

Carta del Servizio Centro Attività Diurne

Vita Nuova

VIA TESSO 27 , 10149 Torino (TO)

Indice

Premessa	2
1. Presentazione e <i>mission</i> del CAD Vita Nuova	2
2. Domanda di accesso e procedure.....	2
3. Gestione dati e tutela della privacy	3
4. Come arrivare	4
5. Il Centro Vita Nuova.....	4
6. Il gruppo di lavoro.....	5
7. Modalità di contribuzione dell'utente	6
8. I Servizi offerti.....	6
9. La relazione con la famiglia.....	8
10. L'attenzione alla Qualità	9
11. La tutela dell'utenza	9
12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami.....	10
13. Modalità di coinvolgimento dei volontari	11
14. La nostra organizzazione	11
15. I nostri riferimenti.....	11

Premessa

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente del **Centro Attività Diurne Vita Nuova**.

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

Rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai 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.

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

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari,
- Disponibilità del documento presso il **CAD Vita Nuova**;
- 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 CAD Vita Nuova

Il **CAD Vita Nuova** di Torino è gestito dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

Servizio in accreditamento dal 14 aprile 2006¹.

Gli ospiti sono persone disabili adulte di ambo i sessi. **Il CAD ha n. 18 posti a tempo pieno e/o 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 **CAD Vita Nuova** è fortemente interconnesso con tutti i servizi del territorio cittadino. La risposta educativa, assistenziale ed abilitativa potrà essere personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona e orientata ai bisogni 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 CAD è 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 CAD cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente

¹ Deliberazione della Giunta Comunale del 05.08.2003 (mecc. n. 06283/019) avente per oggetto: "Albo prestatori di servizi socio-sanitari, sezione B, Servizi residenziali e semiresidenziali per persone con disabilità, definizione dei requisiti organizzativi, gestionali e strutturali. D.G.R. 25-12129 del 14 settembre 2009 e D.G.C. del 10 novembre

- 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 compagni, 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 con il contributo dell'OSS per la parte assistenziale).

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 del CAD in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Per ogni **P.I.** è necessario:

1. indicare l'operatore responsabile dello stesso;
2. indicare l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari;
3. descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
4. realizzare attività di verifica.

I documenti da presentare

Per accedere al CAD, la famiglia deve presentare ai Servizi di riferimento:

- CERTIFICAZIONE DI DISABILITÀ
- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE, RELAZIONI EDUCATIVE, RELAZIONI SOCIALI)

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- CARTA D'IDENTITÀ
- CODICE FISCALE
- ESENZIONE TICKET
- TESSERA SANITARIA
- DICHIARAZIONE DEI FARMACI IN USO
- AUTORIZZAZIONE ALL'ASSISTENZA ALL'AUTOSOMMINISTRAZIONE

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.

² Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009, n. 25-12129

Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie

³ GDPR 25 maggio 2018 Regolamento Europeo dei dati personali 2016/679

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 ecc:...

4. Come arrivare

Il CAD Vita Nuova si trova nella zona denominata "Spina 3", si raggiunge con i seguenti mezzi pubblici: 72, 60, 52, 46, Dorafly.

Il Gruppo Appartamento risulta ben servita sia in termini di uffici (es. posta, poliambulatorio), che di negozi, supermercati, zona mercatale, ancorché di luoghi ricreativi e culturali (piscina, biblioteca, centro culturale/musicale, ecc.) fruibili dagli ospiti.



I mezzi pubblici disponibili sono:

Trasporti Urbani GTT Autobus N° 72 -60

Relativamente alla ubicazione dell'immobile si rileva che questi è ben servito da mezzi pubblici nonché vicino alla stazione Dora.

5. Il Centro Vita Nuova

Il Centro si trova a Torino in Via Tesso n. 27.

I locali si trovano al piano terra di un condominio di Proprietà della Cooperativa G.Di Vittorio.

Lo spazio è così costituito: ingresso, cucinino, sala da pranzo, locali attività di cui 1 adibito a piccola palestra e gli altri due a laboratori con armadietti personali degli utenti.

I locali sono adeguatamente attrezzati ed hanno spiccate caratteristiche di accoglienza e vivibilità.

