

Carta del servizio

Centro addestramento Disabili Diurno *Via Cuorgnè, Torino*

Indice

Premessa	2
1. Caratteristiche del servizio	2
2. Domanda di accesso e procedure	3
3. Gestione dati e tutela della privacy	4
4. Orienteering	5
5. La sede	5
6. Staff dirigenziali e operativi	5
7. L'equipe di lavoro	6
8. I Servizi offerti	8
9. L'attenzione alla Qualità	10
10. La tutela dell'utenza	11
11. La gestione delle comunicazioni e dei reclami	11
12. Modalità di coinvolgimento dei volontari	12
13. La nostra organizzazione	12
14. I nostri riferimenti	13

Premessa

“Anch’io c’entro al Cadd!”

La **Carta del Servizio** evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell’ Utente del **Centro Addestramento Disabili Diurno via Cuorgnè - Torino**.

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

1. Caratteristiche del servizio

“Solo se riusciremo a vedere l’universo come un tutt’uno in cui ogni parte riflette la totalità e in cui la grande bellezza sta nella sua diversità, cominceremo a capire chi siamo e dove andiamo”.

Tiziano Terzani

Il Centro Addestramento Disabili Diurno di Via Cuorgnè 13, gestito dalla Cooperativa Animazione Valdocco, è una struttura semi-residenziale che accoglie persone disabili con l’obiettivo di favorire il mantenimento, il potenziamento o l’acquisizione di abilità sociali, espressive, cognitive, comunicative e motorie mediante la realizzazione di attività, sia individuali sia di gruppo e attraverso l’inserimento in un contesto di tipo occupazionale.

Il servizio prevede l’inserimento di 20 persone disabili di età superiore ai 16 anni, residenti nelle CIRCOSCRIZIONI 6 e 7 della Città di Torino. I locali del Centro Diurno sono di proprietà della Cooperativa Animazione Valdocco.

Il Centro Addestramento Disabili Diurno di via Cuorgnè 13 eroga interventi strutturati atti al mantenimento ed al potenziamento delle caratteristiche individuali , inserite in rete con interventi pluridisciplinari di altri enti e istituzioni.

Il servizio si pone come risorsa che offre alle persone disabili la possibilità di mettere in campo le proprie abilità espressive e manuali, di favorire la scoperta e la consapevolezza delle proprie potenzialità ed accrescere, di conseguenza l’autostima e la soddisfazione personale.

La programmazione prevede l’utilizzo di spazi di laboratorio in contesti prevalentemente integrati (nel territorio della comunità locale o all’interno degli spazi del CADD con la collaborazione delle risorse territoriali quali associazioni, gruppi di volontariato, scuole, parrocchie ecc..).

La produzione artistica vuole essere, inoltre, occasione e strumento per facilitare un collegamento con il contesto territoriale e favorire la visibilità sociale.

IL CADD E LE SUE FINALITÀ

“La qualità più universale è la diversità”.
Anonimo

Il Servizio si rivolge prevalentemente a persone con deficit intellettivo e difficoltà specifiche di apprendimento, accompagnato a limitazione dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale. In base alle necessità previste dal progetto approvato dall’Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità (UMVD) dell’ASL competente per residenza, la frequenza può essere “a tempo pieno” o “a tempo parziale”.

Si possono evidenziare specifiche aree di intervento:

- il benessere: può sembrare generico parlare di benessere per persone gravemente compromesse in differenti aree (movimento, comunicazione, comprensione, relazione, ecc.) è invece fondamentale

- predisporre ambienti attrezzati per il relax, l'ascolto della musica, o se possibile, angoli che richiamino quelli dell'ambiente familiare che creino una continuità con la struttura;
- l'autonomia: la conoscenza e l'acquisizione delle attività di base legate alle funzioni essenziali della vita (mangiare, bere, lavarsi, vestirsi) sono fondamentali anche in presenza di handicap molto gravi;
- il movimento: attenzione posta rispetto al rapporto con il proprio corpo e con gli altri.

