

Carta del Servizio

Gruppo Appartamento Disabili "VENCHI"

VIA F. De Sanctis, 12, 10141 Torino (TO)

Indice

Premessa.....	2
1. Presentazione e mission del Gruppo Appartamento VENCHI	2
2. Domanda di accesso e procedure	3
3. Gestione dati e tutela della privacy.....	4
4. Come si arriva a VENCHI	4
5. La casa	5
6. Il gruppo di lavoro	5
7. Modalità di contribuzione dell'utente.....	7
8. I Servizi offerti.....	7
9. La relazione con la famiglia	8
10. La tutela dell'utenza	8
11. La gestione delle comunicazioni e dei reclami	9
12. Modalità di coinvolgimento dei volontari	9
13. La nostra organizzazione	9
14. I nostri riferimenti	10

Premessa

La Carta del Servizio evidenzia le caratteristiche, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'ospite del **Gruppo Appartamento VENCHI** di Via F. De Sanctis, 12 Torino.

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

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

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

La diffusione avviene tramite:

- Presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari,
- Disponibilità del documento presso il Gruppo Appartamento;
- Distribuzione ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e alle risorse del territorio che potrebbero interfacciarsi con il nostro servizio.
- Rintracciabilità sul sito <http://www.cav.lavaldooco.it/>

1. Presentazione e mission del Gruppo Appartamento VENCHI

Il Gruppo Appartamento Venchi di Torino è principalmente una casa, e come tale vuole accogliere le persone e permettere loro di vivere una vita piena ed appagante in un ambiente dove possano provare esperienze di benessere con se stessi e con gli altri.

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

Il Gruppo Appartamento dispone di n. 6 posti: 2 camere doppie e 2 singole. Vi è la possibilità di accogliere sia uomini, sia donne.

Sin dalla sua nascita, **1 agosto 2012**, l'èquipe del Gruppo Appartamento Venchi ha orientato il proprio lavoro a soddisfare i bisogni assistenziali e i bisogni educativi dei coabitanti.

Soddisfare i bisogni educativi significa porre attenzione alle capacità acquisite dall'ospite e lavorare per il loro potenziamento; sviluppare la socializzazione con persone esterne al Gruppo Appartamento stesso e favorire l'integrazione con il territorio circostante al fine di rendere cittadini attivi gli ospiti del Gruppo appartamento.

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti: - **garantire il benessere** della persona ospitata; **favorire l'integrazione** sociale e le relazioni interpersonali; garantire la **massima autonomia raggiungibile** della persona ospitata; **fornire sostegno e supporto alle famiglie**; **personalizzare** l'intervento assicurando opportunità educative, abilitative come per esempio laboratori ed attività, **accompagnare** gli ospiti **facilitando la loro inclusione nel tessuto sociale del territorio**, assicurando continuità di intervento, in conformità con i progetti validati in sede UMVD.

Il Gruppo Appartamento Venchi, è collegato con tutti i servizi del territorio quali :

Servizi Sociali, attraverso gli Educatori Territoriali titolari dei casi e, in caso di necessità, Amministratori di Sostegno e/o Tutori.

Servizi Sanitari, attraverso il Medico di Medicina Generale, e gli ambulatori dell'ASL che forniscono le prestazioni necessarie per il mantenimento della salute degli ospiti e le visite di controllo, e tramite la presa in carico/consulenza da parte del CSM per gli aspetti psichiatrici.

2. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nel gruppo appartamento è effettuata dalle Commissioni di Valutazione preposte, così come previsto dalla normativa regionale. L'ammissione dei soggetti avviene secondo la normativa regionale vigente.

La presa in carico inizia al momento dell'assegnazione del servizio da parte delle Commissioni di Valutazione e della conseguente segnalazione al responsabile del servizio per la cooperativa.

Il Responsabile del Gruppo Appartamento cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente
- presenta e consegna la **Carta del Servizio**.

In un secondo incontro accompagna la persona disabile e la sua famiglia in visita presso la struttura.

È cura del responsabile raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata. Queste informazioni saranno riferite agli operatori dell'èquipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

Con la presa in carico nel servizio l'èquipe individua l'educatore referente e l'oss di riferimento della persona inserita che si occupa di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e dopo tre mesi una prima relazione educativa, dove viene descritto il percorso attuato. L'inserimento consente di iniziare ad instaurare una relazione con gli operatori e gli altri compagni, di mettere in gioco le proprie potenzialità e capacità, di esprimere richieste e desideri.

