CARTA DEL SERVIZIO

Gruppo Appartamento per persone con disabilità VENCHI UNICA

Via De Sanctis 12 (Torino)

2026

Carta del Servizio

Venchi – Gruppo Appartamento per persone con disabilità

VIA F. DE SANCTIS, 12,
TORINO (TO)

Indice

1.Presentazione e mission 1
2.Domanda di accesso e procedure 2
3.Gestione dati e tutela della privacy 3
4.Orienteering 3
5.La casa 4
6.Staff dirigenziali e operativi 4
7.Modalità di contribuzione dell'utente 5
8.I Servizi offerti 6
9.La relazione con la famiglia 7
10. L'attenzione alla Qualità 7
11.La tutela dell'utenza 8
12.La gestione delle comunicazioni e dei reclami 8
13.Modalità di coinvolgimento dei volontari 9
14.La nostra organizzazione 9

Perché la Carta del Servizio

Lo strumento della Carta del Servizio, introdotto per la prima dal DPCM 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" fino ad arrivare al D.Lgs 33/2013 in attuazione della delega in materia di trasparenza, ha la funzione di rappresentare pubblicamente gli standard di qualità dei servizi erogati dal Gruppo Appartamento Venchi Unica, con la valenza di:

- un documento di programmazione che individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire;
- uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi erogati attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli stessi fruitori[1].

In quanto "lettera di presentazione" dell'offerta di servizi e del soggetto erogatore, costituisce il primo elemento di relazione con i cittadini interessati.

Non si caratterizza per essere una Carta statica, ma deve contraddistinguersi per una dinamicità legata ai cambiamenti legislativi e organizzativi, con il riconoscimento di un forte ruolo di protagonismo da parte della cittadinanza.

Modalità di diffusione del documento:

- pubblicazione sul sito internet della Cooperativa (https://cav.lavaldocco.it);
- distribuzione agli enti istituzionali (es. servizi sociali del Comune) e ai soggetti del Terzo Settore che per la loro "mission" potrebbero essere interessati;
- disponibilità presso la sede del servizio di via De Sanctis 12;
- presentazione e distribuzione ai fruitori e ai loro famigliari

1. Presentazione e mission

Il Gruppo Appartamento (G.A.) Venchi di Torino (nato nel 2012) è principalmente una casa, e come tale vuole accogliere le persone e permettere loro di vivere una vita piena ed appagante in un ambiente dove possano provare esperienze di vita indipendente e di relazione.

È dedicata a persone con disabilità adulte di ambo i sessi, che non possono vivere autonomamente o presso i loro familiari, ma che desiderano sperimentarsi in un contesto di autonomia.

Il Gruppo Appartamento dispone di n. 6 posti: 2 camere doppie e 2 singole.

Per soddisfare i bisogni educativi è necessario: porre attenzione alle capacità da lui/lei acquisite e lavorare per il loro potenziamento; sviluppare la socializzazione con persone esterne al Gruppo Appartamento; favorire l'integrazione con il territorio circostante al fine di rendere cittadini attivi gli ospiti.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti:

- garantire il benessere della persona con disabilità;
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;
- garantire la massima autonomia raggiungibile della persona;
- fornire sostegno e supporto alle famiglie;
- personalizzare l'intervento assicurandoopportunità educative, abilitative;
- facilitare la loro inclusione nel tessuto sociale del territorio.

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

- Servizi Sociali, attraverso gli Assistenti Sociali/Educatori Territoriali titolari dei casi e/o Amministratori di Sostegno e/o Tutori.

- Servizi Sanitari, attraverso il Medico di Medicina Generale e gli ambulatori dell'ASL che

[1] Nota lessicale: nel seguente progetto si sceglie di non riferirsi alla persona con disabilità con il termine "utente", ma in linea con la "Guida Le parole giuste - media e persone con disabilità" realizzato da Intesa San Paolo (adattamento dalla Disability Language Style Guide redatta dal National Center on Disability and Journalism dell'Arizona State University) si sceglie di utilizzare "fruitore del servizio".

