Comunità Alloggio
VENCHI UNICA

CARTA DEL SERVIZIO

Via De Sanctis 12 (Torino)

ANNO 2025

Carta del Servizio

VENCHI UNICA – COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ

VIA F. DE SANCTIS 12
TORINO (TO)

INDICE

Presentazione e *mission*	2
Domanda di accesso e procedure	2
Gestione dati e tutela della privacy	3
Orienteering	4
La casa	4
Staff dirigenziali e operativi	5
Modalità di contribuzione dell'utente	6
I Servizi offerti	7
La relazione con la famiglia	9
L'attenzione alla Qualità	9
La tutela dell'utenza	10
La gestione delle comunicazioni e dei reclami	10
Modalità di coinvolgimento dei volontari	11
La nostra organizzazione	11

Perché la Carta del Servizio

Lo strumento della Carta del Servizio, introdotto per la prima dal DPCM 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" fino ad arrivare al D.Lgs 33/2013 in attuazione della delega in materia di trasparenza, ha la funzione di rappresentare pubblicamente gli standard di qualità dei servizi erogati dalla Comunità Alloggio Venchi Unica, con la valenza di:

- un documento di programmazione che individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che si intendono garantire;
- uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi erogati attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli stessi fruitori[1].

In quanto "lettera di presentazione" dell'offerta di servizi e del soggetto erogatore, costituisce il primo elemento di relazione con i cittadini interessati.

Non si caratterizza per essere una Carta statica, ma deve contraddistinguersi per una dinamicità legata ai cambiamenti legislativi e organizzativi, con il riconoscimento di un forte ruolo di protagonismo da parte della cittadinanza.

Modalità di diffusione del documento:

- pubblicazione sul sito internet della Cooperativa (https://cav.lavaldocco.it);
- distribuzione agli enti istituzionali (es. servizi sociali del Comune) e ai soggetti del Terzo Settore che per la loro "mission" potrebbero essere interessati;
- disponibilità presso la sede del servizio di via De Sanctis 12;
- presentazione e distribuzione ai fruitori e ai loro famigliari

Presentazione e *mission*

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

Il servizio è riservato a persone adulte con disabilità, di ambo i sessi, che per particolari motivi non possono vivere autonomamente o presso i loro familiari e costituendo la nuova casa è aperto per tutto l'anno (24/24).

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.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere riassunti nella volontà di sostenere la persona con disabilità nelle seguenti forme: **garantirle un benessere – favorire la sua integrazione sociale e le relazioni interpersonali – garantire il raggiungimento della massima autonomia possibile – personalizzare gli interventi assicurando una gamma diversificata di opportunità educative – fornire supporto ai famigliari.**

Il progetto di gestione complessivo si basa su un'apertura alla collaborazione con il territorio, in modo da promuovere occasioni di socialità e lo svolgimento di esperienze in diversi ambiti, importanti al fine di impostare un "Progetto di vita".

Domanda di accesso e procedure per la presa in carico

L'individuazione e l'ammissione dei cittadini da inserire nel Servizio è effettuata dalla Commissione che compone l'Unità di Valutazione Multidimensionale della Disabilità, così come previsto dalla normativa regionale e nazionale vigente.

L'effettiva presa in carico della situazione avviene con la segnalazione al Responsabile del servizio per la cooperativa il quale, durante un *primo incontro*, si occupa di:

[1] *Nota lessicale: nel seguente progetto si sceglie di non riferirsi alla persona con disabilità con il termine "utente", ma in linea con la "Guida Le parole giuste - media e persone con disabilità" realizzato da Intesa San Paolo (adattamento dalla Disability Language Style Guide redatta dal National Center on Disability and Journalism dell'Arizona State University) si sceglie di utilizzare "fruitore del servizio".*

- descrivere il progetto del servizio e la sua organizzazione con i ruoli operativi;
- raccogliere le prime informazioni socio-sanitarie relative al fruitore;
- presentare e consegnare la Carta del Servizio.

