

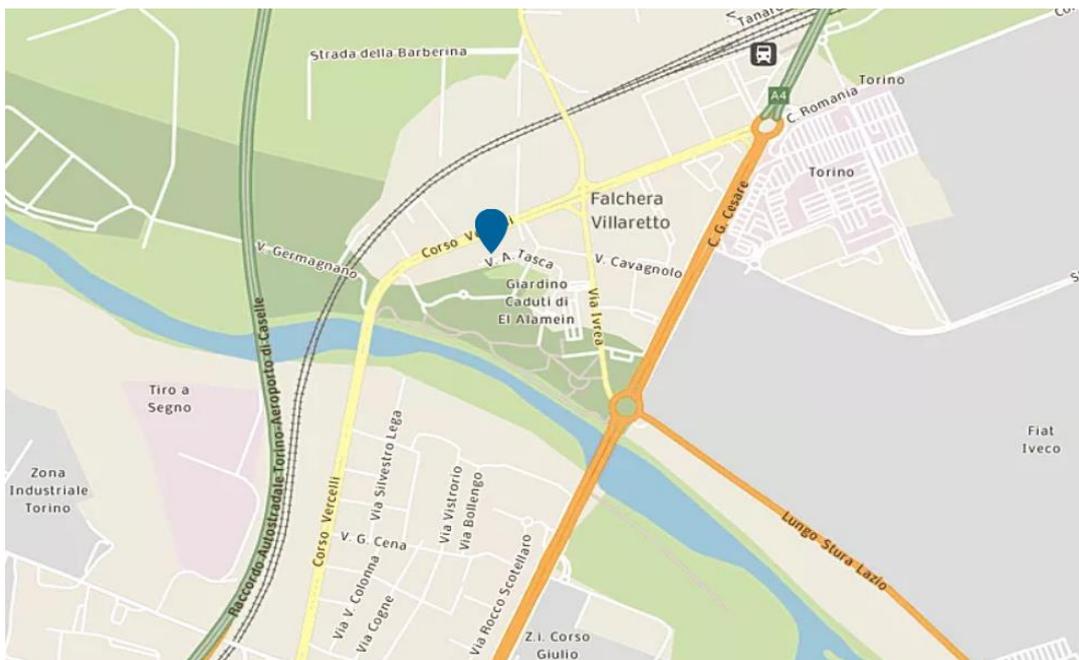
consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo l'Impresa concessionaria dovrà nominare un responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali.

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

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

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

## 4. ORIENTEERING



Via A. Tasca è situata nel quartiere Pietra Alta in prossimità del fiume Stura, tra C.so Vercelli e C.so Giulio Cesare, all'estremità Nord della Città di Torino. E' raggiungibile con gli autobus 46, 50, 51 (fermata via Ivrea, intersezione con C.so Vercelli- via Cavagnolo), con il tram n. 4 (fermata Ivrea - Stura Lazio) e con il treno sfm 4-6-7 fermata Torino Stura.

## 5. LA CASA

La Comunità è situata al piano terra di un condominio al quale si accede tramite ingresso diretto dal marciapiede. Risulta ben servita in termini di negozi (via Ivrea, c.so Vercelli, Centro commerciale TO-DREAM), ancorché di luoghi ricreativi e culturali (Centro di Unione Culturale VI Circoscrizione “Pietra Alta”, Polisportiva “River Mosso”, biblioteca Falchera, housing sociale “Sharing” ecc.) fruibili dagli ospiti. La struttura ha una zona giorno e una notte pienamente comunicanti, si snoda sull’intero pianterreno dello stabile. Non ha uno spazio verde proprio, ma è circondata da due spazi verdi pubblici ad accesso libero.

### La Comunità

Gli spazi sono costituiti da un ingresso, un salone/refettorio, ampio corridoio, una zona giorno composta da: soggiorno/salotto, cucina, dispensa, ufficio del personale (con annesso servizio igienico), lavanderia (con annesso servizio igienico), stireria, 1 bagno con vasca assistita + 1 servizio igienico, e una zona notte composta da: , 4 camere da letto a due posti (una con bagno privato) + 3 camere da letto a un posto. Sono inoltre presenti in zona notte 2 bagni (più 1 privato in camera).

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 degli spazi perché 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.

