

Carta del Servizio

COMUNITÀ ALLOGGIO PER DISABILI “Perseidi”

VIA DELLE FORNACI 4 - 10092 BEINASCO (TO)

Indice

Premessa	2
1. Presentazione e <i>mission</i> della Comunità Alloggio <i>Perseidi</i>	2
2. Domanda di accesso e procedure	3
3. Gestione dati e tutela della privacy.....	4
4. Orienteering	5
5. La casa	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	11
10. L’attenzione alla Qualità.....	11
11. La tutela dell’utenza.....	12
12. La gestione delle comunicazioni e dei reclami.....	13
13. Modalità di coinvolgimento dei volontari	14
14. La nostra organizzazione.....	14
15. I nostri riferimenti	15

Premessa

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell' Utente della Comunità Alloggio, di Via delle Fornaci 4, Beinasco.

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

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

Questa è la **SECONDA** 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:

- 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* della Comunità Alloggio *Perseidi*

La Comunità Alloggio *Perseidi* di Beinasco è gestita dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

La Comunità alloggio per disabili è un presidio socio assistenziale di tipologia Fascia C – accoglie i vari tipi di intensità - DGR 11/98 e DGR 42/2002 con standard gestionale Comunità Alloggio di Tipo B ex DGR 22/12/1997 n. 230-23699.

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

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

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

Gli 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 della Comunità Alloggio *Perseidi*, sarà fortemente interconnesso con tutti i servizi del territorio consortile. La risposta educativa, assistenziale ed abilitativa potrà essere fortemente 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 nella comunità 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 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 i dati relativi alle abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata.

Queste informazioni saranno 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 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'equipe (educatore referente del caso con il contributo dell'OSS per la parte assistenziale). Il progetto individualizzato di ciascun ospite, definito ed autorizzato dalla Commissione UVAP, dovrà prevedere la partecipazione ad attività strutturate esterne, la frequenza ai Centri diurni del territorio e/o fuori da esso, l'attivazione di borse lavoro e progetti socio occupazionali.

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

¹ Deliberazione della Giunta Regionale 14 settembre 2009, n. 25-12129

- 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:

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 alla Comunità Alloggio, la famiglia deve presentare ai Servizi di riferimento la documentazione che attesta le condizioni del congiunto dal punto di vista economico, del suo stato di salute oltre alla certificazione di disabilità ed alla evidenziazione della presa in carico/collaborazione da parte di un referente del Servizio Sanitario Nazionale.

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

- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE, RELAZIONI EDUCATIVE, RELAZIONI SOCIALI)
- DOCUMENTAZIONE RIFERITA AD EVENTUALI PRECEDENTI INSERIMENTI IN STRUTTURE O SERVIZIO A CARATTERE SOCIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO
- LA PRESCRIZIONE MEDICA, LA POSOLOGIA E GLI ORARI DEI FARMACI DA SOMMINISTRARE
- LA PRESCRIZIONE MEDICA RELATIVA ALL'EVENTUALE NECESSITA' 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

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.

Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio sanitarie
² Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