E', infatti, garantita la cura dell'ambiente e degli spazi perché diventi significativo da un punto di vista di indipendenza (acquisizione di livelli di autonomia personale, di regole sociali...) non banalizzando la quotidianità, ma valorizzandone ogni aspetto.

La cooperativa è locataria della porzione di immobile intervento ubicata al piano primo (1 f.t.) di cui al precedente punto e da destinarsi alla nuova destinazione d'uso:

La sede è costituita da ampi locali divisi tra loro da tramezzature in muratura e , locali a uso servizio igienico con relativi anti bagni, corridoi e disimpegni per circa metri quadrati 200.

Quanto sopra consente di confermare la validità della struttura, con relativa ubicazione, alla realizzazione di un Centro Attività Diurne da 18 posti .

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

6. Il gruppo di lavoro

Il CAD **Vita Nuova** prevede un organico composto in base alle indicazioni dei parametri minimi indicati dall'allegato 1 della D.G.C. n. mecc. 06283/019 del 05.08.2003 per quanto concerne il servizio

- Educatori professionali;
- Operatori Socio Sanitari (OSS): in possesso della qualifica Regionale;
- Consulenti esterni (volontari e 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 Referente responsabile del Servizio

È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile Area Disabili 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, delle sostituzioni 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 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

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, cia-

scuna 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 avvale dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per l'erogazione di servizi di formazione specialistica e di supervisione e per la fornitura di consulenze e interventi tecnici rivolti ai destinatari dei servizi.

ORGANIZZAZIONE ORARIA

Il CAD 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 ore 8,30 alle ore 16,00

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- RUOLINO PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- LA CARTELLA UTENTE CONTENENTE: DATI E DOCUMENTI PERSONALI, DOCUMENTAZIONE ANAMNISTICA, QUADERNO SANITARIO ED IL PROGETTO INDIVIDUALE;
- REGISTRO DELLA SOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI;
- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI.

7. Modalità di contribuzione dell'utente

Al CAD Vita Nuova 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 sono 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, ed educativi.

Le attività vengono svolte in parte negli spazi laboratoriali connessi al CAD (attrezzati adeguatamente per l'utilizzo) e nelle sedi territoriali che la cooperativa gestisce.

Locali dedicati alla realizzazione di laboratori per attività

Laboratorio 1: è arredato ed attrezzato per lo svolgimento dei laboratori interni al CAD. Questo spazio potrà essere destinato alla realizzazione delle seguenti attività

- Benessere
- Attività Ludico-Creativa
- Mantenimento della letto-scrittura

Laboratori cognitivo-espressivi: lo spazio è dedicato ai laboratori cognitivo-espressivi (interni al CAD) destinati alle attività manuali. **Laboratorio per le attività manuali ed espressive** da destinarsi a:

- Attività di manipolazione creativa
- Decoupage
- Pittura
- Creta
- Ricamo
- Lana Cardata
- Pasta Modellante
- Cucina
- Cura del sé

Laboratorio esterni da destinarsi a:

- Pilates
- Orto biodinamico
- Karaoke
- Yoga della risata
- Nuoto
- Sartoria
- Falegnameria
- Terra dei Cavalli

Area soggiorno

L'area del salone oltre ad essere dedicata a momenti comuni quali la socializzazione, il cinema, l'ascolto della musica, le feste... avrà al suo interno uno spazio dedicato ai vari laboratori (lana cardata, creatività, cucito e terracotta).

Nel salone più piccolo accanto all'ingresso si svolge l'attività di Computer:

- attività di mantenimento e o potenziamento delle abilità di lettura e scrittura
- conoscenza di base dell'uso del pc

Le attività ipotizzate, inoltre, sono gestite dagli operatori o da figure professionali specifiche. Intendiamo infatti avvalerci di **consulenti** per le attività di Pilates e nuoto, orto biodinamico, creta. In questo senso prevediamo che, a fianco del tempo di intervento, che prevede una dimensione di maggior intensità relazionale e una strutturazione per attività e laboratori mirati si sviluppi parimenti un'attenzione rispetto alla cura dei momenti della quotidianità e di altre situazioni più informali, comunque carichi di significato educativo. Ogni attività o laboratorio verrà strutturato con la redazione di una scheda che evidenzierà

gli aspetti metodologici, gli aspetti organizzativi (numero utenti, frequenza, durata incontri, durata ciclo, ore annue), nonché le modalità di verifica definite. I laboratori e le attività avranno una durata di minimo 3 mesi e massimo 9 mesi- in modo bilanciato a seconda delle diverse tipologie, ma soprattutto in base alla valutazione individuale degli ospiti, attuata Unita Valutative di competenza , in sede di progettazione individualizzata.