La comunità “TASCA9” vuole essere casa attraverso:

- *il linguaggio delle piccole cose e della quotidianità e la capacità da parte degli operatori di garantire tutto ciò è una vera e propria competenza maturata da educatori e operatori sanitari in anni di lavoro educativo, assistenziale e di cura (nel senso più ampio del termine, inteso “come prendersi cura di”) delle persone con disabilità;*
- *la collocazione del servizio in un territorio cittadino con accessibilità ai servizi, ai negozi, alle risorse locali;*
- *la garanzia di spazi personali e di privacy e la possibilità di personalizzare gli spazi*

privati.



### **Laboratori Diurni**

Non vi sono locali esclusivamente destinati alle attività diurne, ma sono utilizzati i locali comuni (salone, salottino), oppure sono utilizzati spazi esterni alla comunità (locali del Centro di Aggregazione VI Circoscrizione, CADD via Cuornè, gli spazi di L'Officine a Grugliasco) a seconda del piano attività messo in programmazione.

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

## **6. STAFF DIRIGENZIALI E OPERATIVI**

La Comunità prevede un organico composto, in base alla vigente normativa, da:

- *Responsabile del Progetto*
- *Educatori professionali*
- *Operatori Socio Sanitari (OSS)*
- *Infermiere*
- *Medico consulente*
- *Tecnico delle attività*
- *Addetto alle pulizie*

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato. Nella riunione settimanale d'équipe, gli operatori si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in comunità, dall'organizzazione del servizio e dell'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con gli ospiti.

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

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

## Il Referente responsabile del Servizio

È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile per la Cooperativa. Questi coordina gli aspetti di organizzazione del servizio, di formalizzazione delle documentazioni e di relazione - sensibilizzazione con il contesto nel quale si eroga il servizio. In particolare ha la funzione di referente nei confronti dei servizi di riferimento del progetto di vita di ogni utente. Suo compito è di mantenere i contatti tra l'équipe e la Cooperativa; di occuparsi dell'efficienza e della manutenzione dei mezzi affidati dalla Cooperativa per la conduzione del servizio, delle sostituzioni del personale assente, del rapporto con i fornitori, amministrare le risorse economiche per la gestione delle attività previste dal progetto attingendo da un apposito budget finanziario.

## 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 (19.00-7.00). È garantita la reperibilità.

La giornata tipo prevede la presenza di 3 operatori per la maggior parte della giornata.

## 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.

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

## Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- *registro firma operatori che documenti il rispetto delle condizioni contrattuali;*
- *quaderno passaggio consegne;*
- *un diario giornaliero personalizzato (uno per ciascun utente);*
- *la cartella educativa assistenziale utente contenente: dati e documenti personali, documentazione anamnestica, relazioni ed il progetto individuale;*
- *la cartella sanitaria contenente: documentazione medica, monitoraggio eventuali patologie, cartella per uso emergenza 112;*
- *registro della somministrazione dei medicinali;*
- *il foglio reclami a disposizione degli utenti e dei famigliari.*

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

- *Igiene e cura dell'ospite;*
- *Procedura per la gestione delle emergenze sanitarie;*
- *Procedura per la sostituzione del Responsabile di struttura;*
- *Procedura per l'uso dei sollevatori;*
- *Predisposizione di diete personalizzate;*
- *Protocollo per la corretta gestione della biancheria sporca/pulita;*
- *Protocollo per la prevenzione e la cura della scabbia;*
- *Protocollo per la prevenzione e la cura della parassitosi;*
- *Protocollo per la pulizia e sanificazione ambientale;*
- *Procedura per la gestione dei farmaci;*
- *HACCP Igiene e sicurezza dei prodotti;*
- *Documento di Valutazione dei Rischi Specifici DVRS ai sensi del D.Lgs n.81/08;*
- *Piano di Emergenza e d Evacuazione ai sensi del D.Lgs n.81/08.*

### **Sistema di supporto all'équipe**

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

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

La Direzione Generale, attraverso:

Il 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.

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

L'Addetto Tecnico di Direzione che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente ed è un riferimento in caso di problematiche.

L'Ufficio Gestione Reperimento del Personale cura il processo d'individuazione degli operatori (selezione del personale).

Staff tecnico di supporto alle attività di formazione/supervisione: il Servizio si avvale dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per l'erogazione di servizi di formazione specialistica e di supervisione.