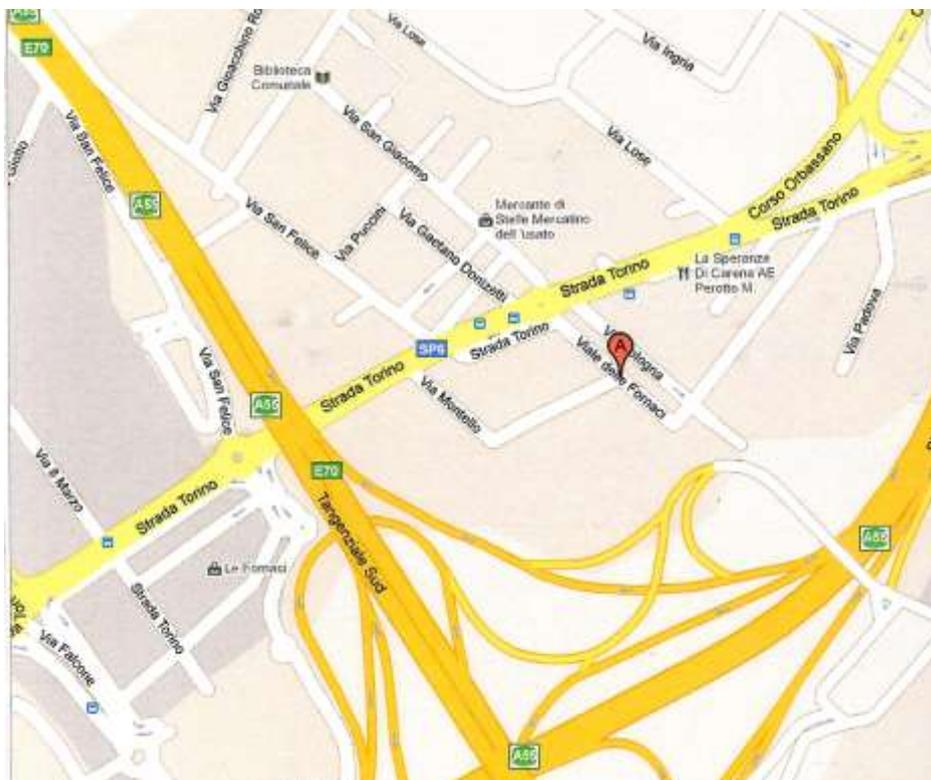
Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali.

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

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

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

4. Orienteering



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

5. La casa

La struttura ubicata a Beinasco in Via Le Fornaci, n. 4.

L'edificio è elevato a due piani fuori terra oltre ad un piano seminterrato.

La cooperativa è locataria della porzione di immobile ubicata al piano primo, al quale si accede dall'area verde e dal parcheggio di pertinenza, attraverso un'ascensore dedicato ed una scala esterna.

I locali adibiti a comunità dotati di impianto di condizionamento rispettano tutte le normative e le leggi vigenti relative ai presidi socio assistenziali per persone diversamente abili.

La Comunità

Ingresso ufficio personale servizi igienici ospiti, personale, bagno assistito

Zona giorno: soggiorno, sala da pranzo, cucina, dispensa

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

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

E', infatti, garantita la cura dell'ambiente degli spazi perché diventi significativo da un punto di vista affettivo (la scelta dell'arredamento, 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.

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

6. Staff dirigenziali e operativi

L'équipe

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

- 1 Responsabile del Progetto
- 3 Educatori professionali
- 6 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- 1 Consulente interno per attività
- 2 Infermieri
- 1 Consulente Psichiatra
- Consulenti esterni ed esperti artigiani (animatore, tecnici della riabilitazione, tecnici attività) in funzione della realizzazione delle attività previste.

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa 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 Residenziale

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 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

La comunità alloggio ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, per l'intera settimana e per tutto l'anno solare. E' prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno.

È garantita la reperibilità.

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- RUOLINO PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- UN DIARIO GIORNALIERO RELATIVO AGLI UTENTI ED AL PASSAGGIO DI CONSEGNE
- LA CARTELLA UTENTE EDUCATIVA CONTENENTE: DATI E DOCUMENTI PERSONALI, DOCUMENTAZIONE ANAMNOSTICA, IL PROGETTO INDIVIDUALE;
- LA CARTELLA UTENTE SANITARIA CONTENENTE TUTTA LA DOCUMENTAZIONE RELATIVA

ALLA DIAGNOSI, LO SCHEMA TERAPEUTICO, LE VISITE E GLI ESAMI SPECIALISTICI ;

- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMIGLIARI.

7. Modalità di contribuzione dell'utente

Come da deliberazione della Giunta Regionale, gli utenti del servizio sono tenuti a concorrere alle spese alberghiere sostenute da questa struttura accreditata.

8. I Servizi offerti

La 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 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.

Verranno 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 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 territoriale 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 nello spazio laboratoriale annesso alla Comunità Alloggio e in parte nei laboratori attrezzati della comunità Rosa di Jerico gestita in concessione dalla cooperativa.