A ciò segue la costruzione del **PROGETTO INDIVIDUALIZZATO** da parte dell'èquipe (educatore referente del caso con il contributo dell'OSS per la parte assistenziale). Il progetto individualizzato di ciascun ospite, prevede la partecipazione ad attività strutturate interne, in collaborazione con la Comunità Alloggio Venchi Unica (situata al piano superiore dello stesso edificio) come per esempio il laboratorio di fotografia, ginnastica dolce, ed esterne (es. attività sportive, laboratorio di ceramica, di giardinaggio, danze, discoteca, falegnameria, calcio, palestra, ecc).

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

- le caratteristiche -della persona, i suoi bisogni e il suo contesto familiare e sociale;
- i risultati che si vogliono ottenere;
- la capacità di risposta del gruppo appartamento in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi della rete.

Per ogni **P.I.** è necessario:

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

I documenti da presentare

Per accedere al Gruppo Appartamento, la famiglia deve recarsi presso i Servizi di riferimento, Sportello Unico o Servizi Sociali, i quali faranno richiesta per la valutazione da parte dell' UMVD (Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità) che attesti le condizioni del familiare dal punto di vista economico, del suo stato di salute oltre alla certificazione di disabilità ed alla presa in carico/collaborazione da parte di un referente del Servizio Sanitario Nazionale.

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

- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE)
- DOCUMENTAZIONE RIFERITA AD EVENTUALI PRECEDENTI INSERIMENTI IN STRUTTURE O SERVIZIO A CARATTERE SOCIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO (RELAZIONI EDUCATIVE, RELAZIONI SOCIALI)
- LA PRESCRIZIONE MEDICA, LA POSOLOGIA E GLI ORARI DEI FARMACI DA SOMMINISTRARE
- LA PRESCRIZIONE MEDICA RELATIVA ALLA NECESSITÀ DI UTILIZZO, DI SPECIFICI PRODOTTI IGIENICO – SANITARI O AUSILI.

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

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- CARTA D'IDENTITÀ
- CODICE FISCALE
- ESENEZIONE TICKET
- TESSERA SANITARIA
- CERTIFICATO DI INVALIDITÀ
- Se posseduta, la tessera personale di libera circolazione per il trasporto pubblico.

3. Gestione dati e tutela della privacy

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali².

I dati personali vengono , quindi, custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo l'Impresa concessionaria dovrà nominare un responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali,

In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy.

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

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

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

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

4. Come si arriva a Venchi

Il Gruppo Appartamento si trova in Via F. De Sanctis,12 Torino 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.



² GDPR 25 maggio 2018 Regolamento Europeo dei dati personali 2016/679

5. La casa

Il G.A. Venchi si trova in via F.De Sanctis, 12 a Torino.

L'appartamento si trova all'interno dell'ex fabbrica Venchi Unica ed è collocato al primo piano dello stabile, al quale si accede tramite una scala interna ed un ascensore.

Gli spazi sono costituiti da un ingresso; un soggiorno; un bagno per gli operatori; 4 camere di cui 2 doppie e due singole, tutte con bagno interno di cui uno attrezzato per disabili; corridoio; lavanderia; ufficio; un piccolo magazzino; la dispensa; una cucina con la sala da pranzo.

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.

6. Il gruppo di lavoro

L'équipe

Il Servizio prevede un organico composto in base alle vigenti normative da:

Responsabile del servizio;

Educatori professionali;

Operatori Socio Sanitari (OSS).

Tutto il personale è in possesso dei requisiti previsti dalla normativa Regionale e si avvale di consulenti esterni in funzione della realizzazione delle attività previste.

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento e la loro attività assistenziale ed educativa viene periodicamente supervisionata da personale specializzato. Inoltre è prevista una riunione settimanale d'équipe della durata di tre ore, in cui gli operatori, si confrontano sui temi e sugli aspetti del lavoro in gruppo appartamento, dall'organizzazione del servizio all'efficacia dell'intervento educativo assistenziale con gli ospiti.

Il coordinatore e l'équipe sono costantemente in relazione con la direzione e il sistema di supporto tecnico, scientifico e amministrativo della cooperativa. In presenza di progetti individuali che prevedano specifici bisogni educativi e assistenziali e che per questo necessitano di prestazioni aggiuntive saranno attivate ulteriori risorse di personale.

