

Carta del Servizio

Comunità Alloggio Disabili “VENCHI”

Via F. De Sanctis, 12, 10141 Torino (TO)

Sommario

1. Presentazione e <i>mission</i> della Comunità Alloggio Venchi	2
2. Domanda di accesso e procedure	3
3. Gestione dati e tutela della privacy	5
4. Orienteering	5
5. La casa	6
6. Staff dirigenziali e operativi	7
7. Modalità di contribuzione dell’utente	10
8. I Servizi offerti	11
9. La relazione con la famiglia	14
10. L’attenzione alla Qualità	14
11. La tutela dell’utenza	15
12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami	16
13. Modalità di coinvolgimento dei volontari	17
14. La nostra organizzazione	17
15. I nostri riferimenti	18

Premessa

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente da parte della Comunità Alloggio Venchi.

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

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

Questa è la prima edizione, cui ne seguiranno successive con ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti, realizzate con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che, a vario titolo, si relazioneranno alla Comunità secondo il mo-dello dell'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 ospiti e ai familiari,
- Disponibilità del documento presso la Comunità Alloggio;
- Distribuzione ai Servizi Sociali e Sanitari, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che hanno interesse ad un rapporto con il nostro servizio.

1. Presentazione e *mission* della Comunità Alloggio Venchi

La Comunità Alloggio Venchi, di Via De Sanctis 12, è gestita dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

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

La Comunità dispone di n. 10 posti; ulteriori 2 posti sono riservati ad inserimenti in regime di pronta accoglienza.

I due posti definiti di pronta accoglienza devono costituire una risposta residenziale temporanea, necessaria per rispondere a particolari situazioni di bisogno.

Le funzioni generali del servizio possono essere così riassunte:

- garantire il benessere della persona ospitata;
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;
- garantire la massima autonomia raggiungibile della persona ospitata;
- fornire sostegno e supporto alle famiglie;

- personalizzare l'intervento assicurando una gamma diversificata di opportunità educative-assistenziali, oltre ad un'adeguata risposta abilitativa.

La risposta educativa e abitativa è personalizzata e adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona, orientata ai suoi bisogni e a quelli 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 UMVD¹.

2. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nella comunità è svolta 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 UMVD e della conseguente segnalazione al Responsabile del servizio per la cooperativa.

Il Responsabile della Comunità Alloggio cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa;
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente;
- presenta e consegna la Carta del Servizio.

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

È cura del Responsabile raccogliere le informazioni circa le abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata.

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

Con la presa in carico nel servizio l'equipe individua l'Educatore Referente e l'Oss di riferimento della persona inserita. L'educatore si occupa di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e, dopo tre mesi circa, una prima relazione educativa in cui è descritto il percorso attuato.

L'inserimento consente di iniziare a instaurare una relazione con gli operatori e gli altri ospiti, 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'equipe (educatore referente del caso con il contributo dell'OSS in co-referenza assistenziale). Il progetto individualizzato di ciascun

¹ Unità di Valutazione Multidisciplinare della Disabilità

ospite, definito ed autorizzato dalla Commissione U.M.V.D., dovrà prevedere la partecipazione ad attività strutturate interne ed esterne.

In sintesi, il PROGETTO INDIVIDUALIZZATO viene definito e documentato sulla base delle indicazioni delle Unità Valutative di competenza e deve indicare²:

- 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 a servizi esterni.

Il Progetto Individualizzato di ciascun ospite dovrà indicare gli aspetti su cui si concentrerà il lavoro educativo, ovvero:

- l'operatore responsabile dello stesso;
- le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del contesto familiare e sociale di provenienza;
- l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e dei suoi familiari;
- la descrizione delle attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- i tempi e le modalità delle attività di verifica.

I documenti da presentare

Prima dell'ammissione al servizio, è necessario fornire:

- la documentazione socio-sanitaria (relazioni cliniche, relazioni educative, relazioni sociali);
- la documentazione riferita ad eventuali precedenti inserimenti in strutture o servizio a carattere socio educativo riabilitativo;
- la prescrizione medica, la posologia e gli orari relativi all'assunzione dei farmaci;
- la prescrizione medica relativa all'eventuale 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
- Se posseduta, la tessera personale di libera circolazione per il trasporto pubblico.

² Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009, n. 25-12129
Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali³.

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

4. Orienteering



³ Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

La Comunità è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (Linee 40 - 62 - fermata della Metropolitana cittadina "Massaua" situata a soli 100 m.) e risulta ben servita sia in termini di uffici (anagrafe, posta, servizio sociale, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, bocciolina, parrocchia, cinema, associazioni sportive e ricreative) fruibili dagli ospiti.

5. La casa

La struttura è ubicata a Torino in Via De Sanctis 12, all'interno dell'ex fabbrica Venchi Unica. La Comunità è collocata al secondo e terzo piano dello stabile, ai quali si accede tramite una scala interna ed un ascensore.

La Comunità Alloggio e il Gruppo Appartamento situato al primo piano sono gli unici due appartamenti "abitati" 24 ore su 24 dell'intero edificio. I nostri "vicini di casa" sono i Servizi Sociali del piano terra e dell'altra ala della struttura, la R.A.F. Diurna gestita dall'A.N.F.F.A.S. che ci ospita per alcune attività, e infine al terzo e ultimo piano diverse Associazioni per il Tempo Libero e attività ludico-sportive con le quali collaboriamo attivamente.

La Comunità dispone inoltre di uno specifico spazio dedicato alle attività laboratoriali diurne.

Gli spazi della casa sono costituiti da un ingresso, un ampio corridoio, una zona giorno composta da: sala polivalente con funzione di sala da pranzo/soggiorno/zona lettura con terrazzo adiacente; una cucina corredata da spazio colazione da sei posti; un bagno attrezzato e un bagno per gli operatori; la lavanderia; una sala laboratori e attività; un magazzino; un balcone.

La zona notte, situata al piano inferiore, è composta da: ufficio del personale; 6 camere da letto a due posti, di cui una dispone di bagno attrezzato. Sono inoltre presenti 4 bagni di cui uno attrezzato ed uno assistito; ed un locale guardaroba.

Le camere degli ospiti e la comunità in generale, sono state arredate con attenzione ai colori, alla vivibilità, alla sicurezza. È garantita la cura dell'ambiente 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.

Infatti, Comunità Venchi 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.

- la disponibilità del servizio ad essere aperto al territorio, garantendo agli ospiti la fruibilità dei servizi, negozi, risorse locali.

6. Staff dirigenziali e operativi

L'organico è composto in base alla vigente normativa da:

- Responsabile del Progetto;
- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS)
- Infermiere Professionale
- Medico Psichiatra consulente e di raccordo con i Servizi Sa-nitari
- Consulenti esterni ed esperti artigiani (animatore, tecnici attività) in funzione della realizzazione delle attività previste.
- Addetto ai servizi generali (pulizia e sanificazione)

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento e la loro attività assi-stenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato.

Nella riunione settimanale d'équipe, della durata di tre ore, 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.

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

Il gruppo di lavoro si potrà avvalere di consulenti esterni (animatore, tecnici della riabilitazione, tecnici di specifiche attività) in funzione della realizzazione delle attività inerenti i progetti individualizzati.

Le figure dei Consulenti Attività sono professionisti accreditati nel nostro Albo Fornitori.

Il Responsabile del Servizio

La funzione di coordinamento è esercitata dal Responsabile per la Cooperativa.

Questi coordina gli aspetti di organizzazione del servizio, di formalizzazione della documentazione e di relazione 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'équipe 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.

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

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

Gli operatori sono in possesso di patente di guida e il Servizio dispone di un mezzo di trasporto per assicurare il trasporto degli ospiti.

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.

Organizzazione oraria

La Comunità Alloggio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. È prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno ed è garantita la reperibilità.

La giornata tipo prevede la presenza di un numero di operatori adeguato alla presenza e alle attività degli ospiti, comunque non inferiore a due unità.

