

CARTA DEL SERVIZIO

*Convivenza Guidata
per persone con disabilità
Brunelleschi*

Corso Brunelleschi 25 (Torino)

2026

Carta del Servizio

Brunelleschi – Convivenza Guidata di persone con disabilità

CORSO BRUNELLESCHI, 25
TORINO (TO)

Indice

<i>1. Presentazione e mission</i>	<i>2</i>
<i>2- Domanda di accesso e procedure</i>	<i>3</i>
<i>3. Gestione dati e tutela della privacy</i>	<i>4</i>
<i>4. Orienteering</i>	<i>4</i>
<i>5. La struttura.....</i>	<i>5</i>
<i>6. Staff dirigenziali e operativi.....</i>	<i>5</i>
<i>7. Modalità di contribuzione del fruitore.....</i>	<i>6</i>
<i>8. I Servizi offerti</i>	<i>7</i>
<i>9. La relazione con la famiglia.....</i>	<i>8</i>
<i>10. L'attenzione alla qualità.....</i>	<i>8</i>
<i>11. La tutela dell'utenza</i>	<i>9</i>
<i>12. Strumenti di rilevazione della soddisfazione.....</i>	<i>9</i>
<i>13. La gestione delle comunicazione (segnalazioni, reclami e suggerimenti).....</i>	<i>10</i>
<i>14. La nostra organizzazione</i>	<i>10</i>

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 Servizio Convivenza Guidata Brunelleschi, 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 fruitori¹.

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 Brunelleschi 25;
- presentazione e distribuzione ai fruitori e ai loro familiari

1. Presentazione e mission

I destinatari sono persone con disabilità con sufficiente autonomia, con un'indipendenza economica sufficiente a soddisfare le proprie esigenze di mantenimento e a partecipare alle spese di approvvigionamento e delle utenze. e con necessità di supporto quotidiano nelle ventiquattrore.

La casa è in grado di accogliere tre persone di sesso femminile.

E' ubicata in una zona residenziale della Circoscrizione 3, in corso Brunelleschi 25 a Torino

Le funzioni del Servizio per la massima autonomia possono essere così riassunte:

- soddisfazione dei bisogni della persona;
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;
- potenziare le capacità ed i livelli di autonomia;
- fornire sostegno verso un percorso di crescita personale;
- personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di opportunità educative;
- garantire l'integrazione con le risorse, i servizi e la popolazione del territorio;
- assicurare alla persona che vivono nella casa un elevato grado di benessere e qualità della vita.

La residenzialità diventa strumento di una progettualità caratterizzata dall'elaborazione di percorsi di integrazione che hanno come soggetto la persona con disabilità e come ambito l'intera realtà territoriale.

La risposta educativa viene personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona e orientata ai suoi bisogni.

La casa può proporsi come:

- dimensione propedeutica alla progressiva acquisizione di autonomie e abilità sociali all'interno di un percorso educativo che coinvolge la persona in vista di una successiva

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”.

esperienza di indipendenza e autodeterminazione;

-soluzione abitativa capace di rispondere all'obiettivo di migliorare le condizioni di vita ed il benessere della persona e di favorire l'integrazione nella rete di relazioni e di appartenenza territoriale;

-risposta a situazioni ritenute a rischio da parte degli operatori che seguono il caso rispetto alle problematiche relazionali famiglia/persona con disabilità;

- ricerca attiva e mantenimento di una posizione lavorativa adeguata.

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".

Il Servizio Convivenza Guidata Brunelleschi, 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 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.

2. Domanda di accesso e procedure per la presa in carico

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 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 casa, 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.

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.

Per ogni P.I. è necessario:

- riportare l'operatore referente;
- descrivere gli strumenti, le attività e i tempi di realizzazione;
- 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;
- 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 (GDPR 679/2016), che vengono custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo la Coop. individua un Responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati.