In un successivo e secondo incontro accompagna la persona e i suoi famigliari/caregivers in una visita della struttura, raccogliendo ulteriori dati rispetto alle sue abitudini, aspettative e bisogni, che verranno poi condivise con gli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

Dopo due mesi di osservazione, segue la costruzione del Progetto Individualizzato (P.I.) in linguaggio ICF, redatto a cura dell'educatore referente della situazione con il contributo dell'OSS in merito alla parte assistenziale.

In sintesi, il P.I. viene definito a partire dal mandato di inserimento sancito dall'UMVD e deve indicare, in base alla DGR 25/2009 "Requisiti e procedure per l'accreditamento istituzionale delle strutture socio-sanitarie":

- una descrizione approfondita del fruitore e del suo contesto famigliare e sociale (Profilo di Funzionamento);
- la capacità di risposta del Servizio in termini organizzativi interni e di attivazione della Rete;
- gli obiettivi specifici e generali che si vogliono perseguire.

Per ogni P.I. è necessario:

- riportare l'operatore referente;
- descrivere gli strumenti, le attività e i tempi di realizzazione;
- coinvolgere il fruitore e i suoi famigliari/caregivers;
- attuare periodicamente una verifica.

I documenti da presentare

- certificato di invalidità
- documentazione socio-sanitaria (relazioni: cliniche, educative e sociali)
- prescrizione medica, posologia e orari dei farmaci da somministrare;
- prescrizione medica relativa alla necessità di utilizzo di specifici prodotti igienico-sanitari o ausili
- autorizzazione all'assistenza all'autosomministrazione

In fotocopia: carta d'identità – codice fiscale – esenzione ticket – tessera sanitaria.

Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali (GDPR 679/2016), che vengono custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo la Coop. individua un Responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati.

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

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

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

Orienteering

La Comunità si trova in Via F. De Sanctis, 12 nell'area dell'ex fabbrica di cioccolato Venchi Unica.
E' 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, bocciofila, parrocchia, cinema, associazioni sportive e ricreative) fruibili dagli ospiti.
Il quartiere di Pozzo Strada, dove ha sede la struttura, si presenta come un quartiere a carattere residenziale, le cui arterie principali sono i corsi Peschiera, Monte Cucco e Brunelleschi. La realizzazione della linea 1 della metropolitana sull'asse di corso Francia ed il polmone verde del Parco Ruffini agevolano il diritto alla mobilità e allo svago.

La casa

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., 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, al terzo piano, 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 un bagno attrezzato e un bagno per gli operatori; la lavanderia; una dispensa; 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.
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.

Staff dirigenziali e operativi

Il sistema di supporto è costituito dalla **Direzione Generale**, dalla **Direzione Amministrativa** e dall'**Ufficio Selezione del personale** che forniscono, ciascuna per la propria specifica competenza, gli strumenti di consulenza e organizzativi di cui l'équipe necessita nell'ordinaria e straordinaria gestione del servizio.
La Direzione Generale, attraverso la figura del **Responsabile di Direzione** (che è la figura di referenza, che svolge funzioni di rappresentanza della Cooperativa), presidia gli aspetti contrattuali e relativi alle risorse umane, materiali e finanziarie di cui il servizio necessita in stretta collaborazione con il Responsabile del Servizio;
Inoltre, attraverso **l'Addetto Tecnico di Direzione** che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente e il supporto per l'avviamento e il consolidamento del servizio.
La Direzione Amministrativa presidia aspetti di carattere contrattuale per i lavoratori, coordina la segreteria generale, cura gli aspetti assicurativi e legati alla sicurezza degli operatori e degli fruitori.
Il Servizio si avvarrà dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per l'erogazione di servizi di formazione specialistica e di supervisione.
La Cooperativa gestisce un'ampia rete di servizi territoriali e a valenza animativa presso i quali sono dislocati materiali e attrezzature di proprietà il cui uso è comune a tutti i servizi.

