

**CARTA del SERVIZIO**

**COMUNITÀ ALLOGGIO ALFIERI  
PER PERSONE DISABILI**

**Via Pinerolo 19 – Torino**

Indice

Premessa .....	2
1. Presentazione e mission della Comunità Alloggio.....	2
2. Domanda di accesso e procedure .....	3
3. Gestione dati e tutela della privacy.....	3
4. Orienteering .....	4
5. La casa .....	4
6. Una giornata tipo .....	5
7. La nostra équipe.....	6
8. Modalità di contribuzione dell'utente .....	8
9. Documentazione da presentare.....	9
10. I Servizi offerti .....	9
11. La relazione con la famiglia .....	12
12. L'attenzione alla Qualità .....	13
13. La tutela dell'utenza .....	14
14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami .....	15
15. Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	16
16. La nostra organizzazione .....	16

## **Premessa**

La **Carta del Servizio** evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'ospite **della Comunità Alloggio** di Via Pinerolo 19, Torino.

La Carta rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte agli utenti, ai loro familiari e con i cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Il presente strumento deve pertanto intendersi una prima stesura, parte di un processo che vedrà ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

Questa è la prima edizione a cui ne seguiranno successive con ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti e con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

## **Modalità di utilizzo e diffusione del documento**

La diffusione avviene tramite:

- Presentazione e distribuzione agli abitanti ed 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 interfacciarsi con il nostro servizio.

## **1. Presentazione e mission della Comunità Alloggio**

La Comunità Alloggio, in Via Pinerolo 19, Torino, è gestita dalla Cooperativa Animazione Valdocco. É una Comunità Alloggio per disabili ai sensi della DGR 10 Giugno 2002, n. 42 – 6288 con potenziamento degli standard gestionali (DGR 51/2003 Fascia A - alta intensità).

La Comunità, autorizzata al funzionamento con Determinazione Dirigenziale n.500/V del 28 Maggio 2019, ha n. 10 posti, ulteriori 2 posti sono riservati ad inserimenti in regime di pronta accoglienza. I due posti definiti di pronta accoglienza debbono costituire una risposta residenziale temporanea, necessaria per rispondere a particolari situazioni di bisogno.

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

La comunità Alloggio è un'abitazione che riproduce un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze personali dell'ospite. 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.

Il servizio inoltre prevede diversi tipi d'interventi in base alle esigenze del singolo ospite, infatti, oltre alle prestazioni di carattere educativo e assistenziale, sono garantite attività sanitarie specifiche, riabilitative.

## **2. Domanda di accesso e procedure**

Per accedere alla Comunità Alloggio, la famiglia della persona disabile deve presentare la documentazione che attesta le condizioni del congiunto dal punto di vista economico e del suo stato di salute al Servizio Sociale (Area Disabili della Circoscrizione di residenza).

Gli operatori della Circoscrizione raccolgono tutte le informazioni riguardanti il disabile (dati anamnestici, familiari, diagnostici) e insieme al curante, del richiedente, presentano una proposta di intervento alla Unità di Valutazione Multidisciplinare della Disabilità (UMVD). Esaminata la proposta, valutati i bisogni, la commissione può approvare il progetto ed autorizzare l'inserimento nella lista d'attesa cittadina del Settore Disabili del Comune di Torino. L'inserimento avviene su disposizione del Settore Disabili.

Il Coordinatore della Comunità Alloggio accoglie la famiglia ed il futuro ospite con un primo incontro nel quale presenta il progetto del servizio, raccoglie le informazioni sociosanitarie relative all'utente e presenta e consegna il documento illustrativo del servizio. Al secondo appuntamento accompagna il nuovo ospite in visita alla struttura, per favorire la conoscenza della Comunità Alloggio e degli altri ospiti. È cura del coordinatore raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste ed i problemi della persona interessata. Queste informazioni sono riferite agli operatori dell'équipe per realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

Il Progetto Individualizzato è definito entro i 60 giorni dall'inserimento in Comunità.

Il Progetto Individualizzato<sup>1</sup> di ciascun ospite è redatto dagli educatori di riferimento per l'utente, con la collaborazione di tutta l'équipe di servizio. Inoltre sono previsti incontri periodici di verifica nei quali operatori e famiglia si confrontano.

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

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali<sup>2</sup>.

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,

In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy.

