

Carta del Servizio

CENTRO ADDESTRAMENTO DISABILI DIURNO

ARTCADD

VIA MONGRANDO 32, 10153 TORINO (TO)

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

Premessa

La **Carta del Servizio** evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'utenza del CADD ArtcAdd di Via Mongrando 32, 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 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.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- Rintracciabilità sul sito <http://www.cav.lavaldocco.it/>
- Presentazione e distribuzione agli utenti 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 del CADD Artcadd

Il CADD Artcadd di Torino è gestito dalla Cooperativa Animazione Valdocco. Servizio in accreditamento da maggio 2004.

Il Centro Addestramento Disabili Diurno Artcadd è una struttura semi residenziale che ha come obiettivo quello di favorire il mantenimento, il potenziamento o l'acquisizione di abilità sociali espressive e cognitive ed è inserito in rete con interventi pluridisciplinari di altri enti ed istituzioni.

I beneficiari sono persone disabili adulte di ambo i sessi.

La CADD ha una disponibilità per 20 utenti con frequenza a tempo pieno; è possibile prevedere un numero superiore di utenti in caso di frequenza part-time.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti:

- Garantire il **benessere** della persona ospitata;
- Favorire l'**integrazione** sociale e le relazioni interpersonali;
- Garantire la **massima autonomia raggiungibile** della persona ospitata;
- Fornire **sostegno e supporto alle famiglie**; personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di **opportunità educative**, abilitative.

Il progetto di gestione del CADD Artcadd è fortemente **interconnesso** con tutti i servizi del territorio cittadino. La risposta educativa, assistenziale ed abilitativa sarà personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona e orientata ai bisogni dell'ospite e delle famiglie. Sarà possibile **diversificare le risposte ai bisogni delle persone** disabili in carico assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti validati in sede UMVD

2. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel CADD sarà effettuata dalle Commissioni di Valutazione preposte, così come previsto dalla normativa regionale. L'ammissione dei soggetti avviene secondo la normativa regionale vigente.

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

Il Responsabile del CADD cura un primo incontro in cui:

- Presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa
- Raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente
- Presenta e consegna la **Carta del Servizio**.

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

È cura del responsabile raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata.

Queste informazioni saranno riferite agli operatori dell'èquipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

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

A ciò segue la costruzione del **progetto individualizzato** da parte dell'èquipe (educatore referente del caso e co-referenza OSS per la parte assistenziale). Il progetto individualizzato di ciascun ospite, definito ed autorizzato dalla Commissione UMVD, dovrà prevedere la partecipazione ad attività strutturate interne ed esterne. Laddove si evidenzia una valorizzazione per l'ospite alcune attività potranno essere svolte in collaborazione con altri servizi attraverso il **Progetto Rete** della Città di Torino. Particolare attenzione nell'individuazione delle attività viene posta alle iniziative promosse dal **Progetto Motore di Ricerca** della Città di Torino e alle iniziative legate al **Progetto Ingenio**.

In sintesi, il progetto individualizzato viene definito e documentato sulla base delle indicazioni delle Unità Valutative di competenza e deve indicare¹:

- Le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale;
- I risultati che si vogliono ottenere;
- La capacità di risposta della comunità in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Per ogni **P.I.** è necessario:

- Indicare l'operatore responsabile dello stesso;
- Indicare l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari;
- Descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- Realizzare attività di verifica.

¹ Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009, n. 25-12129
Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie

I documenti da presentare

Per accedere al CADD, la famiglia deve presentare ai Servizi di riferimento la certificazione di disabilità.