OBIETTIVI

La gestione del CADD deve tendere al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) favorire il mantenimento, il potenziamento e l'acquisizione di abilità motorie, conoscitive, espressive e sociali al fine di permettere l'acquisizione del massimo di autonomia possibile, sviluppando le potenzialità di ciascuno, attraverso ogni possibile esperienza a ciò mirata;
- 2) assicurare a tutti gli utenti nei limiti del possibile, una situazione di benessere della persona;
- 3) favorire l'integrazione della persona disabile ;
- 4) individuare dei "percorsi differenziati" per gli utenti più anziani in modo da dare una risposta concreta agli interessi e bisogni che questi manifestano e che sono sensibilmente diversi dagli utenti più giovani per i quali è ancora pensabile intravedere modificazioni ed evoluzioni anche sostanziali.

Il **Centro** inoltre ha tra le sue finalità quella di promuovere e realizzare attività, iniziative ed eventi in stretto raccordo con la comunità locale, favorendo la partecipazione e l'inserimento sociale delle persone in carico.

Il servizio è attivo 12 mesi l'anno, per 5 giorni la settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,30. In base alle necessità previste dal progetto approvato Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità (UMVD)

(UMVD) dell'ASL competente per residenza, la frequenza può essere "a tempo pieno" o "a tempo parziale".

L'attività del CADD non può ospitare contemporaneamente, di norma, un numero di utenti superiore a venti.

Strumento privilegiato di lavoro è il **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** che, esprimendo la competenza assistenziale e la competenza educativa, si situa all'interno di un processo di **presa in carico globale**, con il coinvolgimento di tutti i servizi competenti della Città di Torino.

2. Domanda di accesso e procedure

Per accedere al Centro la famiglia del disabile deve presentare al servizio sociale (Area Disabili della Circostrizione di residenza) la documentazione che attesta il tipo e il grado di disabilità, lo stato di salute e la condizione economica della stessa.

Gli operatori della Circostrizione raccolgono tutte le informazioni riguardanti il disabile (dati anamnestici, familiari, diagnostici) e insieme al curante o allo specialista di riferimento della persona disabile presentano una proposta di intervento alla Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità (UMVD)

dell'ASL competente per residenza.

Esaminata la proposta e valutati i bisogni, la Commissione UMVD può approvare il progetto e autorizzare l'inserimento nella lista di attesa cittadina del Settore Disabili del Comune di Torino.

L'eventuale inserimento presso il Centro Diurno avviene su disposizione del Settore Disabili, in accordo con la Circostrizione di residenza del disabile.

Autorizzato l'inserimento, il coordinatore del Centro Diurno vi accoglierà con 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 il documento illustrativo del servizio. In un secondo incontro accompagna il disabile e la sua famiglia in visita presso la struttura per favorire la conoscenza del Centro e degli altri ospiti.

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

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

Il progetto educativo individuale è redatto dopo un periodo di osservazione e conoscenza dell'utente. Occorre infatti avere il tempo necessario per valutare le necessità, gli interessi e le abitudini della persona disabile, in modo da rispondere con adeguatezza ai bisogni e valorizzarne le potenzialità.

A ciò segue la costruzione del **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** da parte dell'équipe con la collaborazione della famiglia. Ogni nuovo caso preso in carico dall'équipe avrà un educatore e un operatore socio sanitario referenti, che hanno il compito di coordinare il lavoro sul singolo caso ma non d'essere gli unici operatori coinvolti nel progetto.

In sintesi, il **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** è definito e documentato sulla base del **Progetto dell'U.M.V.D.** e deve indicare¹:

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

Per ogni **P.I.** è necessario:

1. indicare gli operatori responsabili 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

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

- Documentazione socio sanitaria
- La prescrizione medica, la posologia e gli orari dei farmaci da somministrare durante l'orario di frequenza presso il Centro Diurno.
- La prescrizione medica relativa all'eventuale necessità di utilizzo, durante l'orario di frequenza, di specifici prodotti igienico - sanitari
- Nominativo del medico curante
- Nominativo degli eventuali specialisti sanitari di riferimento

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Esenzione ticket

3. Gestione dati e tutela della privacy

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

In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy. Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del "codice in materia di protezione dei dati personali".