Il gruppo di lavoro (équipe)

COMUNITÀ ALLOGGIO
(organico composto sulla base della D.G.C. 06283/019 del 5/8/2003)

Educatori professionali
OSS
Infermiere professionale
Consulente sanitario (medico psichiatra)
Consulenti esterni ed esperti artigiani
Addetto ai servizi generali (pulizia e sanificazione)

È effettuata una riunione settimanale, in cui gli operatori si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro quotidiano, dell'organizzazione del servizio e dell'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con le persone con disabilità.
Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato.
Il Responsabile e l'équipe sono in relazione con la Direzione e il Sistema di Supporto tecnico, scientifico e amministrativo della Cooperativa.
Gli operatori sono in possesso di patente di guida e utilizzano mezzi di trasporto assicurati per il trasporto dei fruitori.
Per alcune attività gli operatori si avvalgono dei laboratori creativi ed artistici proposti dall'Ofticine leggere di Grugliasco, che il nostro partner cooperativa Alfieri offre alle persone con disabilità.

Il Responsabile del Servizio
È prevista la funzione di coordinamento esercitata dal Responsabile del Servizio, il quale cura gli aspetti di organizzazione del servizio, di redazione e conservazione della documentazione, di relazione - sensibilizzazione con il contesto nel quale si eroga il servizio e di mantenere i contatti tra il gruppo di lavoro (équipe) e la Cooperativa.
In particolare ha la funzione di riferimento nei confronti dei servizi titolari del progetto di vita di ogni persona con disabilità.
Inoltre, si occupa (direttamente o tramite suo delegato) di verificare l'efficienza e la manutenzione dei mezzi affidati per la conduzione del servizio, della sostituzione del personale assente, del rapporto con i fornitori, di amministrare le risorse economiche per la gestione della quotidianità e delle attività previste dai progetti, attingendo da un apposito budget finanziario.

Documentazione
Nel servizio è presente:
- Registro firme presenza operatori;
- Registro presenze fruitori;
- Quaderno passaggi consegne (diario di bordo);
- Verbale équipe;
- Agenda di lavoro;
-Cartella sanitaria, contenente: tessera sanitaria; codice esenzione; certificazione UMVD; certificato di invalidità; documentazione anamnestica e relativi referti sanitari;
-Cartella educativa, contenente: carta d'identità; codice fiscale; tessera mezzi pubblici; certificato di tutela o amministrazione di sostegno; lettera di ammissione al servizio; tessera elettorale; progetto individualizzato; relazione servizi sociali e di altri servizi pubblici; verbali di incontri con famiglie e servizi;
- Registro cassa fruitore;
- Registro della somministrazione dei medicinali;
- Foglio reclami a disposizione delle persone e dei famigliari.

In base alla DGR 25/2009 sono attivate le seguenti procedure:
- Igiene e cura dell'ospite
- Gestione delle emergenze sanitarie
- Sostituzione del Responsabile di struttura
- Uso dei sollevatori
- Diete personalizzate
- Corretta gestione della biancheria sporca/pulita
- Prevenzione e la cura della scabbia
- Prevenzione e la cura della parassitosi
- Pulizia e sanificazione ambientale
- Gestione dei farmaci
- HACCP Igiene e sicurezza dei prodotti
- Piano di Emergenza e d Evacuazione ai sensi del D.Lgs n.81/08

Modalità di contribuzione del fruitore
In seguito alla Delibera della Città di Torino, istitutiva dell'albo dei prestatori dei servizi socio sanitari per persone con disabilità, il fruitore 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 del fruitore, predeterminata dal Servizio Sociale del Comune di Torino (Ufficio Contribuzioni) che comunica il dato all'ente gestore. La retta giornaliera comprende tutti i servizi erogati all'interno e all'esterno della comunità, fatta eccezione per:
-Capi di abbigliamento personale, comprese le calzature;

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

Al momento dell'inserimento viene stipulato un Contratto tra la persona con disabilità (o suo familiare) e Cooperativa Animazione Valdocco che indica 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.