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

Il Responsabile del Servizio

La funzione di coordinamento è esercitata dal Responsabile per la Cooperativa.

Questi coordina gli aspetti di organizzazione del servizio, di formalizzazione della documentazione e di relazione con il contesto nel quale si eroga il servizio. In particolare, ha la funzione di referente nei confronti dei servizi di riferimento del progetto di vita di ogni utente. Suo compito è quello di mantenere i contatti tra l'équipe di lavoro e la Cooperativa; di occuparsi dell'efficienza e della manutenzione dei mezzi affidati dalla Cooperativa per la conduzione del servizio; della sostituzione del personale assente; del rapporto con i fornitori; amministrare le risorse economiche per la gestione delle attività previste dal progetto attingendo da un apposito budget finanziario.

Il Sistema di supporto della Cooperativa

Il sistema di supporto ai servizi gestiti dalla Cooperativa Animazione Valdocco è costituito dalla Direzione Generale, dalla Direzione Amministrativa e dall'Ufficio Selezione del personale che forniscono, ciascuna per il proprio specifico, gli strumenti di consulenza e organizzativi di cui l'équipe necessita nell'ordinaria gestione del servizio, e per quanto concerne gli aspetti di gestione non ordinari che possono sopraggiungere.

La Direzione Generale, attraverso la figura del Responsabile di Direzione (che è la figura di riferimento, che svolge funzioni di rappresentanza della Cooperativa), presidia gli aspetti contrattuali e relativi alle risorse umane, materiali e finanziarie di cui il servizio necessita in stretta collaborazione con il Coordinatore Referente interno;

la Direzione Amministrativa presidia aspetti di carattere contrattuale per i lavoratori, coordina la segreteria generale, cura gli aspetti assicurativi, gli aspetti legati alla sicurezza degli operatori e degli utenti.

La Direzione Generale, attraverso l'Addetto Tecnico di Direzione che segue in specifico il settore disabilità, coordina gli interventi di formazione permanente, il supporto per l'avviamento del servizio, mentre la Gestione Risorse Umane cura il processo di individuazione degli operatori (selezione del personale).

Staff tecnico di supporto alle attività di formazione/supervisione: il Servizio si avvarrà dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per l'erogazione di servizi di formazione specialistica e di supervisione. Rimandando allo specifico capitolo dedicato alla formazione per i dettagli tecnici sui percorsi di formazione proposti.

Area tecnici per l'erogazione di attività verso i destinatari / attrezzature e strumenti animativi: il Servizio si avvarrà dell'ausilio permanente di professionisti accreditati dalla Cooperativa Animazione Valdocco per la fornitura di consulenze e interventi tecnici rivolti ai destinatari dei servizi. La Cooperativa gestisce un'ampia rete di servizi territoriali e a valenza animativa presso i quali sono dislocati materiali e attrezzature di proprietà il cui uso è comune a tutti i servizi della Cooperativa; parte di queste materiali e attrezzature è contenuta in un magazzino centralizzato, al quale possono accedere tutte le equipe della ns. Organizzazione.

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

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

Gli operatori sono in possesso di patente di guida e il Servizio dispone di un mezzo di trasporto per assicurare il trasporto degli ospiti.

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.

ORGANIZZAZIONE ORARIA

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

La giornata tipo solitamente è così organizzata

Giornata tipo nel Gruppo Appartamento VENCHI (gli orari possono variare in base alle esigenze degli ospiti).

Ore 7,00/8,30	Risveglio ed igiene
Ore 8,00/9,00	Colazione
Ore 9,00/13,00	Svolgimento di attività educative e riabilitative
Ore 13,00/14,30	Pranzo e riordino
Ore 14,30/18,00	Svolgimento di attività strutturate e non, interne ed esterne
Ore 18,00/19,30	Preparazione cena
Ore 19,30/21,00	Cena, riordino e igiene serale
Ore 21,00/23,00	Attività di relax (visione televisione, ascolto musica, lettura, giochi...) e preparazione per la notte
Ore 22,30/7,00	Riposo

Documentazione

Nel servizio è presente la seguente documentazione:

- REGISTRO FIRME PRESENZA OPERATORI CHE DOCUMENTI IL RISPETTO DELLE CONDIZIONI CONTRATTUALI;
- QUADERNO PASSAGGI CONSEGNE (EDUCATIVO E SANITARIO);
- VERBALE EQUIPE
- AGENDA DI LAVORO
- REGISTRO PRESENZE UTENTI
- LA CARTELLA SANITARIA DELL'UTENTE CONTENENTE: DATI E TESSERA SANITARIA, CODICE ESENZIONE, CERTIFICAZIONE UMVD, CERTIFICATO DI INVALIDITA', DOCUMENTAZIONE ANAMNESTICA E RELATIVI REFERENTI SANITARI, REFERTI MEDICI E RELAZIONI MEDICO-SANITARIE;

- LA CARTELLA EDUCATIVA DELL'UTENTE: DATI ANAGRAFICI, CARTA D'IDENTITÀ, CODICE FISCALE, CERTIFICATO UMVD, CERTIFICATO DI INVALIDITÀ, TESSERA MEZZI PUBBLICI, CERTIFICATO DI TUTELA O AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO, LETTERA DI AMMISSIONE AL GRUPPO APPARTAMENTO, TESSERA ELETTORALE, PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO, RELAZIONE SERVIZI SOCIALI E DI ALTRI SERVIZI, VERBALI DI INCONTRI CON FAMIGLIE E SERVIZI SOCIALI;
- REGISTRO CASSA UTENTE ;
- REGISTRO DELLA SOMMINISTRAZIONE DEI MEDICINALI E REGISTRO CARICO SCARICO FARMACI ;
- IL FOGLIO RECLAMI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI E DEI FAMIGLIARI.

7. Modalità di contribuzione dell'utente

In seguito alla Delibera della Città di Torino, istitutiva dell'albo dei prestatori dei servizi socio sanitari per persone con disabilità, l'utente 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 dell'ospite, 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 l'Ospite (o suo familiare) e Cooperativa Animazione Valdocco che indica le modalità di pagamento.

8. I Servizi offerti

Il lavoro degli operatori è orientato a soddisfare i bisogni assistenziali e i bisogni educativi degli ospiti. Soddisfare i bisogni educativi significa porre attenzione alle capacità acquisite dall'ospite e lavorare per il loro potenziamento. Significa sviluppare la socializzazione con persone esterne al gruppo appartamento e favorire l'integrazione con il territorio circostante. Il Servizio, inoltre, prevede diversi tipi di intervento in base alle esigenze del singolo ospite. Sono garantite, come da indicazioni presenti nella D.g.R. 230-23699, almeno 4 ore di attività diurne giornaliere personalizzate a tutti gli ospiti del Gruppo Appartamento in base alle seguenti aree:

Area del corpo e della salute: conoscenza e applicazione di nozioni di igiene personale, cura della persona, sport e attività psicofisiche, gestione nella preparazione dei pasti.

Area della cura e dell'ambiente domestico: igiene e riordino dei locali, cura dei locali e degli effetti personali, uso di elettrodomestici.

Area cognitiva: sviluppo delle capacità e delle potenzialità cognitive ed espressive relativamente a: gestione del denaro; educazione sanitaria; uso di un'appropriata comunicazione; conoscenze di ruoli sociali e regole; conoscenza norme di sicurezza; educazione alimentare.

Area relazionale-sociale: rapporto con gli altri, apprendimento di regole sociali nella relazione interpersonale, stimolo alla maggior comunicazione nel proprio contesto; conoscenza e utilizzo di ambienti, servizi, attività presenti sul territorio (uffici pubblici, luoghi di incontro, esercizi commerciali, strutture e agenzie per il lavoro, della scuola, del tempo libero).

Area del tempo libero: le esperienze dirette sul territorio, costituiscono una verifica e uno stimolo rispetto ai livelli di acquisizione di abilità sociali nonché un'occasione di divertimento. Le attività del tempo libero possono essere le seguenti: utilizzo di strutture del tempo libero presenti sul territorio quali cinema, pizzerie, discoteche, ritrovi, mostre, concerti; partecipazione a gite e uscite, iniziative culturali e sportive.

Molte delle attività sono momenti di rapporto individualizzato con l'ospite realizzate per accompagnare la persona nella sua crescita personale, nell'apprendimento di modalità relazionali nelle più diverse occasioni che ci offre la quotidianità.