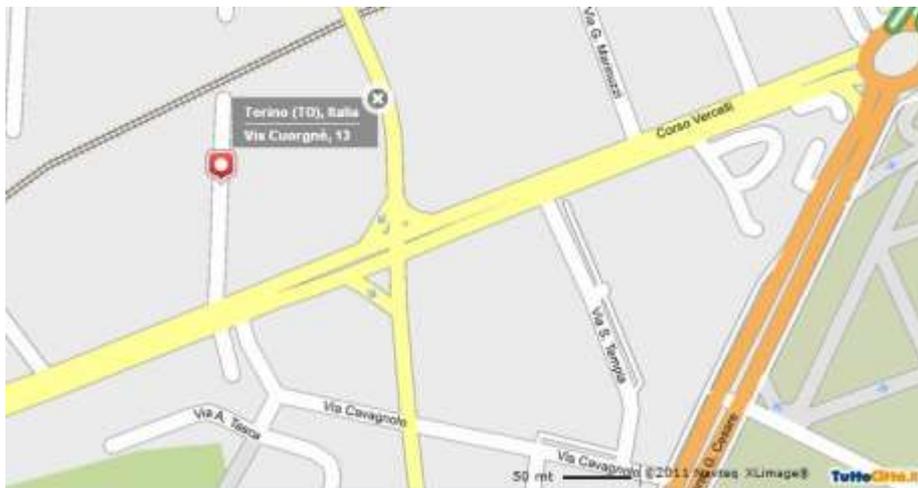
Dopo la lettura di tale documento se la famiglia accetta viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviato nella cartella dell'utente.

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

Inoltre per ogni evento speciale (feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali ecc...) viene fatto firmare un documento specifico all'iniziativa che consente esposizione ed utilizzo di foto e video. Una volta condiviso e firmato dalla famiglia il documento è riportato al Coordinatore del Servizio.

4. Orienteering

MAPPA



I mezzi pubblici disponibili sono:

Trasporti Urbani GTT

- Autobus 51/ 46/ 4.

5. La sede

Il Centro Addestramento Disabili Diurno ha sede in via Cuornè 13

Il Cadd ha sede in Via Cuornè 13 ed è strutturato in numerosi ed ampi locali, adibiti per attività e refezione. Nel dettaglio la struttura è così composta: ufficio, spogliatoio personale e servizi igienici ad uso del personale; corridoio o percorso d'accoglienza con armadietti individuali a disposizione dell'utenza, 1 palestra, 2 ampie sale attività, la sala soggiorno e la sala da pranzo attigua alla cucina e alla dispensa; inoltre vi sono 5 servizi igienici per l'utenza, 2 attrezzati e 1 assistito.

La sede è situata al piano terra, facilmente accessibile.

6. Staff dirigenziali e operativi

Il C.A.D.D. prevede un organico di:

- **Educatori Professionali** con impegno a tempo pieno e a tempo parziale, come da contratto di categoria, in possesso dei requisiti previsti dalla L.R. 1/2004.
- **Operatori Socio – Sanitario** o Assistente Domiciliare, con impegno a tempo pieno e a tempo parziale, come da contratto di categoria, in possesso dei requisiti previsti normativa vigente
- **Animatore** con impegno a tempo parziale
- **Coordinatore**

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

Il Referente responsabile del Centro

La funzione del Responsabile, è coperta da un educatore professionale con pluriennale esperienza di gestione dei servizi.

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 della Città di Torino (Circoscrizioni 6 e 7).

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 prima Infanzia, 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.

7. L'équipe di lavoro

"Arricchiamoci delle nostre reciproche differenze".