---

<sup>1</sup> In base ad indicazione D.G.R. 25-12129 - 14/09/09 Requisiti e Procedure per l'Accreditamento Istituzionale delle Strutture Socio Sanitarie

<sup>2</sup> Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

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

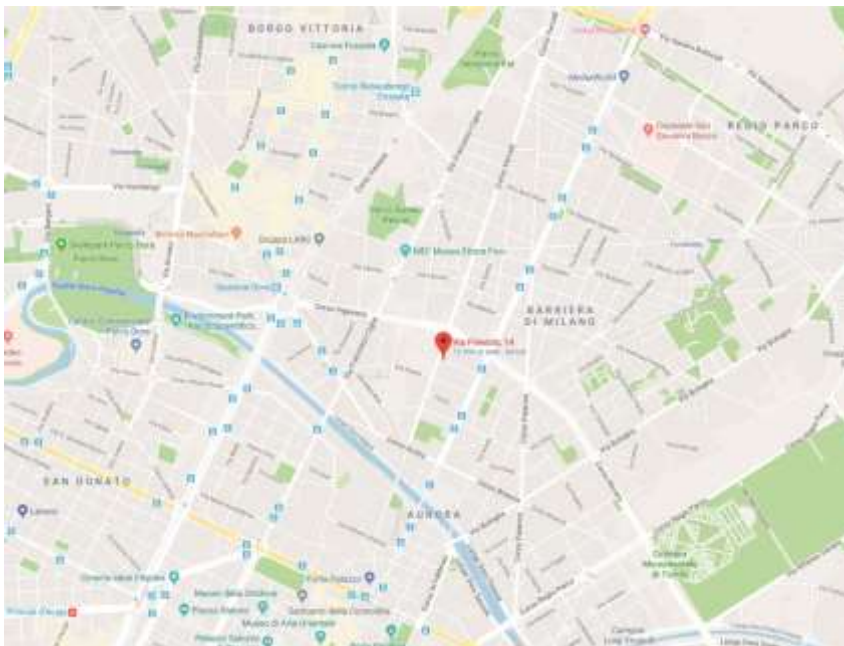
Dopo la lettura di tale documento se la famiglia accetta viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviato nella cartella dell'utente.

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

Una volta condiviso e firmato dalla famiglia il documento viene riportato ai Servizi di riferimento del progetto di vita.

#### 4. Orienteering

Relativamente alla ubicazione dell'immobile si rileva che questi è particolarmente ben servito da mezzi pubblici con il centro di Torino e per la Città di Torino nonché vicino alla tangenziale.



La struttura è raggiungibile con la macchina (uscita tangenziale Corso Giulio Cesare se si arriva da Milano, Corso Regina Margherita se si arriva da Sud), col treno, dalla Stazione Porta Susa si arriva con il bus 51, 49 dalla Stazione Porta Nuova linea 4 , Linea 11

#### 5. La casa

La Comunità Alloggio, è collocata al primo piano dell'immobile, con 10 posti letto (+2 p.l. di pronta accoglienza), composta da un atrio, un locale soggiorno, una sala da pranzo, una cucina, sei camere da letto con servizio

igienico, un locale di servizio per il personale di assistenza, un locale per attività occupazionali, un bagno assistito, dei locali deposito e dei servizi igienici comuni.

**Zona giorno:** soggiorno, sala da pranzo, cucina, dispensa Ingresso ufficio personale servizi igienici ospiti, personale, bagno assistito

**Zona notte:** soggiorno/ sala lettura, N 5 camere da letto a due posti + N1 camera a due per la pronta accoglienza.

La Comunità 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.

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

La Comunità è collegata dai mezzi pubblici e risulta ben servita sia in termini di uffici (es. posta, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, centro culturale/musicale, ecc.) fruibili dagli ospiti.

Ovviamente sono state già apportate le necessarie opere di miglioria e di adeguamento per la specifica necessità per ottenere una struttura capace di soddisfare e rientrare in tutte le normative e leggi vigenti relative ai presidi socio assistenziali per persone diversamente abili.

## 6. Una giornata tipo

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

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

## 7. La nostra équipe

La comunità prevede un organico composto in base alle indicazioni della D.G.R. 230-23699 da:

- 1 Responsabile del Progetto;
- 4 Educatori professionali;
- 5 Operatori Socio Sanitari (OSS);
- 1 Infermiere per un numero massimo di 7 ore settimanali, eventualmente incrementabili in base alle condizioni sanitarie degli utenti
- 1 Addetto ai servizi generali, con compiti collegati alla gestione pratica della Comunità come le pulizie, la lavanderia, la preparazione del cibo, svolti con la collaborazione degli operatori e degli utenti della comunità.
- 1 Consulente Medico
- consulenti esterni ed esperti artigiani (animatore, tecnici della riabilitazione, tecnici attività ) in funzione della realizzazione delle attività previste.