I servizi offerti

La Comunità Alloggio intende riprodurre un ambiente familiare in grado di accogliere e soddisfare le esigenze delle persone che ci vivono. 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. 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. I principali compiti previsti per l'assistenza tutelare nell'arco della giornata, sono:

- Soddisfacimento dei bisogni primari e di cura della persona
- Attività di animazione e socializzazione
- Supporto negli interventi educativi e di riabilitazione.
- Cura e igiene del contesto ambientale

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. 230/1997, 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.

Le attività sono svolte con la seguente differenziazione di contesto:

- svolte negli spazi della comunità: lettura, ascolto musica, informatica, cucina, fotografia, rubrica tv, cura del sé, attività occupazionali;

- **connesse alla rete dei servizi accreditati**: giardinaggio, ceramica, manipolazione creativa, falegnameria;

- svolte in contesti integranti: piscina, danza, basket, fumetti, ginnastica dolce, bocce, bowling, yoga, calcio, pilates, corso lingua dei segni

Organizzazione di uscite ricreative

Viene promossa l'organizzazione di feste con parenti/amici o in collaborazione con altre strutture.

La possibilità di uscire dal contesto della Comunità, sperimentandosi nel tessuto sociale, rappresenta un'esperienza gratificante e formativa. Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, dove sentirsi parte "del mondo di tutti" permette di manifestare i propri bisogni e

di sviluppare le potenzialità.

COMUNITÀ ALLOGGIO - giornata tipo

7,00/8,30 *Risveglio ed igiene*
8,30/9,30 *Colazione*
9,30/12,30 Svolgimento di attività strutturate e non, interne ed esterne alla comunità
12,30/14,00 *Pranzo e riordino*
14,00/16,00 *Riposo o attività di relax (lettura riviste, ascolto musica, televisione)*
16,00/16,30 *Merenda*
16,30/18,30 *Svolgimento di attività strutturate e non, interne ed esterne alla comunità*
18,30/19,00 *Preparazione cena*
19,00/20,30 *Cena, riordino e igiene serale*
20,30/22,00 *Attività di relax (visione televisione, ascolto musica, lettura, giochi) e preparazione per la notte*
22,00/7,00 *Riposo*

Organizzazione di soggiorni

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno dei Progetti Individualizzati.
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 tutto il gruppo, utilizzeremo il criterio della affinità relazionale, degli interessi personali e, laddove utile, del piccolo gruppo, per calibrare il più possibile l'esperienza. Generalmente vengono individuati alcuni giorni durante il periodo estivo al termine delle attività annuali e si scelgono località marine, montane o culturali, condivise con le persone con disabilità.
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 il Gruppo Appartamento Venchi Unica.

Prestazioni Alberghiere

Essendo la Comunità Alloggio un nucleo residenziale, il servizio alberghiero è completamente garantito 365 giorni all'anno, festività comprese.

Vitto

La Cooperativa Animazione Valdocco adotta una procedura di intervento in materia di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande nel rispetto della normativa vigente (HACCP). Il menù della settimana (vidimato dall'ASL) garantisce una sana e varia alimentazione e tiene in considerazione caratteristiche ed eventuali specifiche indicazioni dietologiche. Crediamo sia importante coinvolgere le persone nella scelta degli alimenti attraverso il loro coinvolgimento 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. La spesa viene svolta dagli operatori e dagli abitanti della casa 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.

Trasporto

La mobilità è garantita con un idoneo mezzo attrezzato.