Paul Valery

Il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi: nonché il numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale.

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

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento. La loro attività educativa è costantemente supervisionata.

È effettuata una riunione settimanale, in cui i tutti gli operatori, di norma, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni realizzate nel CADD.

In occasione della chiusura per attività di programmazione, vengono verificati i progetti individuali dei singoli utenti.

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

Gli operatori sono, per la maggior parte, in possesso di patente di guida.

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.

I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL GRUPPO DI LAVORO

Ogni azione educativa perché sia il più possibile efficace deve essere pensata, elaborata e costruita. D'altra parte ogni pensiero per essere creativo e propositivo deve basarsi su dati e osservazioni di realtà. La circolarità tra pensiero ed azione è il presupposto per il lavoro d'équipe. Questi due elementi devono stare in un rapporto circolare per garantire la dinamicità dell'intervento. L'équipe è intesa come lo strumento d'unione tra questi due fattori che sostanziano non solo l'agire educativo ma anche l'agire organizzativo per la gestione del Servizio CADD avendo come principi di riferimento:

Principio di eguaglianza e di solidarietà

E' l'impegno a operare senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni individuali e sociali.

Principio di Coerenza, Condivisione e Trasparenza

Mira a creare un clima di fiducia reciproco tra istituzioni coinvolte, utenti, familiari, personale della struttura, garantendo, nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli assistiti, la massima trasparenza e conoscenza del proprio operato.

Principio di Competenza

E' l'impegno a svolgere le attività del progetto con competenza, diligenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe e accettazione della verifica costante del proprio operato.

Principio di Qualità

E' l'impegno di tutti gli operatori a lavorare in un'ottica comune di qualità diffusa e fondata sull'obiettivo del miglioramento continuo.

Principio di Informazione e Formazione

E' l'impegno a informarsi e formarsi con costanza e serietà, prevedendo adeguati percorsi per ciascun operatore che ne sostenga e qualifichi costantemente l'azione, trasmettendo abilità e competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.

Principio di Efficienza ed Economicità

Costituisce l'impegno a operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al servizio rispetto al risultato atteso.

Principio di Efficacia

Costituisce l'impegno a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali secondo specifici standard.

Principio di Riservatezza

Intendiamo la riservatezza non solo come privacy, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

Principio di Imparzialità e Continuità

Svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

La partecipazione del collettivo degli operatori alla stesura e realizzazione del progetto del servizio è effettiva sin dalla fase di **avvio di un nuovo servizio**, attraverso la procedura del percorso di avvio e, periodicamente, mediante uno **specifico percorso di verifica del servizio**.

Organizzazione oraria

L'apertura del servizio è nei giorni non festivi dal **lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,30 erogando complessivamente 38 ore settimanali di intervento all'utenza (senza contare il servizio di trasporto)**

Gli orari di erogazione del servizio sono legati ai progetti individuali e prevedono anche, per lo svolgimento di particolari iniziative, la frequenza anche nei giorni festivi.

Presso le sedi del Servizio sono esposti:

- TABELLONE DELLE ATTIVITÀ SETTIMANALI
- MENÙ SETTIMANALE DEI PASTI A DISPOSIZIONE DELLE FAMIGLIE CHE NE FACCIANO RICHIESTA.
- PROSPETTO SETTIMANALE GIORNALIERO ESPOSTO ALL'INTERNO DELL'ARMADIETTO DI OGNI SINGOLO UTENTE (CON IMMAGINI PER CHI NON COMPRENDE LA FORMA SCRITTA)

Inoltre è presente la seguente documentazione:

- RUOLINO PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- UNA AGENDA DIARIO GIORNALIERO RELATIVO A DATI ORGANIZZATIVI E DI PROGETTO;
- LA CARTELLA UTENTE CONTENENTE: DATI E DOCUMENTI PERSONALI, DOCUMENTAZIONE ANAMNESTICA, QUADERNO SANITARIO ED IL PROGETTO INDIVIDUALE;
- REGISTRO DELLA SOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI;
- REGISTRO PRESENZE E CONSUMO PASTI DEGLI UTENTI;
- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI. DA VERIFICARE CON DAVIDE

8. I Servizi offerti

I servizi, informazioni generali e specifiche cosa si eroga, come e dove i servizi di base garantiti e non, i costi, conservazione del posto.