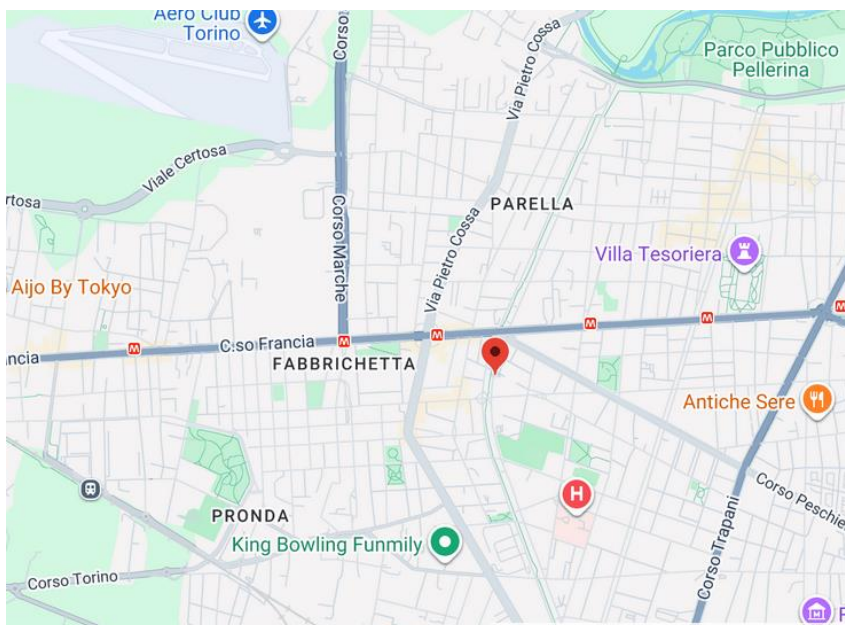
In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy, presentandole il documento sull'informativa.

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

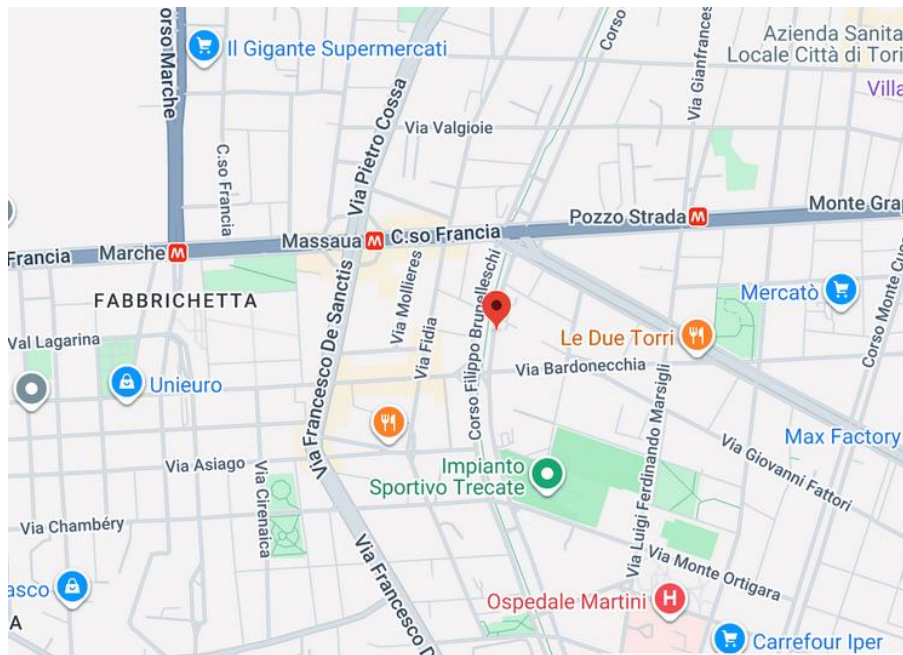
Il documento consente esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali, eventi pubblici.

4. Orienteering

L'alloggio si trova in corso Brunelleschi 25 ed è facilmente raggiungibile con i mezzi



pubblici (Linee 15-42-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 struttura

L'appartamento si trova all'interno di una palazzina liberty situata davanti al mercato di C.so Brunelleschi a Torino ed è ben integrato nel conteso urbanistico non connotandosi come servizio e con un riconoscimento da parte dei coinquilini dell'edificio.

L'appartamento è costituito da 3 camere, dove ciascun residente ha una camera propria che può arredare secondo il proprio gusto e può integrare l'arredamento presente, in accordo con le operatrici. Di base ognuna ha un letto ad una piazza e mezza, un armadio a quattro ante, una scrivania e una televisione personale.

C'è poi uno spazio comune composto da un salone, arredato con un divano e un tavolo da pranzo, da cui si accede alla cucina che viene utilizzata per la preparazione dei pasti.

C'è un servizio igienico e nel corridoio un angolo dedicato alle operatrici per conservare il materiale documentale del servizio. I locali sono stati arredati con attenzione in modo funzionale ai concetti di vivibilità e 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 servizio non prevede un operatore nell'orario notturno, ma una reperibilità in caso di emergenza e la presenza si snoda giornalmente sulla base dei progetti individualizzati dei residenti.

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 riferimento, che svolge funzioni di rappresentanza della Cooperativa), presidia gli aspetti contrattuali e relativi alle risorse umane, materiali e finanziarie di cui il servizio necessita

in stretta collaborazione con il Responsabile del Servizio;

Inoltre, attraverso **l'Addetto Tecnico di Direzione** che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente e il supporto per l'avviamento e il consolidamento del servizio.