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa. L'attività assistenziale ed educativa è garantita nelle 24 ore per 365 giorni all'anno con turnazione degli operatori. I turni di lavoro degli operatori sono organizzati per:

- garantire un'attenzione adeguata ai bisogni assistenziali di ogni ospite;
- garantire almeno 4 ore di attività educative da svolgersi in esterno alla comunità;
- assicurare una compresenza adeguata al fine di garantire agli ospiti il pieno soddisfacimento dei propri bisogni, oltre ad un'adeguata socializzazione e integrazione della persona sul territorio.

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 è periodicamente supervisionata. È effettuata una riunione settimanale d'équipe della durata di tre ore, in cui gli operatori, si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in comunità, dall'organizzazione del servizio, all'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con gli ospiti.

Il coordinatore e l'équipe sono costantemente in relazione con la direzione e il sistema di supporto tecnico, scientifico e amministrativo della cooperativa. Per particolari bisogni educativi assistenziali, previsti dall'Unità Valutativa dell'ASL, possono essere attivate prestazioni aggiuntive anche con ulteriori risorse di personale. Infermiere professionale cura e promuove la collaborazione con le figure sanitarie, valuta il bisogno sanitario e i risultati raggiunti, monitora e verifica la corretta somministrazione delle terapie farmacologiche.

### Sistema di supporto all'équipe

L'équipe è costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed 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 Coordinatore della Comunità;

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, il supporto per l'avviamento del servizio;

L'Ufficio Gestione Reperimento del Personale cura il processo di 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.

## **Documentazione**

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- RUOLINO PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- QUADERNO PASSAGGIO CONSEGNE;
- DIARIO GIORNALIERO RELATIVO AGLI UTENTI;
- LA CARTELLA UTENTE CONTENENTE: DATI E DOCUMENTI PERSONALI, DOCUMENTAZIONE ANAMNOSTICA, ED IL PROGETTO INDIVIDUALE;
- LA CARTELLA SANITARIA CONTENENTE: DOCUMENTAZIONE MEDICA, MONITORAGGIO EVENTUALI PATOLOGIE;
- REGISTRO MONITORAGGIO ASSUNZIONE DELL'OSPITE DEI MEDICINALI
- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI.

## 8. Modalità di contribuzione dell'utente

Il Comune di Torino stabilisce per i servizi residenziali accreditati la quota a carico del Servizio Sanitario, quella oggetto di propria integrazione e la quota a carico delle persone disabili ospiti nella Comunità.

Nella retta indicata dal Comune di Torino non sono comprese le spese relative a:

- capi di abbigliamento personali, comprese le calzature;
- oggetti di igiene personale;
- piccole spese quotidiane (sigarette, 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 viene stipulato un contratto tra Ospite (o suo familiare) e Cooperativa Animazione Valdocco che indica le modalità di pagamento:

- all'atto della firma il richiedente corrisponde un deposito cauzionale pari all'importo delle rette giornaliere per 30 giorni; retta giornaliera per 30 giorni;
- è calcolato l'importo totale da corrispondere, sulla base della quota giornaliera e delle presenze in comunità riportate dal Modulo compilato quotidianamente dagli operatori;
- la quota da corrispondere è comunicata mensilmente dal coordinatore;
- il pagamento avviene mediante versamento su conto corrente postale entro 10 giorni della notifica dell'importo dovuto;
- la ricevuta del versamento deve essere consegnata al Coordinatore;
- alla consegna della ricevuta del versamento la Cooperativa emette fattura intestata all'ospite o al suo tutore.

L'utente stesso o il familiare/tutore dovrà provvedere a corrispondere alla Cooperativa Animazione Valdocco l'eventuale quota di retta a proprio carico.

Tale quota è determinata dall'Ufficio Centrale del Comune di Torino ( Via Giulio, 22 tel. 011

4425479), al quale l'ospite, o il familiare, o il tutore deve rivolgersi per compilare e sottoscrivere un specifico modulo.