Il Centro Diurno oltre a realizzarsi come un luogo fisico, uno spazio di accoglienza con orari predefiniti, è da contemplare come Progetto di intervento comprendente diversi livelli quali:

Le specifiche azioni di pertinenza del Centro Diurno sono di carattere educativo riabilitativo e presidiati dal C.I.S.S.A.

Il Progetto Centro Diurno oltre a realizzarsi come un luogo fisico, uno spazio di accoglienza con orari predefiniti (a cui si accede), è da contemplare come Progetto di intervento comprendente diversi livelli quali:

- a) interventi socio-educativi individuali e di gruppo presso il Centro Diurno aperto cinque giorni la settimana per 7 ore al giorno;
- b) interventi educativi di gruppo svolti al di fuori del Centro Diurno (gite, uscite, soggiorni estivi, attività svolte in altre sedi di accoglienza diurna);
- c) attività riabilitative
- c) interventi assistenziali ed educativi individuali
- d) prestazioni infermieristiche
- e) individuazione di eventuali altri spazi specifici per attività risocializzanti.

A partire dal mese di novembre 2016, il servizio ha attivato risorse aggiuntive a favore dell'utenza, nell'ottica di integrare la prospettiva educativa e quella sanitaria-assistenziale; le scelte operate fino ad ora si sono basate su criteri di priorità ed urgenza, in relazione a situazioni che necessitano di presa in carico.

In relazione al percorso svolto fino ad ora, l'equipe del CADD collaborando con l'infermiera professionale, nella consapevolezza dell'importanza di mantenere, nel corso degli anni, il singolo utente con la sua storia e le sue peculiarità come DESTINATARIO PRIVILEGIATO di ogni intervento erogato dal servizio, ha riflettuto sull'ipotesi e sulla proposta di un **PROGETTO SANITARIO**; tale integrazione sanitaria al progetto di servizio originario si è resa auspicabile alla luce dell' **incremento delle necessità di orientamento e consulenza** sanitaria per i famigliari degli utenti inseriti (anche in caso di patologie croniche che, in alcuni casi, necessitano di un più assiduo monitoraggio).

Per ottemperare ai criteri che la "mission" di servizio prevede occorre, valutare la situazione generale dell'utenza presa in carico, con particolare attenzione ai bisogni emergenti e le nuove criticità.

Partendo dalla nostra esperienza di lavoro all'interno del Servizio, possiamo evidenziare come attraverso la progettazione, il lavoro di rete e il confronto tra gli operatori e le famiglie, si sia giunti a definire un servizio capace di rispondere alle esigenze educative ed assistenziali degli utenti e delle famiglie.

Il Servizio risponde ai bisogni educativi ed assistenziali attraverso attività ed azioni finalizzate a:

- potenziare l'autonomia personale del soggetto nella vita quotidiana;
- valorizzare l'autonomia sociale del soggetto e la capacità di autodeterminazione;
- valorizzare le potenzialità espressive e comunicative;
- mantenere e potenziare il benessere fisico della persona;
- promuovere occasioni di socializzazione e integrazione con il territorio.

Nel corso della programmazione del Servizio, tenendo conto dei progetti individuali, vengono individuate le attività strutturate e non (interventi educativi di grande e piccolo gruppo e individualizzate) quale strumento valido per il perseguimento degli obiettivi del P.I.

Possono essere organizzate estemporaneamente anche attività al di fuori del normale orario di apertura del CADD.