## *7. MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE DELL'OSPITE*

In seguito alla Delibera della Città di Torino, istitutiva dell'albo dei prestatori dei servizi socio sanitari per persone con disabilità, l'ospite 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 al reddito dell'ospite e predeterminata con il Servizio Sociale del Comune di Torino (Ufficio Contribuzioni) firmando il Modulo G TER. Il modulo è in seguito inviato in copia all'Ente Gestore affinché prenda visione della cifra che l'ospite dovrà corrispondere. La retta giornaliera comprende tutti i servizi erogati all'interno ed all'esterno della comunità fatta eccezione per:

- *capi di abbigliamento personali, comprese le calzature;*
- *oggetti e prodotti di igiene personale;*
- *piccole spese quotidiane (sigarette, giornali, bar, 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.*

Al momento dell'inserimento in comunità è stipulato un Contratto tra utente e Cooperativa Animazione Valdocco nel quale si definiscono i modi di pagamento: all'atto della firma il richiedente corrisponde un deposito cauzionale pari all'importo della retta giornaliera per 30 giorni;

viene conteggiato l'importo totale da corrispondere, sulla base della quota e sulle presenze rilevate dal Modulo Presenze compilato quotidianamente dagli operatori. Sulla base di questo conteggio viene emessa fattura intestata all'utente o al suo tutore/amministratore di sostegno, che viene consegnata o spedita a casa dal servizio entro la fine del mese con bollettino postale. Entro massimo 10 giorni dal ricevimento di tale comunicazione il richiedente deve versare la cifra attraverso un versamento sul conto corrente postale della Cooperativa Animazione Valdocco indicando nella causale: nome del servizio, nome dell'utente e mese di riferimento. Unitamente alla fattura è comunque fornito un bollettino postale precompilato.

## 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. In termini sintetici possiamo così descrivere le attività svolte in Comunità.

## Attività di assistenza

Le attività di assistenza devono tener conto sia delle esigenze primarie della persona - igiene, alimentazione, riposo sia dei suoi bisogni di tutela e di coinvolgimento nella realtà quotidiana, insieme al recupero e/o mantenimento di tutte le sue capacità. Le attività di assistenza sono svolte da operatori qualificati OSS, riguardano l'assistenza diretta e indiretta ed hanno come obiettivo: il soddisfacimento dei bisogni assistenziali e di cura della persona; il mantenimento delle autonomie e degli apprendimenti acquisiti; proposte di situazioni piacevoli in relazione ai bisogni espressi dall'utente con particolare attenzione al contesto ambientale; lo sviluppo delle capacità residuali.

È importante rilevare nel lavoro di aiuto alla persona l'attenzione per la "qualità" del rapporto, che si sostanzia nel saper comunicare, dopo aver imparato ad ascoltare.

Occorre perciò che l'operatore OSS sia preparato, in grado di lavorare in équipe, integrando la propria analisi e il proprio intervento con quello degli altri operatori per costruire un progetto individualizzato per la persona. In tale situazione, l'OSS viene a connotarsi come un professionista promotore di processi nell'ambito di una programmazione per obiettivi non più centrata sullo svolgimento di prestazioni, al fine di promuovere un'autonomia affettuosamente assistita e professionalmente supportata.

I principali compiti previsti per l'assistenza tutelare durante la giornata, sono:

- *igiene personale;*
- *pulizia ed igiene dell'ambiente;*
- *necessità fisiologiche;*
- *attività di animazione e socializzazione*
- *supporto negli interventi educativi e di riabilitazione*

## 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. 230-23699, attività diurne giornaliere per tutti gli ospiti della Comunità.

Ogni attività o laboratorio è strutturato con la redazione di una scheda che evidenzia gli aspetti metodologici, organizzativi (numero utenti, frequenza, durata incontri, durata ciclo, ore annue) e le modalità di verifica definite. Le attività sono svolte con la seguente differenziazione di ambiente: **Attività svolte negli spazi laboratoriali annessi al presidio; Attività connesse alla rete dei servizi accreditati; Attività svolte in contesti integranti.**

Esponiamo in base alla caratterizzazione sopra indicata un repertorio di attività e laboratori attivabili la cui scelta è definita una volta rilevati interessi e bisogni degli Ospiti.

Il piano di attività specifico contiene gli obiettivi riguardanti il gruppo e/o al singolo, le strategie utilizzate per il raggiungimento degli stessi (tecniche specifiche, materiali e supporti particolari) e i tempi di realizzazione. Intendiamo avvalerci di consulenti per le attività di psicomotricità e musicoterapia, ippoterapia, pet therapy, teatro, e per le attività di riabilitazione corporea.