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

- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE)
- DOCUMENTAZIONE RIFERITA AD EVENTUALI PRECEDENTI INSERIMENTI IN STRUTTURE O SERVIZI A CARATTERE SOCIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO (RELAZIONI EDUCATIVE, RELAZIONI SOCIALI)
- LA PRESCRIZIONE MEDICA, LA POSOLOGIA E GLI ORARI DEI FARMACI DA SOMMINISTRARE
- documentazione medica relativa all'eventuale necessità di utilizzo, di specifiche prescrizioni igienico – sanitarie e/o ausili.
- autorizzazione all'assistenza autosomministrazione farmaci

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- CARTA D'IDENTITÀ
- CODICE FISCALE
- ESENZIONE TICKET
- TESSERA SANITARIA
- CERTIFICATO DI INVALIDITA'

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali².

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.

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, eventi pubblici.

Una volta condiviso e firmato dalla famiglia il documento, oltre ad essere archiviato nel servizio, viene riportato ai Servizi di riferimento del progetto di vita.

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

4. Orienteering



Relativamente alla ubicazione dell'immobile si rileva che questi è particolarmente ben servito dai mezzi pubblici 15-68-77. Si trova in quartiere Vanchiglietta. Via Mongrando 32 è una traversa di Corso Belgio.

5. Il Centro ARTCADD

Il Centro si trova a Torino in Via Mongrando, n. 32.

La palazzina di via Mongrando 32, ad angolo con via Fontanesi, è situata nel quartiere Vanchiglietta, zona della città a ridosso del Centro, delimitata dal Po e dalla Dora Riparia, fino alla confluenza dei due fiumi.

La casa, costruita ai primi del Novecento, è attualmente una residenza di intera proprietà ATC e gli spazi del CADD sono in regime di concessione e sono situati al piano terreno. Il cortile è ad uso condominiale e il quarto lato dello stesso rivela la presenza di due bassi fabbricati. Attualmente le due basse costruzioni ospitano una palestra, una sala computer e un laboratorio artistico a disposizione del CADD. Le persone che frequentano Artcadd amano il "loro" centro e per renderlo più accogliente, nella primavera 2013, hanno realizzato una grande aiuola attraverso un progetto di riqualificazione del cortile.

IL CADD

Ingresso, ufficio, sala da pranzo, salone comune, laboratorio artistico-pittorico, disimpegno, bagno disabili, disimpegno, bagno assistito, salone attività progetto Con-tea, servizi igienici operatori, locale uso magazzino, laboratorio cucina, spogliatoio personale.

IL PROGETTO RETE INTEGRATA E UTILI ESPERIENZE

Gli ospiti del CADD realizzano laboratori con altri servizi semiresidenziali e/o residenziali all'interno del Progetto Rete promosso dalla città di Torino.

Questa iniziativa contribuisce:

- Ad arricchire l'offerta dei servizi proposti agevolando la condivisione di esperienze diverse.
- Ad incrementare gli interventi sul territorio per dare maggior visibilità alle persone in situazione di disabilità e per far conoscere i diversi servizi come punti della rete e risorsa territoriale.

- Ad aumentare le opportunità di inserimento delle persone disabili nei normali contesti di vita quali biblioteche, scuole, associazioni sportive, enti profit.
- Ad ampliare l'offerta di spazi di autonomia al di fuori della famiglia e di scambi relazionali significativi all'interno di normali contesti di vita.

6. Staff dirigenziali e operativi

L'équipe

La Comunità prevede un organico composto in base alle indicazioni della Normativa vigente da:

- 1 Responsabile del Progetto
- Educatori professionali
- Operatori Socio Sanitari (OSS) in possesso della qualifica Regionale
- Consulenti esterni ed esperti artigiani (animatore, tecnici attività) in funzione della realizzazione delle attività previste.
- tecnici attività) in funzione della realizzazione delle attività previste.

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore.

È effettuata una riunione settimanale, in cui i tutti gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni.

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. Gli operatori sono in possesso di patente di guida e di un autonomo mezzo di trasporto assicurato anche per il trasporto degli utenti.

