

*Comunità Alloggio
Rosa di Gerico*

CARTA DEL SERVIZIO

Via Lazio 4 (Orbassano)

Anno 2025

Comunità alloggio Rosa di Gerico

Via Lazio 4

ORBASSANO

Indice

1. Presentazione e mission	0
2- Domanda di accesso e procedure	1
3. Gestione dati e tutela della privacy	1
4. Orienteering.....	2
5. La struttura.....	2
6. Staff dirigenziali e operativi.....	3
7. Modalità di contribuzione del fruitore.....	5
8. I Servizi offerti	5
9. La relazione con la famiglia.....	7
10. L'attenzione alla qualità.....	7
11. La tutela dell'utenza	8
12. Strumenti di rilevazione della soddisfazione.....	8
13. La gestione delle comunicazione (segnalazioni, reclami e suggerimenti).....	9
14. La nostra organizzazione	9

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 Rosa di Gerico, 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 fruitori¹.

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 CIDIS) e ai soggetti del Terzo Settore che per la loro “mission” potrebbero essere interessati;
- disponibilità presso la sede del servizio di via Lazio 4;
- presentazione e distribuzione ai fruitori e ai loro familiari

1. Presentazione e mission

La Comunità Alloggio “Rosa di Gerico” è gestita in concessione dalla Cooperativa Animazione Valdocco, per conto del CIDIS di Orbassano.

I destinatari sono persone disabili adulte, di ambo i sessi, che per particolari motivi non possono vivere autonomamente o presso i loro familiari o essere affidati a famiglie, gruppi para familiari o persone singole e con un progetto approvato dall'UMVD.

Il presidio dispone di 12 posti in residenziale (di cui 10 permanenti e 2 di pronta accoglienza) e non prevede giorni di chiusura (h 24 su tutto l'anno). I due posti sono riservati a cittadini residenti nel territorio consortile e debbono costituire una risposta residenziale temporanea 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 familiari.**

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”.

0

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”.

2. 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:

- 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.

1

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'auto-somministrazione

In fotocopia: 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 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.

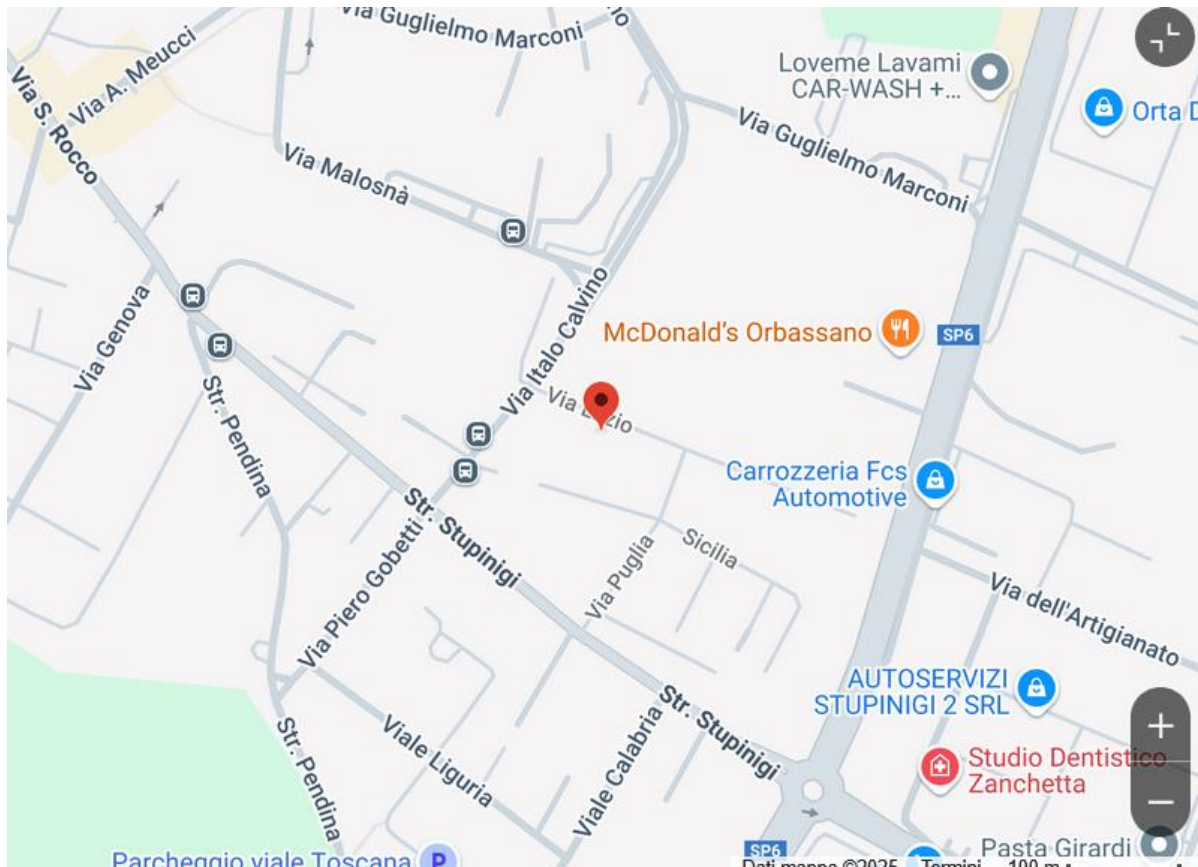
Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia accetta, viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviata nella cartella del fruitore.