forniscono le prestazioni necessarie per il mantenimento della salute degli ospiti e le visite di controllo, e tramite la presa in carico/consulenza da parte del CSM per gli aspetti psichiatrici.
L'intervento educativo si attua attraverso l'instaurarsi di una relazione con la persona improntata su aspetti di fiducia, confidenza ed affetto e sull'accettazione della personalità dell'altro, aiutandoli a reagire in maniera positiva alle sollecitazioni ed ai cambiamenti, e stimolandoli all'autoaffermazione e autodeterminazione.
Attraverso il Progetto Individualizzato, sono fornite diverse risposte in base alle esigenze delle persone, assicurando continuità di intervento.
Il progetto di gestione complessivo si basa su un'apertura alla collaborazione con il territorio, in modo da promuovere occasioni di socialità e lo svolgimento di esperienze in diversi ambiti, importanti al fine di impostare un "Progetto di vita".

2. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione e l'ammissione dei cittadini da inserire nel Servizio è effettuata dalla Commissione che compone l'Unità di Valutazione Multidimensionale della Disabilità, così come ancora previsto dalla normativa regionale e nazionale vigente.
L'effettiva presa in carico della situazione avviene con la segnalazione al Responsabile del servizio per la cooperativa il quale, durante un *primo incontro*, si occupa di:
- descrivere il progetto del servizio e la sua organizzazione con i ruoli operativi;
- raccogliere le prime informazioni socio-sanitarie relative al fruitore;
- presentare e consegnare la Carta del Servizio.

In un successivo e secondo incontro accompagna la persona e i suoi famigliari/caregivers in una visita della struttura, raccogliendo ulteriori dati rispetto alle sue abitudini, aspettative e bisogni, che verranno poi condivise con gli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.
Dopo due mesi di osservazione, segue la costruzione del Progetto Individualizzato (P.I.) in linguaggio ICF, redatto a cura dell'educatore referente della situazione con il contributo dell'OSS in merito alla parte assistenziale e di infermiere e fisioterapista per quanto concerne la parte sanitaria.
In sintesi, il P.I. viene definito a partire dal mandato di inserimento sancito dall'UMVD e deve indicare, in base alla DGR 25/2009 "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie":
- una descrizione approfondita del fruitore e del suo contesto famigliare e sociale (Profilo di Funzionamento);
- la capacità di risposta del Servizio in termini organizzativi interni e di attivazione della Rete;
- gli obiettivi specifici e generali che si vogliono perseguire e il loro collegamento con i domini della Qualità della Vita.

Per ogni P.I. è necessario:
- riportare l'operatore referente;
- descrivere gli strumenti, le attività e i tempi di realizzazione (la qualità dei sostegni);
- coinvolgere il fruitore e i suoi famigliari/caregivers;
- attuare periodicamente una 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);
- Prescrizione medica, posologia e orari dei farmaci da somministrare;
- autorizzazione all'assistenza all'autosomministrazione

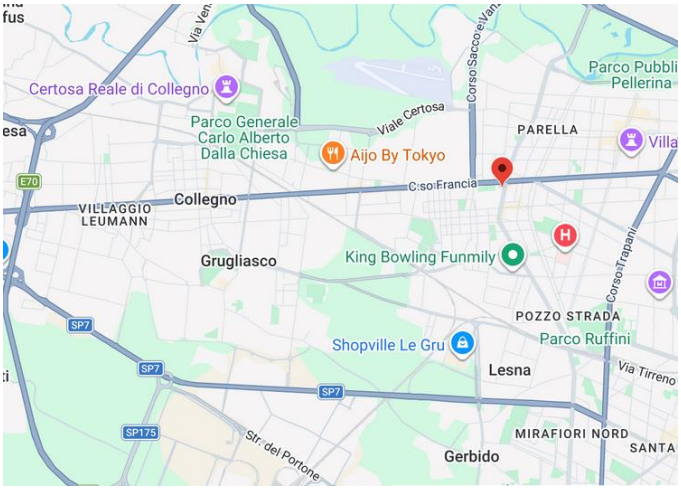
- Prescrizione medica relativa alla necessità di utilizzo di specifici prodotti igienico-sanitari o ausili.

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.

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (D.L. 196/2003 aggiornato in base al 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 rimane alla stessa e l'altra viene archiviata nella cartella del fruitore.
Il documento contiene l'accettazione per l' esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali, eventi pubblici.