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

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

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

L'équipe

Il gruppo di lavoro, in base alle indicazioni della Deliberazione della Giunta Comunale di Torino del 5/8/2003, è composto da educatori professionali coordinati da un responsabile del servizio. In base al progetto validato in sede UMVD può essere previsto ulteriore personale specializzato.

È effettuata una riunione settimanale, in cui gli operatori si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro quotidiano, dell'organizzazione del servizio e dell'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con le persone con disabilità. Mensilmente è prevista la riunione allargata con i residenti, al fine di garantire un loro costante coinvolgimento diretto nella progettualità della casa.

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 assicurati per il trasporto dei fruitori.

Il Responsabile del Servizio

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

In particolare ha la funzione di riferimento nei confronti dei servizi titolari del progetto di vita di ogni 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 della quotidianità e delle attività previste dai progetti, attingendo da un apposito budget finanziario.

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- Registro firme presenza operatori;
- Registro presenze ospiti;
- Quaderno passaggi consegne (diario di bordo);
- Agenda organizzativa degli appuntamenti della casa;

- Diario giornaliero;
- Verbale équipe;
- Cartella sanitaria della persona residente 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 Servizio; 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 reclami a disposizione delle persone 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 comunità, fatta eccezione per:

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

7

Il contratto viene stipulato al momento dell'inserimento presso il Servizio ed indica:

- la quota da corrispondere calcolata sulla base della quota giornaliera e in relazione alle presenze riportate sul Modulo compilato quotidianamente dagli operatori;
- la quota mensile di contribuzione alle spese generali dell'appartamento (gas, luce, riscaldamento).

Le spese riguardanti il vitto vengono assolte direttamente dal fruitore.

Il pagamento della quota mensile viene corrisposta con bollettino postale intestato alla Cooperativa, che poi emette fattura intestata al fruitore o al tutore.

8. I servizi offerti

Il Servizio di massima autonomia si struttura in base ai progetti individualizzati dei rispettivi destinatari, offrendo loro la supervisione da parte del personale educativo volto a favorire il raggiungimento di una vita sociale e lavorativa in più possibile autonoma. Pertanto l'intervento è da intendersi come facilitatore nella vita sociale e relazionale delle persone con disabilità, già indipendenti dal punto di vista del reddito e nella gestione degli elementi essenziali della vita quotidiana.

Il sostegno portato dagli operatori può riguardare alcune delle seguenti aree:

Area del corpo e della salute: conoscenza e applicazione di nozioni di igiene personale, cura della persona, sport e attività psicofisiche; educazione sanitaria e alimentare.

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: uso di un'appropriata comunicazione; conoscenze di ruoli sociali e regole;

conoscenza norme di sicurezza.

Area relazionale-sociale: 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); gestione del tempo libero.

La giornata è, quindi, organizzata sulla base delle esigenze dei singoli (lavoro, studio, tempo libero, etc...) e del progetto validato in sede UMVD ed è, indicativamente, così strutturata.

Convivenza Guidata - giornata tipo

Mattina

Risveglio, igiene, colazione Attività lavorativa / scolastica Pranzo

Pomeriggio

Attività lavorativa / scolastica Tempo libero

Gestione della casa

Sera

Cena Relax

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'alloggio.

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.

Le ospiti scelgono quale tipo di vacanza preferiscono, scegliendo il luogo, la collocazione ricettiva più adatta e fanno un planning di come vorrebbero trascorrere il loro tempo in vacanza.

8

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

Incontri di presentazione dei Progetti Individualizzati: i due operatori referenti del caso incontrano i familiari della persona con disabilità nei locali del centro o organizzando una visita domiciliare, con l'obiettivo di condividere, nel dettaglio, il contenuto del progetto.

Incontri collettivi: è prevista l'organizzazione di riunioni per far incontrare i familiari con il gruppo di lavoro, dove 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 gli 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 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 dei fruitori (Customer Satisfaction);
- Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, best practices, protocolli, etc);
- Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione, con previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata.

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

11. La tutela dell'utenza

Diritti del fruitore ed i suoi familiari

- Essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- Essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali;
- Ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di difficoltà di comprensione 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 comunità².

Premesso questo, la nostra Cooperativa ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte della persona con disabilità e dei suoi familiari/caregivers. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della loro soddisfazione, necessario a rimodulare e attualizzare l'organizzazione del servizio.

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 simili.

10

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-volontari, 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-

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

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).

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 della Convivenza Guidata Brunelleschi

Corso Brunelleschi 25, Torino
tel:
e-mail: dconguidate@alma.it
Responsabile: Michela RAFFA
tel. 335 6325118
email: raffam@lavaldocco.it

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, familiare, 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 _____