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

4. Orienteering

Via Lazio 4 è situata in un' area residenziale in prossimità del centro storico.

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 dalle persone che vivono nel presidio Rosa di Gerico.



2

5. La struttura

La Comunità si sviluppa su due piani così disposti:

Piano terra. Ingresso e soggiorno comune articolato in aree diverse destinate alle attività (sala tv; sala lettura/relax), sala da pranzo (per complessivi 115 mq) - cucina (14 mq) - ufficio per il personale di assistenza, con bagno riservato (30 mq) - servizi igienici (7 mq) - porticato coperto per soggiorno esterno (34 mq);

Primo piano. Sei camere doppie con servizi igienici (superficie complessiva di ogni camera con servizi, pari a 28 mq) - bagno assistito (15 mq).

È presente un piano seminterrato di pertinenza con autorimessa (60 mq), lavanderia (19 mq), palestra, spogliatoio personale, bagno, magazzino, laboratorio. All'esterno è presente una centrale termica (9 mq).

È garantita la cura dell'ambiente degli spazi perché 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.

La comunità "Rosa di Gerico" vuole essere casa attraverso:

- *il linguaggio delle piccole cose e della quotidianità e la capacità da parte degli operatori di*

garantire tutto ciò è una vera e propria competenza maturata da educatori e operatori sanitari in anni di lavoro educativo, assistenziale e di cura (nel senso più ampio del termine, inteso "come prendersi cura di") delle persone con disabilità;

- la collocazione del servizio in un territorio cittadino con accessibilità ai servizi, ai negozi, alle risorse locali;

- la garanzia di spazi personali e di privacy e la possibilità di personalizzare gli spazi privati.

6. 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 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 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)

3

COMUNITÀ ALLOGGIO (organico composto sulla base della D.G.R. 230/97)

Educatori professionali
OSS
Infermiere professionale
Medico psichiatra (consulenze)
Consulenti attività

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'Officine 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 familiari.

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

7. Modalità di contribuzione del fruitore

Tale quota è stabilita in base alla situazione economica del richiedente, predeterminata dalla Commissione U.M.V.D. dell'ASL TO3 che la 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.

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, inserita in contesto territoriale (come indicato dal modello bio-psico-sociale dell'ICF).

Sono individuate 4 aree integrate ed interconnesse che declinano la presente proposta progettuale:

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 con disabilità al fine di promuovere 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, formativi esistente a livello metropolitano 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 nelle sedi territoriali che la cooperativa gestisce e nei locali dedicati alla realizzazione di laboratori per attività presso Associazioni di Territorio per acquisire ad esempio: coordinamento oculo-manuale; gestione dei tempi di attenzione per lo svolgimento di un compito; apprendimento di autonomie personali; competenze relazionali e sociali.

La strutturazione di ogni intervento viene calibrata tenendo conto della pertinenza tra obiettivi e dimensioni concrete dell'esperienza che si sviluppa su registri individuali e di gruppo.

Il medico psichiatra e l'infermiere si occupano di tutelare la salute delle persone residenti attraverso specifiche attività in integrazione con il loro progetto individualizzato, sia in rapporto agli operatori con funzioni educative e assistenziali che in collegamento con i professionisti del sistema sanitario.

Metodologia di lavoro.