Locali dedicati alle realizzazione di laboratori per attività

LA STANZA ROSSA: ampio spazio luminoso e annesso alla Comunità attrezzato adeguatamente e potrà essere dedicato delle seguenti attività:

- Laboratori d'arte visiva e sonora Video, foto, musica,
- Lab. della memoria Raccontare se stessi ed il mondo attraverso il tempo
- Laboratorio della comunicazione Scrittura creativa, lettura, didattica
- Laboratorio delle emozioni - La poesia e l'arte delle canzoni

PALESTRA ATTREZZATA PRESSO LA COMUNITÀ ROSA DI JERICO DI ORBASSANO

La palestra è arredata ed attrezzata per lo svolgimento delle attività corporee e di rilassamento e potrà essere destinato alla realizzazione delle seguenti attività

- Massaggio Shiatsu
- Interventi riabilitativi
- Attività Ludico-Motoria
- Danza/Danzaterapia
- Musica e Musicoterapia
- Yoga
- Psicomotricità
- Laboratorio teatrale

SPAZIO LABORATORI CREATIVI PRESSO COMUNITÀ ROSA DI JERICO

Gli spazi sono ampi ed organizzati per l'espressione artistica e potranno essere destinati alle seguenti attività:

- Manipolazione Creativa
- Bricolage
- Pittura
- Laboratori di pittura, tintura di stoffa

- Arte terapia

AREA SOGGIORNO

L'area soggiorno è dedicata ai momenti di condivisione informali e quotidiani e rappresenta il cuore della casa dove si socializza, si ascolta la musica, si gioca insieme ,ci si riunisce per confrontarsi, si festeggia.

Le attività ipotizzate, inoltre, sono gestite dagli operatori o da figure professionali specifiche. Intendiamo infatti avvalerci di consulenti per le attività di musicoterapia, arte-terapia, teatro, e per le attività di riabilitazione corporea.

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 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, 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.

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. Si privilegeranno situazioni individuali o di piccolissimo gruppo, con la collaborazione di risorse del territorio disponibili a collaborare. Grazie alla constatazione che i soggiorni organizzati in piccoli gruppi assumono una valenza educativa decisamente più alta rispetto a quelli che prevedono la presenza di tutti gli ospiti, utilizzeremo il criterio della affinità relazionale, degli interessi personali. 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 piccolo gruppo.

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.

Le attività ipotizzate, inoltre, potranno essere gestite direttamente dagli operatori o da figure professionali specifiche.

PRONTA ACCOGLIENZA: deve rispondere a circostanze di emergenza e, quindi, non programmabili che, in un qualsiasi momento dell'anno (giorno feriale o festivo, diurno o notturno) possono sconvolgere il nucleo familiare, tale da richiedere tempestivamente una collocazione in struttura a protezione e tutela del figlio/familiare disabile. Sarà, pertanto, un intervento di carattere relativamente breve (indicativamente 15 giorni) in attesa che la situazione familiare si normalizzi o venga individuata una collocazione diversa.

Sollievo deve rispondere a particolari momenti di fatica dei familiari che accudiscono da tempo una persona disabile e, quindi, fronteggiare adeguatamente gli eventi prevedibili e/o programmabili che ogni famiglia periodicamente vive, deve avere una durata massima di 30 giorni.

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

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

In considerazione delle caratteristiche e delle problematiche sanitarie presenti , gli incontri con i familiari e/o care giver vengono svolti con la presenza oltre che dell'Educatore di riferimento e del Responsabile, e, su necessità specifiche, dell'Infermiere e dello Psichiatra.

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

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

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 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
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

I Doveri

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

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- L'utente ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

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

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

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

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

I reclami

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

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza. Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione della Cooperativa o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:

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

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

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

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

SUGGERIMENTI

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

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

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

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

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 del gruppo appartamento.
- 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 della Comunità Alloggio *Perseidi*

Via Delle Fornaci 4, Beinasco

Responsabile Ed. Prof. Paola Giargia

Tel. 338 1783486

- 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@lavaldoceo.it

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