4.Orienteering





Il Gruppo Appartamento 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. Il quartiere di Pozzo Strada, dove ha sede la struttura, si presenta come un quartiere a carattere residenziale, le cui arterie principali sono i corsi Peschiera, Monte Cucco e Brunelleschi. La realizzazione della linea 1 della metropolitana sull'asse di corso Francia ed il polmone verde del

Parco Ruffini agevolano il diritto alla mobilità e allo svago.

5. La casa

L'appartamento si trova all'interno dell'ex fabbrica Venchi Unica ed è collocato al primo piano dello stabile, al quale si accede tramite una scala interna ed un ascensore.
Gli spazi sono costituiti da: ingresso; soggiorno; bagno per operatori; 4 camere di cui 2 doppie e 2 singole (tutte con bagno interno di cui uno attrezzato per disabili); corridoio; lavanderia; ufficio operatori; un piccolo magazzino; la dispensa; una cucina con la sala da pranzo.
I locali sono stati arredati con attenzione ai colori, alla vivibilità e 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. Il gruppo Appartamento ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. E' prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno.

6. Staff dirigenziali e operativi

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 referenza, 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 fruitori.
Il Servizio si avvale del contributo 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.

Il gruppo di lavoro (équipe)

Di seguito viene riportato un prospetto con i lavoratori impiegati nel servizio:

GRUPPO APPARTAMENTO (organico composto sulla base della DGR 18/2018)
Educatori professionali
OSS

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 in favore delle persone con disabilità.
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 in relazione con la Direzione e il Sistema di Supporto tecnico, scientifico e amministrativo della Cooperativa.
Gli operatori sono in possesso di patente di guida e utilizzano mezzi di trasporto per consentire la mobilità dei fruitori.

Il Responsabile del Servizio
È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile del Servizio, il quale cura gli aspetti di organizzazione/gestione del servizio, di redazione e conservazione della documentazione, di relazione - sensibilizzazione con il contesto territoriale 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 persona con disabilità.
Inoltre, si occupa (direttamente o tramite suo delegato) 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 spese quotidiane e per l'implementazione delle attività previste dai progetti, attingendo da un apposito budget finanziario.

Documentazione
Presso la sede del servizio sono presenti i seguenti documenti:
- Registro firme presenza operatori;
- Registro presenze ospiti;
- Quaderno passaggi consegne (diario di bordo);
- Diario ospiti;
- Verbale équipe;
- Agenda di lavoro;
- Cartella sanitaria della persona che vive in G.A. contenente: dati e tessera sanitaria; codice esenzione; certificazione UMVD; certificato di invalidità; documentazione anamnestica e relativi referti sanitaria; referti medici e relazioni medico-sanitarie;
- Cartella educativa della persona: dati anagrafici; carta d'identità; codice fiscale; certificato UMVD; certificato di invalidità; tessera mezzi pubblici; certificato di tutela o amministrazione di sostegno; lettera di ammissione al Gruppo Appartamento; tessera elettorale; progetto individualizzato; relazione servizi sociali e di altri servizi pubblici, verbali di incontri con famiglie e servizi;
- Registro cassa utente;
- Registro della somministrazione dei medicinali;
- Foglio "segnalazione, suggerimenti e reclami" a disposizione dei fruitori e dei famigliari.

7. 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 struttura, fatta eccezione per:
-Capi di abbigliamento personale, comprese le calzature;

- Prodotti per l' igiene personale;
- Piccole spese quotidiane (sigarette, bar, etc…);
- Farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal Servizio Sanitario Nazionale;
-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'avvio del progetto viene stipulato un Contratto tra la persona con disabilità (o suo familiare) e la Cooperativa Animazione Valdocco che indica 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.