Le verifiche periodiche con i consulenti sono previste e concordate con cadenza diversa secondo le esigenze e le richieste dei consulenti e potranno essere svolte in sede di équipe educativa o con i referenti del caso.

#### **Attività svolte negli spazi laboratoriali annessi al presidio:**

Le attività ipotizzate sono gestite dagli operatori o da figure professionali specifiche. I laboratori e le attività sono attivati a moduli – della durata di minimo 3 mesi e massimo 12 mesi- in modo bilanciato a seconda delle diverse tipologie, ma soprattutto in base alla valutazione individuale degli ospiti svolta dall'équipe multidisciplinare, in sede di progettazione individualizzata.

#### **Attività connesse alla rete dei servizi accreditati (CADD via Cuornè):**

Di concerto con i presidi presenti è possibile programmare attività e laboratori in modo sinergico e complementare, in modo da implementare e variare l'offerta delle proposte educative sul territorio.

#### **Attività svolte in contesti aggreganti:**

Sono, per esempio, promossi laboratori d'integrazione a carattere espressivo o di utilità sociale prevedendo la consulenza di tecnici e un capillare lavoro di contatto con artigiani e associazioni di categoria presenti nel territorio.

#### **Organizzazione di uscite ricreative**

La possibilità di uscire dal contesto operativo della Comunità sperimentandosi nel tessuto sociale è una esperienza gratificante e formativa per gli Ospiti. Conoscere nuove persone e

nuovi ambiti dove sentirsi parte "del mondo di tutti" permette agli utenti di manifestare i propri bisogni e desideri, sviluppare le potenzialità sapendo gioire dei momenti belli vissuti, riconoscere i propri limiti, reggendo le eventuali frustrazioni che si possono incontrare in un ambito così stimolante qual' è il territorio. All'interno dei P.I. sono predisposte diverse opportunità d'intervento riguardante le uscite: uscite in autonomia, strutturate diurne e serali; gite e feste; attività della "spesa".

### **Vitto**

I pasti sono preparati dal personale in turno secondo un menu validato dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASL TO. L'acquisto, lo stoccaggio e la preparazione dei pasti sono eseguiti secondo il disciplinare HACCP, presso la cucina della Comunità, attrezzata in base alle vigenti normative. La Cooperativa Animazione Valdocco adotta una specifica procedura d'intervento in materia di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande di cui, per approfondimenti, si rimanda al Manuale di Autocontrollo per l'igiene dei prodotti alimentari. Il menù della settimana è definito, garantendo una sana e varia alimentazione e tenendo in considerazione le caratteristiche, i gusti e le eventuali indicazioni dietologiche specifiche a proposito di ciascun ospite secondo le indicazioni della tabella dietetica approvata dal Responsabile del S.I.A.N. dell'ASL cittadina o di specifiche indicazioni prescritte dai medici specialisti.

All'interno della comunità è previsto, inoltre, il servizio di lavanderia comprensivo di lavaggio e stiratura degli indumenti e della biancheria di ciascun ospite. La struttura prevede, inoltre, interventi di piccolo rammendo.

### **Trasporto**

Il trasporto degli utenti è garantito con un idoneo mezzo per il trasporto di persone disabili, nel rispetto delle normative previste. Questo mezzo è a disposizione per garantire la mobilità degli utenti nelle 24 ore. Dove è possibile, è promosso l'uso dei mezzi pubblici (anche al fine di implementare la usodi servizi in situazioni di normalità).

## Prestazioni sanitarie

A proposito del profilo del presidio abbiamo potenziato il ruolo del consulente medico secondo gli standard della D.G.R. n.230-23699 individuando e mettendo a disposizione la figura di un medico specialista in 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:

- *monitoraggio gestione del programma terapeutico attraverso un rapporto diretto con i curanti del servizio sanitario;*
- *monitoraggio e consulenza del piano di attività e di gestione interfacciando l'equipe della comunità Tale approccio consentono di poter garantire l'espressione di un progetto che preveda l'utilizzo di strumenti quali:*
- *la valutazione multidimensionale con appositi strumenti testati dei problemi/bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali dell'ospite sia al momento dell'ammissione, sia periodicamente;*
- *la stesura di un progetto individualizzato con l'indicazione degli obiettivi da raggiungere, le risorse da mobilitare, i tempi di verifica e la definizione della specifica operatività da realizzare per ciascun ospite.*

In organico è contemplata la figura dell'Infermiere. La figura infermieristica presente ha 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. Insieme agli altri operatori contribuirà a un intervento terapeutico rivolto alla persona nella sua globalità.