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. Inoltre è prevista una riunione settimanale d'équipe della durata di tre ore, in cui gli operatori, si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in gruppo appartamento, 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. In presenza di progetti individuali che prevedano specifici bisogni educativi e assistenziali e che per questo necessitano di prestazioni aggiuntive saranno attivate ulteriori risorse di personale.

Le figure dei Consulenti Attività sono professionisti accreditati nel nostro ALBO FORNITORI.

Il Responsabile del Servizio Territoriale

È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile del presidio del territorio per la Cooperativa.

Questi coordina gli aspetti di organizzazione del servizio, di formalizzazione delle documentazioni e di relazione - sensibilizzazione con il contesto nel quale si eroga il servizio.

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

Suo compito è quello di mantenere i contatti tra l'Unità di lavoro e la Cooperativa; di occuparsi dell'efficienza e della manutenzione dei mezzi affidati dalla Cooperativa per la conduzione del servizio, della sostituzione del personale assente, del rapporto con i fornitori, amministrare le risorse economiche per la gestione delle attività previste dal progetto attingendo da un apposito budget finanziario.

Il Sistema di supporto della Cooperativa

Il sistema di supporto ai servizi gestiti dalla Cooperativa Animazione Valdocco è costituito dalla **Direzione Generale**, dalla **Direzione Amministrativa** e dall'**Ufficio Selezione del personale** che

forniscono, ciascuna 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 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 Coordinatore Referente interno;

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 utenti.

La Direzione Generale, attraverso 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, mentre la Gestione Risorse Umane cura il processo di individuazione degli operatori (selezione del personale).

Staff tecnico di supporto alle attività di formazione/supervisione: 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. Rimandando allo specifico capitolo dedicato alla formazione per i dettagli tecnici sui percorsi di formazione proposti.

Area tecnici per l'erogazione di attività verso i destinatari / attrezzature e strumenti animativi: il Servizio si avvarrà dell'ausilio permanente di **professionisti** accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per la fornitura di consulenze e **interventi tecnici** rivolti ai destinatari dei servizi. 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 della Cooperativa; parte di queste materiali e attrezzature è contenuta in un magazzino centralizzato, al quale possono accedere tutte le equipe della ns. Organizzazione.

Organizzazione oraria

Il CADD ha funzionamento diurno di 7,5 ore per 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) e per tutto l'anno solare.

La giornata tipo prevede la presenza di tutti gli operatori dalle 9.00 alle 16.30, più un operatore previsto per il trasporto del mattino ore 7.00-9.00 e uno per il trasporto del pomeriggio 16.30-18.00. Due operatori sono altresì previsti dalle ore 8.00 per un trasporto personalizzato in base al Progetto Individualizzato.

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- REGISTRO FIRMA PRESENZE OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI
- LA CARTELLA EDUCATIVA UTENTE CONTENENTE: DATI E DOCUMENTI PERSONALI, CERTIFICATO UMVD, TESSERA MEZZI PUBBLICI, RELAZIONI SERVIZI SOCIALI E MATERIALE INERENTI IL PROGETTO DI VITA DELLA PERSONA, IL PIANO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO
- LA CARTELLA SANITARIA UTENTE CONTENENTE: DOCUMENTAZIONE ANAMNESTICA, QUADERNO SANITARIO, REFERTI VISITE SPECIALISTICHE
- REGISTRO DELLA AUTOSOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI
- REGISTRO PRESENZE UTENTI
- AGENDA DI LAVORO
- REGISTRO INCONTRI EDUCATORI PUBBLICI E FAMIGLIE
- IL FOGLIO RECLAMI MESSO A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

7. Modalità di contribuzione dell'utente

Al CADD gli utenti del servizio non sono tenuti a concorrere alle spese sostenute da questa struttura accreditata con la Città di Torino

8. I Servizi offerti

La semi-residenzialità, oltre al soddisfacimento dei bisogni primari, garantisce una risposta adeguata ai bisogni di relazione, autonomia e recupero, attraverso una presa in carico attenta alla globalità della persona. La semi-residenzialità è quindi da intendersi come lo strumento di una progettualità caratterizzata dall'elaborazione di percorsi di integrazione che hanno come soggetto la persona disabile e come ambito l'intera realtà territoriale.