La giornata in Comunità

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

- Ore 7,30/9,00 Risveglio ed 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 co-munità
- Ore 18,30/19,30 Preparazione cena
- Ore 19,30/20,30 Cena, riordino e igiene serale
- Ore 20,30/23,00 Attività di relax (televisione, ascolto musica, lettura, giochi...) e preparazione per la notte
- Ore 22,00/7,30 Riposo

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- registro firme presenza operatori che documenti il rispetto delle condizioni contrattuali;
 - quaderno passaggio consegne;
 - un diario giornaliero relativo agli ospiti;
 - quaderno personale di ogni ospite;
 - cartella educativa assistenziale utente contenente: dati e documenti pr-sionali;
- documentazione anamnestica ed il progetto individuale;

- la cartella sanitaria utente contenente: documentazione medica, quaderno sanitario, referti visite specialistiche;
- registro della auto somministrazione dei medicinali;
- registro cassa utenti personalizzato;
- registro cassa comunita';
- registro presenze utenti;
- agenda di lavoro;
- quaderno comunicazione Infermiere professionale;
- registro alimentazione/menu';
- verbale riunioni d'èquipe;
- il foglio reclami a disposizione degli utenti 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 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 utente e Cooperativa Animazione Valdocco nel quale si definiscono le modalità di pagamento: all'atto della firma, il richiedente corrisponde un deposito cauzionale pari all'importo della retta giornaliera per 30 giorni.

L'importo mensile, da corrispondere alla cooperativa, è conteggiato sulla base delle presenze rilevate da apposito modulo compilato quotidianamente dagli operatori; tale conteggio viene consegnato o spedito al domicilio del familiare/tutore. Entro un massimo di 10 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il familiare deve versare la cifra sul conto corrente postale o bancario della Cooperativa Animazione Valdocco.

8. I Servizi offerti

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

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.

Alcune delle attività svolte negli spazi della comunità: LETTURA, ASCOLTO MUSICA; COMPUTER; CUCINA; FOTOGRAFIA; RUBRICA TV; CURA DI SE'; MANSIONI QUOTIDIANE; ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI; USCITE VARIE.

Alcune attività connesse alla rete dei servizi accreditati: GIARDINAGGIO; CERAMICA; MANIPOLAZIONE CREATIVA; FALEGNAMERIA; FIMO;

ATTIVITÀ SVOLTE IN CONTESTI INTEGRANTI: PISCINA; DANZA; BASKET; FUMETTI; GIN-NASTICA DOLCE; BOCCE; BOWLING; YOGA; CALCIO; GINNASTICA; ORATORIO; LUDOTECA; PILATES; CORSO LINGUA DEI SEGNI.

Il piano di attività complessivo contiene obiettivi relativi al gruppo e/o al singolo, le strategie utilizzate per il raggiungimento degli stessi (tecniche specifiche, materiali e supporti particolari) e i tempi di realizzazione.

ORGANIZZAZIONE DI USCITE RICREATIVE

La possibilità di uscire dal contesto operativo della Comunità, sperimentandosi nel tessuto sociale, è un'esperienza gratificante e formativa per gli ospiti. Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, dove potenzialità. All'interno dei P.I. sono individuate diverse opportunità d'intervento relative alle uscite: 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.

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.

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 per se, ad esempio (albergo, campeggio, ostello, mare montagna, città d'arte) organizziamo i soggiorni in piccoli gruppi con la Comunità Alloggio Venchi Unica e da qualche anno anche con la Comunità Alloggio Tasca 9.

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

Vitto

La Cooperativa Animazione Valdocco adotta una specifica procedura di intervento in materia di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande, nel rispetto della normativa vigente (HACCP). Il menù della settimana garantisce una sana e varia alimentazione e tiene in considerazione caratteristiche ed eventuali indicazioni dietologiche specifiche per ciascun ospite. Crediamo sia importante coinvolgere gli ospiti nella scelta degli alimenti attraverso il coinvolgimento degli ospiti nella stesura del menù e negli acquisti settimanali. Infatti la comprensione della stagionalità, la diversificazione dei piatti e della loro preparazione sono temi di grande valenza educativa, poiché arricchiscono il modello "familiare" a cui si

vuole tendere, pur nel rispetto delle indicazioni date. La spesa viene svolta dagli operatori e dagli ospiti con due uscite settimanali organizzate.