Proprio nel merito della relazione con le famiglie degli utenti riteniamo che l'Infermiere possa svolgere una funzione riguardo:

- *aggiornamento dei famigliari sulle condizioni cliniche e terapeutiche;*
- *accompagnamento degli utenti in caso di visite specialistiche;*
- *educazione su somministrazione terapie; norme igieniche;*
- *supervisione della corretta registrazione e tenuta della documentazione sanitaria;*
- *consulenza per ottenimento esenzioni previste dal SSN. In caso di ricoveri ospedalieri;*
- *assistenza nella preparazione di documentazione e pratiche di pertinenza;*

- sostegno a utente e famiglia.

### Tregua

E' assicurata la disponibilità dell'ospitalità temporanea in regime di "tregua", in conformità con l'autorizzazione al funzionamento. L'accoglienza dell'utente in tregua avviene previa procedura di ammissione, validata dalla competente commissione UVMD e subordinata all'effettiva disponibilità di un posto (in caso di assenza di un utente). La tregua può avere caratteristiche di continuità (di solito in caso di rientri periodici regolari di utenti presso la propria famiglia, es. week-end), oppure di occasionalità (periodo *una tantum*, ad esempio durante il rientro in famiglia di un utente nel periodo estivo).

L'ammissione in tregua segue una procedura analoga a quella dell'ammissione residenziale, e comporta la contribuzione a carico dell'utente per il numero di presenze effettive (retta giornaliera).

## 9. LA RELAZIONE CON LA FAMIGLIA

La cura della relazione con le famiglie degli Ospiti è svolta attraverso:

### Incontri di presentazione dei Progetti Individuali con la famiglia dell'ospite

Organizzazione degli incontri con le singole famiglie, con la partecipazione del Responsabile del servizio che ha la funzione di integrazione con i servizi di appartenenza e quella dell'operatore di riferimento dell'Ospite in grado di registrare e fornire ogni informazione rispetto al contesto.

### Incontri con i gruppi di familiari

Incontri tematici dedicati alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il servizio (soggiorni; feste; nuove attività; emergenze ) dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni, si espongono scelte educative, si riflette insieme.

## 10. 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, persone disabili, persone con disagio psichico, 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.

### **Principi di riferimento:**

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

## 11. LA TUTELA DELL'UTENZA

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

- *essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;*
- *essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali;*
- *ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso*

*d'incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento o tutore;*

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

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

*- di rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio che la Famiglia riceve al momento dell'ingresso;*

*- di rispettare il personale del servizio;*

*- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;*

*- avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio;*

*- l'utente ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.*

## **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. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari a 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 i seguenti modi:

*- personalmente e verbalmente;*

*- con nota scritta;*

*- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.*

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

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

Come strumento mirato a eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale è 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 (riportato in calce al documento) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnata o spedita 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 quella dimensione di servizio aperto sul territorio e capace di proporre percorsi d'integrazione. Riteniamo importante definire:

- *azioni, progettate insieme, di iniziative di aggregazione, arricchimento delle opportunità del*

*tempo libero per gli utenti della comunità;*

*- collaborazioni, finalizzate a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e ideazione e la realizzazione di feste e opportunità di incontro.*

L'Agenda di Comunità consente di strutturare e monitorare un rapporto sistematico e frequente di interazione/collaborazione con le risorse del volontariato locale territoriali indicando e prevedendo:

- banca dati risorse aggiornata del territorio;*
- relazioni strutturate con le associazioni del volontariato locale;*
- definizione di protocolli di collaborazione.*

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

## *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 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 riferimenti

### **Sede Comunità**

Via A. Tasca 1, Torino Tel. 011 2247346

e-mail: [ctasca@alma.it](mailto:ctasca@alma.it)

Responsabile dott. Michele RAFFA 335/6325118

### **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 fax:

011.4372767

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

## CARTA DEL SERVIZIO VIA TASCA9



*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 \_\_\_\_\_