## 9. Documentazione da presentare

Prima dell'ingresso è necessario fornire alla Comunità Alloggio la seguente documentazione:

- Documentazione socio-sanitaria;
- Prescrizione medica dei farmaci, la posologia e gli orari di somministrazione;
- Certificazione di "idoneità alla vita di comunità" rilasciata dall'Ufficio di Igiene;
- Nominativo del medico curante;
- Nominativo degli eventuali specialisti sanitari di riferimento.

Occorrono, inoltre, le fotocopie dei seguenti documenti:

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

## 10. 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, nella misura indicata dalla normativa regionale vigente. I principali compiti previsti per l'assistenza tutelare nell'arco della giornata, sono:

- soddisfacimento dei bisogni primari e di cura della persona
- cura e igiene del contesto ambientale
- attività di animazione e socializzazione
- supporto negli interventi educativi e di riabilitazione

La Comunità, oltre alla cura dei bisogni primari della persona, garantisce una risposta adeguata ai bisogni di relazione, autonomia della persona.

### 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, 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. 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 contesto.

**Attività svolte negli spazi della Comunità**, ad esempio: pittura su stoffa; arteterapia; stencil e cartonage; attività didattiche; informatica; lettura/scrittura e sviluppo delle capacità e potenzialità cognitive ed espressive; cura di sé; mansioni quotidiane; attività occupazionali.

**Attività connesse alla rete dei servizi gestiti dalla Cooperativa nel territorio** ad esempio: laboratori di integrazione a carattere espressivo; giardinaggio; ceramica; manipolazione creativa; acquaticità, partecipazione alle attività, espressive, ricreativo culturali promosse;

**Attività svolte in contesti integranti:** piscina; danza; ginnastica dolce; bocce; bowling; yoga; calcio; ginnastica; partecipazione a spettacoli ed eventi ricreativo culturali; uscite strutturate e serali; gite e feste; attività di "spese" ed intrattenimento esterno.

**Organizzazione di soggiorni e vacanze:** I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del Progetto Individualizzato 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

### **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.

### **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

### **Alimentazione**

I pasti sono preparati dagli operatori, formati in materia di confezionamento e somministrazione degli alimenti - HACCP, presso la cucina della Comunità, attrezzata in base alle vigenti normative. I Menù proposti sono visionati ed autorizzati dal Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'A.S.L. Città di Torino – via della Consolata 10.

Il menù della settimana è definito, garantendo una sana e varia alimentazione e tenendo in considerazione le caratteristiche e le eventuali indicazioni dietologiche specifiche relativamente a ciascun ospite secondo le indicazioni della tabella dietetica approvata dal Responsabile del Servizio Igiene Pubblica dell'Azienda Sanitaria. La Cooperativa Animazione Valdocco adotta una specifica procedura di intervento in materia di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande di cui, per approfondimenti, si rimanda Manuale di Autocontrollo per l'igiene dei prodotti alimentari.

Al fine di garantire una corretta alimentazione e nel contempo favorire la diversificazione degli alimenti nel rispetto dei gusti degli ospiti e della stagione in corso, la Comunità Alloggio si è avvalsa della consulenza di specialisti della nutrizione per immaginare una organizzazione "ad hoc" di tutte le procedure legate all'approvvigionamento, preparazione e consumo degli alimenti.

Il menù della settimana verrà definito, garantendo una sana e varia alimentazione e tenendo in considerazione le caratteristiche e le eventuali indicazioni dietologiche specifiche relativamente a ciascun ospite secondo le indicazioni della tabella dietetica approvata dal Responsabile del Servizio Igiene Pubblica dell'Azienda Sanitaria. Qualora si dovesse ravvisare la necessità di diete speciali si procederà a visionare i certificati medici e a predisporre le opportune modifiche personalizzate a partire dal menù generale.

**Il servizio di pulizia** viene svolto da personale con specifica competenza e formazione in materia di tecniche di pulizia e sanificazione, con particolare riferimento ad un servizio frequentato da persone disabili con alcune peculiari specificità quali: competenza ambientale; cura" degli spazi e di ciò che in essi vi è contenuto; conoscenza delle procedure previste per la pulizia e la sanificazione degli ambienti.

**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 utenti nelle 24 ore.

### **Pronta Accoglienza**

È assicurata la disponibilità della pronta accoglienza per 2 posti, in conformità con l'autorizzazione al funzionamento.