Le attività riabilitative, socializzanti, di apprendimento, di potenziamento di alcune autonomie sono gestite direttamente da educatori e operatori oss, o da figure professionali specifiche (consulenti). Il CADD di via Cuornè si avvale di **consulenti esterni per i laboratori di yoga, creta, musicoterapia, teatro e piscina.**

Tali attività si modificano annualmente in occasione della programmazione e si traducono operativamente in laboratori diversificati per finalità e strumenti:

- LABORATORI ARTIGIANALI ARTISTICI
- LABORATORI DEL BENESSERE
- LABORATORI DELL'AUTONOMIA
- LABORATORI DELL'INTEGRAZIONE

Ristorazione

Il servizio di ristorazione garantisce un'alimentazione adeguata alle esigenze dietetiche di ogni utente.

I pasti principali sono veicolati da un'azienda specializzata convenzionata Certificata UNI EN ISO 9902 e preparati in un apposito centro cottura.

Il pranzo prevede la scelta di un primo, un secondo e un contorno all'interno delle proposte del menù che offre varie opzioni.

È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività è somministrato un menù speciale.

Per le azioni di somministrazione pasti sono rispettate le procedure previste dal sistema **HACCP**.

Servizi di trasporto

I servizi di trasporto sono un elemento importante per la realizzazione del Progetto, in quanto garantiscono l'accessibilità e la partecipazione dell'utenza alle attività del Servizio. Per i trasporti sono disponibili due furgoni, uno di proprietà della cooperativa animazione valdocco (attrezzato per il trasporto di persone disabili) ed uno di proprietà della ditta specializzata Ghime, della quale la cooperativa si avvale per la realizzazione di una parte del servizio trasporti.

Anche durante l'esecuzione del servizio trasporti da parte della Ditta Ghime si assicura la presenza costante di un operatore della Cooperativa, in servizio al CADD, al fine di assicurare la continuità educativa ed un corretto scambio di informazioni tra CADD e famiglia.

Pulizie

Per la gestione dei servizi di pulizie e manutenzione, ci si avvale della Cooperativa Sociale di tipo B "Nuova Socialità", nostra consociata.

La relazione con la famiglia

"Quel che non è leggermente difforme ha un aspetto insensibile, ne deriva che l'irregolarità, ossia l'imprevisto, la sorpresa, lo stupore sono una parte essenziale e la caratteristica della bellezza".

Baudelaire

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

Presentazione Progetti Individuali

Incontri relativi ai progetti individuali, periodicamente verificati con i referenti pubblici dei progetti di vita dell'utente e presentati alla famiglia che riveste un ruolo fondamentale per la partecipazione e collaborazione per la garanzia della continuità educativa.

Incontri collettivi con i familiari

Si realizzano incontri tematici dedicati alla presentazione di proposte/programmi che riguardano il servizio (soggiorni; feste; nuove attività; emergenze, monitoraggio sanitario) dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi e si ricercano collegialmente le soluzioni, si espongono scelte educative, si riflette insieme. L'organizzazione degli incontri formali ed informali con il gruppo genitori vede la presenza di tutta l'équipe e dei referenti istituzionali; questi spazi sono dedicati al confronto su temi specifici come ad esempio la **riunione in preparazione in occasione dei soggiorni**.

9. L'attenzione alla Qualità

Se esistono progetti di controllo della qualità



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

L'oggetto della certificazione è: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, rivolta a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale. Servizi residenziali (R.S.A., R.A.F., R.A., C.A.); Semiresidenziali; Centri Diurni; Laboratori; Asili Nido; Ludoteche; Servizi domiciliari; Servizi territoriali; Servizi di Inserimento ed orientamento al lavoro; Attività di animazione; Informagiovani; Infomalavoro.

Principi di riferimento:

- *Eguaglianza/ imparzialità*: i servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo ed assistenziale sulla base di uno specifico progetto, garantendo a ciascuno 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.