Le attività saranno effettuate con messa a disposizione di operatori professionalmente preparati, con competenze specialistiche (personale educativo, assistenziale e consulenti di attività espressive/occupazionali)

Abbiamo individuato 4 aree integrate ed interconnesse che ci hanno consentito di declinare la presente proposta progettuale nelle specifiche sezioni successivamente illustrate.

Le aree individuate sono:

Area socio-riabilitativa: offrire un insieme di opportunità e di percorsi mirati che favoriscano l'acquisizione e lo sviluppo di abilità e attitudini personali, utili a favorire processi di relazione sociale.

Area dell'integrazione sociale: offrire un insieme di possibili situazioni ed esperienze vissute con l'assunzione di ruoli all'interno di un gruppo; sperimentare metodi di apprendimento, di strategie atte alla risoluzione dei problemi ed all'incremento delle capacità di organizzazione e di gestione autonoma delle azioni quotidiane.

Area del processo educativo: offrire un percorso finalizzato a mettere la persona nelle migliori condizioni di adattamento all'ambiente. L'azione mirerà ad agire sui processi motivazionali e sulle esperienze maturate dalla persona disabile al fine di provocare e consolidare itinerari di progressiva autonomia e libertà.

Area dell'integrazione interdisciplinare: intesa come permanente ed organica collocazione del servizio nella più ampia rete dei servizi socio sanitari, educativi, scolastici e formativi esistente a livello metropolitano e come capacità di interconnessione con le agenzie che, a livello regionale e nazionale, pensano e promuovono esperienze di gestione, formazione e di promozione culturale sulla tematica della disabilità.

Le attività saranno svolte in parte negli spazi laboratoriali del CADD attrezzati adeguatamente per l'utilizzo, nelle sedi territoriali che la cooperativa gestisce, nei locali dedicati alle realizzazione di laboratori per attività c/o le Associazioni di Territorio o legate al Progetto Motore di Ricerca.

Sala polivalente - laboratorio pittura

La sala è arredata e attrezzata per lo svolgimento dei laboratori interni al CADD, in particolare ad attività artistiche quali pittura, disegno, scrittura. E' fornita di un tavolo luminoso per i disegni e di un calciobalilla per permettere agli utenti di utilizzarla come sala ricreativa durante i momenti di svago.

Sala Vetrina - Progetto Con-Tea

La sala è ubicata nel tratto Via Mongrando angolo Via Fontanesi ed è fornita di 5 vetrine su strada. Le caratteristiche strutturali di questo spazio lo hanno reso un ambiente idoneo ad accogliere attività orientate alla relazione con il territorio. Negli anni le finestre su strada si sono trasformate in vetrine espositive atte a valorizzare i piccoli manufatti artigianali prodotti dagli utenti e il Servizio nel suo complesso. L'esposizione dei prodotti realizzati nei laboratori e lo scambio con la cittadinanza di quartiere ha sviluppato il senso di appartenenza al territorio e arricchito il servizio di scambi relazionali tanto che nel 2016 si è consolidato nel Progetto "Con-Tea, cittadini come risorsa d'integrazione". Questa sala è lo spazio dedicato ad attività a valenza integrativa. Vengono organizzati eventi legati al territorio di Vanchiglietta spesso in collaborazione con la libreria di quartiere Therese (annuale festa Halloween di Vanchiglietta, iniziativa nazionale M'illumino di Meno, Regalibri, iniziative socializzanti denominate "Un

giorno in Con-Tea". Oltre ai laboratori e alle iniziative interne accoglie, attraverso specifici protocolli d'intesa, piccole realtà associazionistiche di quartiere che intendano valorizzare il senso di appartenenza alla comunità locale e collaborare al percorso di integrazione sul territorio delle persone con disabilità. In egual misura si promuove come vetrina espositiva dei prodotti artigianali realizzati nei vari laboratori e messi in vendita negli spazi di "InGenio bottega d'arti e antichi mestieri" di Via Montebello 28, Torino.