L'approccio educativo si compone di una parte dedicata alla valutazione del bisogno di sostegno di cui la persona con disabilità necessita, effettuata attraverso la somministrazione di scale di valutazione (Honos, Vineland) e di una parte dove, sulla base della personalizzazione del progetto individualizzato, vengono proposte attività adeguate al livello di competenze raggiunto dalla persona e organizzati secondo un'appropriata gradazione di difficoltà.

Il monitoraggio degli apprendimenti viene verificato attraverso una presa dati che rende oggettiva l'osservazione dei progressi.

Intendiamo avvalerci di consulenti per le attività di psicomotricità e musicoterapia, ippoterapia, pet therapy, teatro, laboratorio di facilitazione digitale e per le attività di riabilitazione corporea.

Le verifiche periodiche con i consulenti sono previste e concordate con cadenza diversa secondo le esigenze e le richieste dei consulenti e potranno essere svolte in sede di équipe educativa o con i referenti del caso.

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*

È prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno (19.00-7.00). È garantita la reperibilità.

La giornata tipo prevede la presenza di 3 operatori per la maggior parte della giornata.

Il pasto.

I pasti sono preparati dal personale in turno secondo un menu validato dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASL TO3. L'acquisto, lo stoccaggio e la preparazione dei pasti sono eseguiti secondo il disciplinare HACCP, presso la cucina della Comunità, attrezzata in base alle vigenti normative. La Cooperativa Animazione Valdocco adotta una specifica procedura d'intervento in materia di preparazione e somministrazione di alimenti e bevande di cui, per approfondimenti, si rimanda al Manuale di Autocontrollo per l'igiene dei prodotti alimentari. Il menù della settimana è definito, garantendo una sana e varia alimentazione e tenendo in considerazione le caratteristiche, i gusti e le eventuali indicazioni dietologiche specifiche a proposito di ciascun fruitore secondo le indicazioni della tabella dietetica approvata dal Responsabile del S.I.A.N. dell'ASL territoriale o di specifiche indicazioni prescritte dai medici specialisti.

All'interno della comunità è previsto, inoltre, il servizio di lavanderia comprensivo di lavaggio, stiratura e interventi di piccolo rammendo degli indumenti e della biancheria di ciascun fruitore.

Organizzazione di soggiorni.

I soggiorni potranno essere organizzati in favore dei fruitori del servizio, a seconda della disponibilità di risorse e in base agli obiettivi rilevati dal Progetto Individualizzato. Si privilegeranno situazioni di piccolo gruppo, anche ricercando la collaborazione di associazione di volontariato del territorio, contando sul fatto che questa modalità ha dimostrato di assumere una valenza educativa decisamente più alta rispetto a quelli che prevedono la presenza di tutti i fruitori, e nella scelta dei partecipanti utilizzeremo il criterio della affinità reazionale e dei comuni interessi. L'individuazione della meta (marina, montana, città d'arte, etc.) verrà fatta con il coinvolgimento della persona con disabilità, al fine di caratterizzare questa offerta come un'opportunità di autodeterminazione.

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.

A tal fine, riteniamo importante implementare:

- azioni, progettate insieme, di aggregazione e di arricchimento delle opportunità del tempo libero per i fruitori del servizio;

- collaborazione, finalizzata a iniziative di informazione/sensibilizzazione nel territorio e rispetto all'ideazione e realizzazione di feste e opportunità di incontri/momenti di animazione.

L'Agenda di Comunità consente di strutturare e monitorare un rapporto sistematico e frequente di interazione/collaborazione con le risorse del volontariato locale territoriali indicando e prevedendo:

- *banca dati risorse aggiornata del territorio;*

- *relazioni strutturate con le associazioni del volontariato locale;*

- *definizione di protocolli di collaborazione.*

La Coop. Animazione Valdocco è accreditata presso Legacoop nazionale per l'accoglienza di giovani volontari nello svolgimento di percorsi di Servizio Civile Volontario Universale.

9. 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 del 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.

10. 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

11. 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.

8

12. 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 comunità².

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.

13. 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.

² Rif. “La carta dei servizi” a cura di Andrea Bortolotti e Graziano Maino— Carocci Faber

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 simili.

14. 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 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 Rosa di Gerico

Via Lazio 4, Orbassano
tel: 011/9063047
email: comunitariosadigerico@merak.coop
Responsabile: Paola GIARGIA
tel: 3381783486
email: giargia.paola@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, familiare, 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 _____