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, l'Infermiere può svolgere una funzione di:
- aggiornamento dei famigliari sulle condizioni cliniche e terapeutiche del congiunto;
- accompagnamento 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.
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'équipe della comunità in merito ad aspetti clinici ed alle condizioni di salute generale delle persone, 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 in pronto intervento può comportare l'attivazione di un operatore a supporto, oltre a quelli già in pianta organica, per tutta la durata dell'inserimento. Durante l'inserimento il nostro consulente medico e l'infermiere sono attivati per una 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.

La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :
Incontri di presentazione dei Progetti Individualizzati: i due operatori referenti del caso incontrano i familiari della persona con disabilità nei locali dal centro o organizzando una visita domiciliare, con l'obiettivo di condividere, nel dettaglio, il contenuto del progetto.
Incontri collettivi: è prevista l'organizzazione di riunioni per far incontrare i famigliari con il gruppo di lavoro, dedicati principalmente a due tematiche: *presentazione annuale del progetto di servizio e del programma delle attività; verifica sull'andamento del servizio*. Si possono affrontare questioni organizzative, proporre miglioramenti, condividere criticità ricercando soluzioni collegiali.
Contatti estemporanei: si tratta di occasioni d'incontro informale per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare quest'aspetto, poiché comunica una dimensione di Servizio aperto e accogliente, sia attraverso le comunicazioni telefoniche che gli incontri di persona.

L'attenzione alla Qualità

La Coop. Animazione Valdocco è conforme alla norma UNI EN ISO 9001 :2015 per i seguenti prodotti/servizi: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi sanitari, socio-sanitari, assistenziali, educativi, infermieristici, riabilitativi, di orientamento, anche in global service rivolti a infanzia, minori, anziani, disabili e disabili plurisensoriali, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, immigrati, comunità locale.
Ha inoltre conseguito la Certificazione parità di genere UNI PDR 125:2022 e la Certificazione del sistema ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2015
La politica per la Qualità fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di miglioramento annuali, nell'ottica del miglioramento continuo.

Il sistema di gestione per la qualità è inteso dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa come espressione professionale della capacità di sviluppo del lavoro, per attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno, che permettano di ottenere una maggiore competitività, avendo come obiettivo finale la soddisfazione dei seguenti punti:
- offrire servizi rispondenti alle esigenze, aspettative e bisogni dei nostri committenti, fruitori, destinatari e delle comunità locali ove operiamo;
-responsabilizzare, motivare, formare professionalmente e coinvolgere il personale interno;
-garantire la qualità dei servizi offerti, intesa come valutazione condivisa e dialettica tra tutti gli attori coinvolti;
-definire obiettivi annuali per il mantenimento e il miglioramento del sistema-servizio.

Risultati attesi

-Miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso processi partecipati di verifica da parte dei fruitori (Customer Satisfaction);
-Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, best practices, protocolli, etc);
-Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione, con previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata.

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

La tutela dell'utenza

Diritti del fruitore ed i suoi familiari

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

Doveri del fruitore ed i suoi familiari

- Rispettare il personale del servizio;
- Mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- Avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.

Strumenti di rilevazione della soddisfazione

La trasformazione dell'"utente" in "fruitore" del servizio lo pone sempre più al centro dell'attenzione dell'organizzazione per la rilevazione del grado di soddisfazione sul servizio ricevuto.
L'immaterialità e la simultaneità dei servizi rendono complesso il controllo di qualità preventivo, così come avviene per la misurazione dei risultati dei processi relazionali, per le dinamiche umane che si intrecciano. Nel processo di valutazione ciò chiama necessariamente in causa anche i vissuti e la percezione dei singoli.
Ultimo aspetto, ma non meno importante: nel caso dei servizi socio-assistenziali ed educativi alla persona la questione qualità (quale servizio vogliamo?) si intreccia con quella dei valori, delle convinzioni, dei costumi delle persone, delle famiglie, delle

comunità[2].
Premesso questo, la nostra Cooperativa ritiene importante la rilevazione della percezione del servizio da parte della persona con disabilità e dei suoi famigliari/caregivers. A tal fine sarà proposto annualmente un questionario per la rilevazione della loro soddisfazione, necessario a rimodulare e attualizzare l'organizzazione del servizio.