Palestra attrezzata

La palestra è arredata ed attrezzata per lo svolgimento delle attività corporee e dotata di un impianto stereo. Per una maggiore comodità degli ospiti, ed anche di eventuali utenti di altri servizi socio educativi sanitari del territorio che potrebbero usufruire dello spazio polivalente, abbiamo pensato di ricavare uno spazio spogliatoio situato nella zona. Tale spazio è adeguatamente attrezzato con armadietti e sedie.

Lo spazio palestra potrà essere destinato alla realizzazione delle seguenti attività

- Attività motoria
- Interventi riabilitativi
- Attività Ludico-ricreativa
- Danza/Danzaterapia
- Musica e Musicoterapia
- Yoga
- Psicomotricità
- Laboratorio teatrale
- Calcio a 5 con palla di spugna

Laboratorio per attività manuali ed espressive:

Vi è un'ampia stanza in fondo al cortile cui vengono dedicate tutte le attività laboratoriali di hobbistica, bricolage, creazione di giochi in legno. Grazie alla collaborazione con il progetto Ingenio è nata una virtuosa partnership con il Politecnico di Torino - Dipartimento di Architettura e Design che vede laureandi e beneficiari del cadd in piena collaborazione per la realizzazione di prototipi di oggettistica di design. Il progetto, denominato Social Wood, viene svolto negli spazi di questo laboratorio.

Tutte le attività ipotizzate sono gestite dagli operatori o da figure professionali specifiche. Intendiamo infatti avvalerci di consulenti per alcune attività legate all'espressività artistico-corporea e a specifici laboratori tecnici. I laboratori e le attività verranno attivati a moduli della durata di minimo 3 mesi e massimo 12 mesi, in modo bilanciato a seconda delle diverse tipologie, ma soprattutto in base alla valutazione individuale degli ospiti in sede di progettazione individualizzata.

Grande valore viene dato a tutte le attività legate al rapporto con il **quartiere**, la **Circoscrizione**, il **territorio**, quali ad esempio i progetti "Utili esperienze", "Motore di Ricerca", "Progetto Rete", "InGenio", "Progetto Con-Tea".

Al fine di valorizzare lo scambio con le realtà del territorio cittadino, il servizio si adopera per sviluppare collaborazioni con associazioni, scuole, privati, soggetti che lavorano nell'ambito della cooperazione in modo da arricchire le competenze disponibili e la rete.

Organizzazione di uscite ricreative

La possibilità di uscire dal contesto operativo "struttura", sperimentandosi nel tessuto sociale è una esperienza gratificante e formativa per i soggetti beneficiari, ed è il momento in cui si è più vicini al confine con la "normalità".

La finalità è conoscere nuove persone e nuovi ambiti, dove sentirsi parte del "mondo di tutti" permette alle persone di manifestare i propri bisogni e desideri, sviluppare le potenzialità sapendo accogliere e reggendo le eventuali frustrazioni che si possono incontrare in un ambito così stimolante qual'è il territorio. All'interno dei P.I. saranno individuati diverse opportunità d'intervento relative alle uscite: uscite strutturate serali; gite e feste; attività di "spese" ed intrattenimento esterno. Durante il periodo estivo l'organizzazione delle giornate viene riformulata per garantire il più possibile attività sul territorio e all'aperto.