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.

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.

Pronta Accoglienza

È assicurata la disponibilità della pronta accoglienza, 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.

9. La relazione con la famiglia

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

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

L'incontro vede la partecipazione del Responsabile del servizio, che ha la funzione di integrazione con i servizi di appartenenza, e dell'operatore di riferimento dell'Ospite che fornisce le informazioni rispetto alle attività svolte e al contesto di vita quotidiano.

Incontri con i familiari

Si propongono Incontri di carattere tematico dedicati alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il servizio (soggiorni; feste; nuove attività; emergenze) e dove si discute di questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi, si ricercano collegialmente le soluzioni.

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.

Inoltre, fanno parte della quotidianità le visite settimanali di alcuni famigliari, il coinvolgimento degli stessi per alcune visite mediche, momenti di condivisione di preoccupazioni e telefonate per aggiornamenti.

10. L'attenzione alla Qualità

Cooperativa Animazione Valdocco è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 2001 e in data 3 dicembre 2003 ha conseguito il passaggio all'edizione 2000, n.registrazione 1442 – A emesso dall'ente CERMET.

L'oggetto della certificazione è: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, rivolta a minori, anziani, persone disabili, persone con disagio psichico, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale.

Servizi residenziali (R.S.A., R.A.F., R.A., C.A.); Semiresidenziali; Centri Diurni; Laboratori; Asili Nido; Ludoteche; Servizi domiciliari; Servizi territoriali; Servizi di Inserimento ed orientamento al lavoro; Attività di animazione; Informagiovani; Informalavoro.

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.

11. La tutela dell'utenza

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

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- essere trattati con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche e religiose, nonché dei propri orientamenti e modelli culturali;

- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, 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;
- inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e, successivamente, essere tempestivamente informati sull' esito degli stessi.

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

- rispettare quanto previsto nella presente Carta del Servizio che si riceve al momento dell'ingresso;
- rispettare il personale del servizio;
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi ed i presidi presenti nel Servizio;
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e 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 comunità⁴.

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

12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati.

⁴ Rif. "La carta dei servizi" a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino- Carocci Faber

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rappresentanza e tutela dei diritti.

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.

Il Responsabile della Comunità, 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.

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.

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 un servizio aperto e capace di proporre reali percorsi d'integrazione. Riteniamo importante intraprendere azioni co-progettate quali iniziative di aggregazione, opportunità di attività nel tempo libero per gli utenti della comunità; collaborazioni finalizzate a sensibilizzazione e informazione nel territorio.

CAV è inoltre accreditata a Legacoop Nazionale per l'accoglienza di giovani volontari nella realizzazione di percorsi di Servizio Civile Volontario.

14. La nostra organizzazione

La Cooperativa Animazione Valdocco è un'impresa sociale, una cooperativa sociale di produzione lavoro e non ha fini di lucro.

Dal 1980 progetta, promuove e gestisce sia per conto di Comuni, Consorzi, Aziende Sanitarie, Comunità Europea, sia in modo diretto, servizi socio sanitari educativi, animativi, servizi di inserimento lavoratori-vo, servizi assistenziali finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale. Opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, 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 - 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 della Comunità Alloggio Venchi

Via De Sanctis 12 - Torino

Tel 011 4359394 – cell.3668547272

cavenchiunica@lavaldocco.it

Responsabile Ed. Prof. Carla Bernardi Tel. 338 5835498

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

mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it

Modulo per osservazioni e suggerimenti

DATI RELATIVI AL PROPONENTE

COGNOME:	
NOME:	
INDIRIZZO:	
RECAPITO TELEFONICO:	

DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	
FREQUENZA DI UTILIZZO	

SUGGERIMENTO PROPOSTO

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

Torino, ____/____/____ Firma _____

Validità: Il presente documento è valido come carta del servizio fino al 31 Dicembre 2021