8. I servizi offerti

Il lavoro degli operatori è orientato a soddisfare i bisogni assistenziali e i bisogni educativi degli ospiti. Sono garantite, come da indicazioni presenti nella D.G.R. 230/1997, almeno 4 ore di attività diurne giornaliere personalizzate a tutti gli ospiti del Gruppo Appartamento in base alle seguenti aree:
Area del corpo e della salute: conoscenza e applicazione di nozioni di igiene personale, cura della persona, sport e attività psicofisiche;
Area della cura e dell'ambiente domestico: igiene e riordino dei locali, cura dei locali e degli effetti personali, uso di elettrodomestici, preparazione dei pasti.
Area cognitiva: sviluppo delle capacità e delle potenzialità cognitive ed espressive relativamente a: gestione del denaro; educazione sanitaria; uso di un'appropriata comunicazione; conoscenze di ruoli sociali e regole; conoscenza norme di sicurezza; educazione alimentare.
Area relazionale-sociale*:* rapporto con gli altri, apprendimento di regole sociali nella relazione interpersonale, stimolo alla maggior comunicazione nel proprio contesto; conoscenza e utilizzo di ambienti, servizi, attività presenti sul territorio (uffici pubblici, luoghi di incontro, esercizi commerciali, strutture e agenzie per il lavoro, della scuola, del tempo libero).
Area del tempo libero*:* le esperienze dirette sul territorio, costituiscono una verifica e uno stimolo rispetto ai livelli di acquisizione di abilità sociali nonché un occasione di divertimento. Le attività del tempo libero possono essere le seguenti: utilizzo di opportunità presenti sul territorio quali cinema, pizzerie, discoteche, ritrovi, mostre, concerti; partecipazione a gite e uscite, iniziative culturali e sportive.
Molte delle attività necessitano di ritagliarsi uno spazio privilegiato con la persona per supportarla in azioni che riguardano:
- Accompagnare la persona nella sua crescita personale, nell'apprendimento di modalità relazionali nelle più diverse occasioni che ci offre la quotidianità;
- Imparare ad esercitare la capacità di scegliere (ad esempio i propri capi di abbigliamento, il cibo da preparare per se e per gli altri);
- Esercitarsi nella relazione con le persone frequentando i luoghi di tutti (ad esempio rispettare le file, tollerare le attese, saper chiedere informazioni e spiegazioni);
- Imparare ad organizzare gli impegni settimanali non esclusivamente basandosi su quello che "si vuole fare" ma anche su quello che "si deve fare";
- Lavorare sulla capacità di stare in un ambiente, quello del Gruppo Appartamento, che necessariamente vede il confronto con molte altre persone, diverse, e che hanno, come tutti, capacità e limiti con i quali bisogna misurarsi.

GRUPPO APPARTAMENTO - giornata tipo

Ore 7,00/9,30 Risveglio ed igiene
Ore 7,30/10,00 Colazione
Ore 8,00/13,00 Svolgimento di attività di acquisizione di autonomie domestiche (tra cui la cucina) e occupazionali/lavorative
Ore 13,00/14,00 Pranzo e riordino
Ore 14,30/18,00 Svolgimento di attività strutturate esterne (principalmente sportive) o legate alla cura degli spazi/oggetti personali.
Ore 18,00/19,30 Preparazione cena
Ore 19,30/21,00 Cena, riordino e igiene serale
Ore 21,00/23,00 Attività di relax (visione televisione, ascolto musica, lettura, giochi…) e preparazione per la notte
Ore 23,00/7,00 Riposo

Organizzazione di soggiorni

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento agli interessi e bisogni comuni rilevati all'interno della vita dell'appartamento.
Generalmente vengono individuati alcuni giorni durante il periodo estivo, al termine delle attività annuali, nei quali operatori e persone soggiornano presso località marine, montane o culturali.
Perché ognuno abbia più possibilità di scegliere la vacanza più adatta per sé, ad esempio (albergo, campeggio, ostello, mare, montagna, città d'arte), organizziamo i soggiorni in piccoli gruppi con la Comunità Alloggio Venchi Unica.

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene esercitata attraverso :
Incontri di presentazione dei Progetti Individualizzati: i due operatori referenti del caso incontrano i familiari della persona con disabilità presso la sede del servizio o organizzando una visita domiciliare, con l'obiettivo di condividere, nel dettaglio, il contenuto del progetto, precedentemente condiviso a livello verbale.
Incontri collettivi: è prevista l'organizzazione di riunioni per far incontrare i famigliari con il gruppo di lavoro, dedicati principalmente a due tematiche: *presentazione annuale del progetto di servizio e del programma delle attività; verifica sull'andamento del servizio*. Si possono affrontare questioni organizzative, proporre miglioramenti, condividere criticità ricercando soluzioni collegiali.
Contatti estemporanei: si tratta di occasioni d'incontro informale per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare quest'aspetto, poiché comunica una dimensione di Servizio aperto e accogliente, sia attraverso le comunicazioni telefoniche che con incontri di persona.