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. Grazie alla constatazione che l'alternanza di soggiorni organizzati in piccoli gruppi assume una valenza educativa più alta rispetto a quelli che prevedono la presenza di tutti gli ospiti, utilizzeremo il criterio della affinità relazionale, degli interessi personali e, laddove utile, del piccolo gruppo. L'obiettivo è quello di far diventare l'esperienza il più possibile "ad hoc" per ciascun ospite. I progetti di soggiorno si differenzieranno a seconda delle caratteristiche del gruppo e del momento di vita degli ospiti.

Come l'organizzazione, anche le proposte delle attività educative che si possono svolgere con gli ospiti saranno elastiche, modificabili e adattabili alle reali esigenze degli utenti, ai percorsi già delineati. Evidenziamo che ogni attività può investire più aree della progettualità poiché le valenze delle attività sono multidimensionali nel senso che coinvolgono aspetti complementari e intersecati (apprendimento, autonomia, competenze individuali, competenze relazionali, mantenimento capacità). Le proposte di attività saranno strutturate per interventi educativi di gruppo e interventi educativi individuali. Le attività, svolte attraverso l'intervento educativo individuale e di gruppo, fanno riferimento alle aree menzionate che articolano a loro volta gli obiettivi su citati.

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso:

Incontro di presentazione dei P.I. dell'anno: l'educatore referente insieme, se richiesto, al Responsabile/Coordinatore della struttura e/o al case manager del Territorio di appartenenza, incontrano annualmente i familiari all'interno del CADD. L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la finalità di condividere e compartecipare nel dettaglio il P.I. focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti, sulla collaborazione della famiglia, sullo scambio relazionale e fiduciario utile a consolidare il percorso di crescita delle competenze della persona in carico al servizio nonché delle necessità di sostegno dei familiari che variano con il passare degli anni.

Incontri collettivi con i familiari: incontri tematici. Si prevedono 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 del Responsabile/Coordinatore, di due o più componenti dell'equipe di lavoro e, dove necessario, dei referenti istituzionali; questi spazi sono dedicati principalmente al confronto su due temi specifici:

- Aggiornamento 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 per ciò che riguarda 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.

10. L'attenzione alla Qualità

La nostra cooperativa è certificata secondo Certificazione Sistema Qualità (certificato n.: 1442-A).

Dal 03/01/2002 abbiamo la certificazione rilasciata dall'ente certificatore CERMET, secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2008 per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, anche in global service, rivolti a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale. Tale certificazione è relativa al sistema impresa, non ad una singola linea di servizio.

In conformità allo stesso standard abbiamo invece successivamente certificato specifiche linee di servizio:

- dal 04/04/2014, i servizi residenziali per anziani, secondo le linee guida UNI 10881:2000 (reg.no. ACVPR 127);
- dal 06/06/2014, i servizi per l'infanzia, secondo la norma UNI 11034:2003 (reg.no. ACVPR 143 -X). E' stato rinnovato in data 11/01/2016 con valenza fino al 15/09/2018.

Certificazione Sistema Sicurezza (certificato n.: 1442-I)

Dal 04/10/2013 abbiamo la certificazione rilasciata dall'ente certificatore CERMET, secondo lo standard BS OHSAS

18001:2007 per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari, sociosanitari, 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. Anche questa certificazione è relativa al sistema impresa, non ad una singola linea di servizio, ed in specifico alle sedi presenti in visura camerale. E' stato rinnovato in data 29/09/2016 fino al 03/10/2019.



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.

11. 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 individualità
- 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/lei 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.
- 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 l'operatore, l'utente, l'ambiente. 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 comunità³.

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 famigliari facenti funzione).

12. 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.

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

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 deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Servizio.

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

13. Modalità di coinvolgimento dei volontari

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

14. 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)

15. I nostri riferimenti

- Sede del Servizio ARTCADD
Via Mongrando, 32 Torino
Responsabile Ed. Prof. Cristiana Zorec
Tel. 338 9286709
e-mail: zorec.cristiana@colaval.it
- 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

Validità: il presente documento è valido come carta del servizio fino al 31/12/2021