L'ammissione dell'ospite in pronto intervento comporta l'immediata attivazione di un nuovo educatore, oltre a quelli già in pianta organica, per tutta la durata dell'inserimento. Entro il giorno successivo all'inserimento il nostro consulente medico e l'infermiere sono attivati per una tempestiva 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.

### **11. La relazione con la famiglia**

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

**INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEI P.I.** : i due operatori referenti del caso insieme al Responsabile/Coordinatore della struttura incontrano i familiari all'interno della Comunità. L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la durata di 1 ora circa e verrà spiegato in dettaglio il P.I. focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti.

**INCONTRI COLLETTIVI CON I FAMILIARI:** incontri tematici, previsti due momenti, 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 tutti insieme. L'organizzazione degli incontri formali ed informali con il gruppo familiari vede la presenza di tutta l'équipe e dei referenti istituzionali; questi spazi sono dedicati al confronto su temi due temi specifici come:

- Presentazione programmazione annuale (progetto del servizio e programma delle attività) del Servizio;
- Confronto e verifica sull'andamento del Servizio.

**CONTATTI ESTEMPORANEI:** oltre agli spazi di incontro con le singole famiglie e con il gruppo genitori, è possibile organizzare, inoltre, occasioni di incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto, in quanto comunica una dimensione di Servizio aperto, accogliente, sia per ciò che riguarda le comunicazioni telefoniche (familiare-operatore e viceversa), sia i momenti individuali di incontro familiari-operatori.

Come espresso al successivo punto Strumenti di rilevazione della soddisfazione la dimensione della partecipazione delle famiglie al servizio prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale il cui utilizzo insieme agli altri piani comunicativi, garantisce principi di democraticità gestionale, e di partecipazione reale.

## 12. 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*; *Infomalavoro*.



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

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

- offrire servizi rispondenti alle esigenze, aspettative e bisogni dei nostri committenti, utenti, destinatari e delle comunità locali ove operiamo;
- responsabilizzare, motivare, formare professionalmente e coinvolgere il personale interno;
- garantire la qualità dei servizi offerti intesa come valutazione condivisa e 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.

### Principi di riferimento:

- Eguaglianza/ imparzialità: i servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo ed 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.

### **13. La tutela dell'utenza**

#### **I Diritti**

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 di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

#### **I Doveri**

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

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- dovere di 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.

#### **Strumenti di rilevazione della soddisfazione**

La trasformazione dell'"utente" in "fruitore" del servizio lo pone sempre più al centro dell'attenzione dell'organizzazione per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.

L'immaterialità e la simultaneità dei servizi rendono impossibile il controllo di qualità preventivo, inoltre i processi relazionali e personalizzati rendono difficile la misurazione dei risultati poiché per quanto buona possa essere la progettazione l'esito ultimo del servizio risulterà dall'interazione tra questo e quell'operatore e quell'utente particolare. Nel processo di valutazione quindi ciò chiama necessariamente in causa anche i vissuti e la percezione dei singoli.

Ultimo aspetto, ma non meno importante: nel caso dei servizi socio-assistenziali ed educativi alla persona la questione qualità (quale servizio vogliamo?) si intreccia con quella dei valori, delle convinzioni, dei costumi delle persone, delle famiglie, delle comunità<sup>3</sup>.

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

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

##### **I reclami**

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

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

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

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Ogni reclamo archiviato 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 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

---

<sup>3</sup> Rif. "La carta dei servizi" a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino- Carocci Faber

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

In Allegato alla Carta del Servizio il relativo modulo

### 15. 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
- collaborazione, finalizzate a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e rispetto all'ideazione e la realizzazione di feste e opportunità di incontri e momenti di animazione

### 16. La nostra organizzazione

La **Cooperativa Animazione Valdocco** è una **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 lavorativo, 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 ed 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.**

*“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)*

Validità: Il presente documento è valido come Carta del Servizio fino al 30 Giugno 2021

#### **I nostri riferimenti**

- **Sede della Comunità Alloggio**

**Via Pinerolo 19, TORINO**

**Direttore di Comunità Socio Sanitaria MICHELE RAFFA**

**Tel. 335 6325118**

**Responsabile di Direzione DAVIDE BERTELLO**

**Tel. 347 6472708**

- **Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus**

**Via Le Chiuse 59, 10144 – Torino**

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

**Tel 011.4359222 fax: 011.4372767**

**e-mail: animazione.valdocco@lavaldocco.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 \_\_\_\_\_