Gli strumenti utilizzati per la valutazione del livello di qualità del servizio dal punto di vista dell'applicazione del **SISTEMA QUALITÀ UNI EN ISO 9001** sono:

- il **questionario dell'Unità di Servizio** (basato su rilevazioni degli operatori coinvolti nella prestazione del servizio che supervisionerà le seguenti aree: sistema di supporto della cooperativa; grado di integrazione con i servizi; la gestione del Servizio; il lavoro dell'équipe;
- la **valutazione del livello di qualità del servizio mediante rilevazioni del cliente** (committente): mediante questionari predisposti dal Responsabile di Direzione di concerto con il coordinatore del Servizio ad un parere del Committente.
- **le segnalazioni del Committente**, oggetto di verifica e di intervento dal momento del loro ricevimento.

La Cooperativa attua la rilevazione delle necessità di azioni correttive, sia in senso preventivo che per evitare il ripetersi di non conformità (di servizio, di processo, di sistema). Sono tenuti in considerazione i punti deboli registrati durante le verifiche ispettive interne, i dati rilevati con i questionari di rilevazione della qualità del servizio, i trend relativi alle non conformità ricavati dai rapporti di non conformità, i trend relativi ricavati dall'elaborazione delle contestazioni dei committenti. Ciascun operatore della Cooperativa ha la responsabilità di rilevare e registrare potenziali non conformità.

10. La tutela dell'utenza

Documento dettagliato reso a disposizione dell'utenza contenente i diritti degli ospiti, criteri di tutela e relative modalità di verifica.

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 che 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 comunità².

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).

11. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

Se esistono funzioni mirate alla verifica ed alla risposta in merito ai reclami e alle segnalazioni di disservizio e quale ne sia l'iter procedurale.

I reclami

² Rif. "La carta dei servizi" a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino- Carocci Faber

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 da parte del Settore Disabili del Comune di Torino.

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 soddisfazione clienti.

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

12. Modalità di coinvolgimento dei volontari

La capacità di ricercare opportunità e la capacità di accoglienza delle problematiche dell'handicap condizionano le possibilità di integrazione delle persone svantaggiate. Per questo occorre creare una rete di collegamento e di solidarietà attraverso uno sforzo di promozione culturale e sociale, in cui il volontariato rappresenta un interlocutore privilegiato dei servizi. Il ruolo del volontariato si colloca, peculiarmente, nella sua naturale presenza nel territorio, anziché nell'organico dei servizi. In questo senso i gruppi del volontariato in una prospettiva di *progettazione partecipata del servizio* sono INTERLOCUTORI privilegiati, per l'ideazione e la conduzione di iniziative di sensibilizzazione, informazione, aggregazione; sono RISORSA per gli utenti del Progetto, nell'organizzazione dell'intervento nel tempo libero, e come riferimento amicale ed esperienziale nel territorio.

Cooperativa Animazione Valdocco è inoltre Ente Accreditato per l'accoglienza di giovani volontari del Servizio Civile Volontario.

13. La nostra organizzazione

Indicazione della natura giuridica della struttura (ASL, struttura privata, etc.) nonché l'esistenza dei punti salienti dello statuto e dei regolamenti interni.

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 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)

14. I nostri riferimenti

I dati commerciali, (sede legale, indirizzi P. IVA, codice fiscale, telefono e fax, indirizzo di posta elettronica etc.)

Sede del C.A.D.D. Via Cuornè 13

Tel. 011/2243413 Cellulare Servizio 3346747060

Indirizzo posta elettronica: cadd@alma.it

Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus

Via Le Chiuse 59 10045 – Torino

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì – dalle 9,00 alle 16.30

Tel 011.4359222 fax: 011.4372767 e-mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it

P.IVA 03747970014

Modulo per osservazioni e suggerimenti

DATI RELATIVI AL PROPONENTE

COGNOME:	
NOME:	
INDIRIZZO:	
RECAPITO TELEFONICO:	

DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	
FREQUENZA DI UTILIZZO	

SUGGERIMENTO PROPOSTO

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

Torino, ____/____/____ Firma _____

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