Organizzazione di uscite ricreative

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

Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, dove sentirsi parte “del mondo di tutti” permette agli utenti di manifestare i propri bisogni e desideri, sviluppare le potenzialità sapendo gioire dei momenti belli vissuti, riconoscere i propri limiti, 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; Gruppo pranzo presso risorse del territorio.

Servizio mensa

Per la gestione del servizio di ristorazione del Servizio La Vita Nuova” la Cooperativa si avvale della Ditta C.A.M.S.T. di Grugliasco che possiede Certificazione UNI.EN.ISO 9002 e Certificazione H.A.C.C.P che provvede al trasporto ed alla veicolazione dei pasti. Il menù della settimana è definito, garantendo una sana e varia alimentazione e tenendo in considerazione le caratteristiche e le eventuali indicazioni dietologiche specifiche a proposito di ciascun ospite secondo le indicazioni della tabella dietetica approvata dal Responsabile del Servizio Igiene Pubblica dell’Azienda Sanitaria. Viene compilata la scheda settimanale riguardante il menù settimanale per garantire un’alimentazione varia, sana e corretta.

I trasporti da casa al CAD e dal CAD a casa non sono previsti; laddove se ne avvisasse la necessità su situazioni specifiche sarà nostra cura confrontarci con l’Associazione Vita Nuova per individuare soluzioni pertinenti.

Pulizie

Per la gestione dei servizi di pulizie e manutenzione, in continuità con la gestione degli altri servizi presenti sul territorio, ci si avvarrà della Cooperativa Sociale di tipo B “Nuova Socialità”, nostra consociata.

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEI PROGETTI INDIVIDUALIZZATI: i due operatori referenti del caso incontrano i familiari all’interno del CAD o attraverso una visita domiciliare. L’organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la durata di 1 ora circa e verrà spiegato in dettaglio il P.I. focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti.

INCONTRI COLLETTIVI CON I FAMILIARI: incontri tematici, previsti due momenti, dedicati alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il Servizio (soggiorni; feste; nuove attività; emergenze) dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni, si espongono scelte educative, si riflette tutti insieme. L’organizzazione degli incontri formali ed informali con il gruppo familiari vede la presenza di tutta l’équipe; questi spazi sono dedicati al confronto su temi due temi specifici come:

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

3) **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 comunica-

zioni telefoniche (familiare-operatore e viceversa), sia i momenti individuali di incontro familiari-operatori.

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 dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

I Doveri

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

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.



- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- L'utente ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

Strumenti di rilevazione della soddisfazione

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

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

Ultimo aspetto, ma non meno importante: nel caso dei servizi socio-assistenziali ed educativi alla persona la questione qualità (quale servizio vogliamo?) si intreccia con quella dei valori, delle convinzioni, dei costumi delle persone, delle famiglie. Premesso questo, la nostra organizzazione ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte del cliente e dell'utente. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della soddisfazione del cliente utente (genitori e/o altri familiari facenti funzione).

Si illustrano gli indicatori che si intendono utilizzare per la verifica mirata, in modo da disporre degli elementi di risultato atti a produrre le eventuali modifiche organizzative e di merito.

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. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

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

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

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

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita degli utenti.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie

Suggerimenti

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo (di seguito riportato) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Servizio

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 che è l'**Associazione La Vita Nuova** 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 del CAD
- 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 CAD La Vita Nuova
Via Tesso 27, Torino
Responsabile Ed. Prof. Caterina Accalai, Tel. 0112919555
- Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus
Via Le Chiuse 59, 10144 – Torino
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 Dicembre 2015