10. L'attenzione alla Qualità

La Coop. Animazione Valdocco è conforme alla norma UNI EN ISO 9001 :2015 per i seguenti prodotti/servizi: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari, socio-sanitari, assistenziali, educativi, infermieristici, riabilitativi, di orientamento, anche in global service rivolti a infanzia, minori, anziani, disabili e disabili plurisensoriali, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, immigrati, comunità locale.
Ha inoltre conseguito la Certificazione parità di genere UNI PDR 125:2022 e la Certificazione del sistema ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015
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, fruitori, destinatari diretti e indiretti e delle comunità locali ove operiamo;
-responsabilizzare, motivare, formare professionalmente e coinvolgere il personale del servizio;
-garantire la qualità dei servizi e sostegni 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 degli interventi attraverso processi partecipati di verifica da parte dei fruitori (Customer Satisfaction);
-Miglioramento della qualità degli interventi 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

11. La tutela dell'utenza

Diritti del fruitore ed i suoi familiari
- Essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individualizzato;
- 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 del fruitore, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Doveri del fruitore ed i suoi familiari
- 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.

12. 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 complesso il controllo di qualità preventivo, così come avviene per la misurazione dei risultati dei processi relazionali, per le dinamiche umane che si intrecciano. Nel processo di valutazione 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

comunità[2].
Premesso questo, la nostra Cooperativa ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte della persona con disabilità e dei suoi famigliari/caregivers. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della loro soddisfazione, necessario a rimodulare e attualizzare l'organizzazione del servizio. Dalla loro raccolta deriverà un report realizzato dalla Cooperativa e restituito alla collettività.

13. La gestione delle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti)

Il fruitore e/o i familiari 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.
Titolati ad esprimere segnalazioni/reclami/suggerimenti (v. modulo allegato), 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 nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita dei fruitori.
Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, eventualmente 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, il questionario di rilevazione della soddisfazione (v. punto precedente). I suggerimenti verranno condivisi dal Responsabile del Servizio con il Sistema di Supporto della Cooperativa, al fine di farli diventare patrimonio anche per altre realtà similari.

14. La nostra Organizzazione

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

[2] Rif. "La carta dei servizi" a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino– Carocci Faber

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).

Il suo carattere si esprime nel:
- **Realizzare** intenzionalmente, attraverso l'attività imprenditoriale, **inclusione sociale** ovvero offrire a cittadini esclusi, "svantaggiati", opportunità di reinserimento sociale;
- **Ridurre** attraverso l'attività imprenditoriale, anche relativa a prestazioni sociosanitarie ed educative, il **rischio di emarginazione** di singoli e gruppi di cittadini;
- **Coinvolgere** attraverso l'attività imprenditoriale la **comunità locale** e gli enti che la rappresentano nell'analisi e nella ricerca di soluzioni dei problemi sociali.

I nostri riferimenti

Sede del Gruppo Appartamento Venchi Unica

Via De Sanctis 12, Torino
tel: 3388962895
e-mail: gavenchiunica@merak.coop
Responsabile: Maria Carla Bernardi
tel: 335 5835498
email:bernardi.carla@merak.coop

Sede legale Cooperativa Animazione Valdocco

Via Sondrio 13, Torino
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì (orario 9-17)
tel.: 011/4359222
email: animazionevaldocco@animazionevaldocco.it
pec: animazionevaldocco@pec.animazionevaldocco.it

MODULO PER SEGNALAZIONI/RECLAMI/SUGGERIMENTI

Dati relativi al proponente

NOME E COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO E EMAIL	
IN QUALITÀ DI (fruitore, famigliare, visitatore, altro)	

Dati relativi al servizio in oggetto

TIPOLOGIA (segnalazione, reclamo, suggerimento, altro)	
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO (educativo, assistenziale, cibo, trasporti, altro)	
FREQUENZA DI UTILIZZO	

Descrivere fatti, luoghi, tempi ed oggetto della segnalazione, eventuali richieste o suggerimenti

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

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 _____