La gestione delle comunicazioni (segnalazioni, reclami e suggerimenti)

Il fruitore e/o i familiari possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.
Titolati ad esprimere segnalazioni/reclami/suggerimenti (v. modulo allegato), oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.
Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione della Cooperativa o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:
- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita dei fruitori.
Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, eventualmente attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.
Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, il questionario di rilevazione della soddisfazione (v. punto precedente). I suggerimenti verranno condivisi dal Responsabile del Servizio con il Sistema di Supporto della Cooperativa, al fine di farli diventare patrimonio anche per altre realtà similari.

La nostra Organizzazione

La Cooperativa Animazione Valdocco è un'impresa sociale, una cooperativa sociale di produzione lavoro,non ha fini di lucro.
Dal 1980 gestisce sia per conto di Comuni, Consorzi, Aziende Sanitarie, Comunità Europea, e sia in modo diretto, servizi socio sanitari educativi, servizi animativi, servizi di inserimento lavorati-vo, servizi assistenziali. È rivolta alla promozione, progettazione e gestione di servizi sociosanitari, educativi, animativi e culturali, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche.
La Cooperativa persegue la funzione sociale, lo scopo e i principi mutualistici senza fini di speculazione privata previsti dall'art. 45 della Costituzione. Essa ha lo scopo di perseguire, ai sensi della legge 8 novembre 1991 n. 381, l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari e educativi.
Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è iscritta nella sezione cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Torino (L.381/91). Le attività, i progetti, i servizi sono dislocati in diverse aree della Regione Piemonte, e principalmente – nelle province di Torino, Biella, Cuneo, Asti, Vercelli e Verbano-Cusio-Ossola. Vi sono inoltre dei servizi dislocati fuori dalla Regione Piemonte.
"La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi. Lo facciamo con

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

l'Amministrazione Pubblica Locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa." (Statuto, art.4).
Il suo carattere si esprime nel:
- **Realizzare** intenzionalmente, attraverso l'attività imprenditoriale, **inclusione sociale** ovvero offrire a cittadini esclusi, "svantaggiati", opportunità di reinserimento sociale;
- **Ridurre** attraverso l'attività imprenditoriale, anche relativa a prestazioni sociosanitarie ed educative, il **rischio di emarginazione** di singoli e gruppi di cittadini;
- **Coinvolgere** attraverso l'attività imprenditoriale la **comunità locale** e gli enti che la rappresentano nell'analisi e nella ricerca di soluzioni dei problemi sociali.

I nostri riferimenti

Sede della Comunità Alloggio Venchi Unica

Via De Sanctis 12, Torino
tel: 3668547272
email: cavenchiunica@lavaldocco.it
Responsabile: Maria Carla Bernardi
tel: 335 5835498
email:bernardi.carla@merak.coop

Sede legale Cooperativa Animazione Valdocco

Via Sondrio 13, Torino
Orari di apertura: dal lunedì al venerdì (orario 9-17)
tel.: 011/4359222
email: animazionevaldocco@animazionevaldocco.it
pec: animazionevaldocco@pec.animazionevaldocco.it

MODULO PER SEGNALAZIONI/RECLAMI/SUGGERIMENTI

Dati relativi al proponente

NOME E COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO E EMAIL	
IN QUALITÀ DI (fruitore, famigliare, visitatore, altro)	

Dati relativi al servizio in oggetto

TIPOLOGIA (segnalazione, reclamo, suggerimento, altro)	
TIPOLOGIA DEL SERVIZIO (educativo, assistenziale, cibo, trasporti, altro)	
FREQUENZA DI UTILIZZO	

Descrivere fatti, luoghi, tempi ed oggetto della segnalazione, eventuali richieste o suggerimenti

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

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

Torino, ___/_____/_____ Firma _____