Imparare ad esercitare la capacità di scegliere (ad esempio i propri capi di abbigliamento, il cibo da preparare per se e per gli altri).

Esercitarsi nella relazione con le persone frequentando i luoghi di tutti (ad esempio rispettare le file, tollerare le attese, saper chiedere informazioni e spiegazioni).

Imparare a progettare gli impegni settimanali non esclusivamente basandosi su quello che "si vuole fare" ma anche su quello che "si deve fare".

Lavorare sulla capacità di stare in un ambiente, quello del gruppo appartamento, che necessariamente vede il confronto con molte altre persone, diverse, e che hanno, come tutti, capacità e limiti con i quali bisogna misurarsi.

Organizzazione di soggiorni e vacanze

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del Progetto Individualizzato degli ospiti.

Generalmente vengono individuati alcuni giorni durante il periodo estivo al termine delle attività annuali nei quali operatori e ospiti soggiornano presso località marine, montane o culturali, località concordate con gli utenti stessi.

Perché ognuno abbia più possibilità di scegliere la vacanza più adatta per sé, ad esempio (albergo, campeggio, ostello, mare montagna, città d'arte), organizziamo i soggiorni in piccoli gruppi con la Comunità Alloggio Venchi Unica e da qualche anno anche con la Comunità Alloggio Tasca 9, presidi gestiti dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

9. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso :

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE. : i due operatori referenti del caso insieme al Responsabile/Coordinatore della struttura incontrano i familiari all'interno del Gruppo Appartamento

CONTATTI ESTEMPORANEI: Fanno parte della quotidianità le visite settimanali di alcuni famigliari, il coinvolgimento degli stessi per alcune visite mediche, momenti di condivisione di preoccupazioni e telefonate per aggiornamenti.

10. La tutela dell'utenza

I Diritti

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

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

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.
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.

- 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.

Il servizio fornito dal Gruppo Appartamento risulta difficilmente misurabile e quantificabile. La soddisfazione del singolo utente può variare in base a diversi aspetti, pertanto il servizio si propone di creare dei momenti di dialogo fra gruppo di lavoro e utenti e loro famiglie al fine di individuare criticità e suggerimenti rispetto a problematiche presenti.

11. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

I reclami

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

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

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

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso la sede della Cooperativa Animazione Valdocco.

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

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

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

Suggerimenti

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

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

12. Modalità di coinvolgimento dei volontari

Nel rapporto con la realtà territoriale il Volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio aperto sul territorio e capace di proporre percorsi di integrazione.

Riteniamo importante

- azioni, progettate insieme, di iniziative di aggregazione, arricchimento delle opportunità del tempo libero per gli utenti del gruppo appartamento.
- collaborazione, finalizzate a iniziative di informazione, sensibilizzazione nel territorio e rispetto all'ideazione e la realizzazione di feste e opportunità di incontri e momenti di animazione

CAV è inoltre accreditata presso Legacoop nazionale per l'accoglienza di giovani volontari nello svolgimento di percorsi di Servizio Civile Volontario.

13. La nostra organizzazione

La **Cooperativa Animazione Valdocco** è una **impresa sociale**, una cooperativa sociale di produzione lavoro, non ha fini di lucro.

Dal 1980 gestisce sia per conto di Comuni, Consorzi, Aziende Sanitarie, Comunità Europea, e sia in modo diretto, **servizi socio sanitari educativi, servizi animativi, servizi di inserimento lavorativo, servizi assistenziali**. È rivolta alla promozione, progettazione e gestione di servizi sociosanitari, educativi, animativi e culturali, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale e opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche. La Cooperativa persegue la funzione sociale, lo scopo e i principi mutualistici senza fini di speculazione privata previsti dall'art. 45 della Costituzione.

Essa ha lo scopo di perseguire, ai sensi della legge 8 novembre 1991 n. 381, l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi.

Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è iscritta nella sezione cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Torino (L.381/91).

Le attività, i progetti, i servizi sono dislocati in diverse aree della **Regione Piemonte**, e principalmente – nelle province di **Torino, Biella, Cuneo, Asti, Vercelli e Verbano-Cusio-Ossola**.

*“La nostra è una **cooperativa sociale**: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi.*

Lo facciamo con l'Amministrazione Pubblica Locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa.”(Statuto, art.4)

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.*

14. I nostri riferimenti

Sede della Gruppo Appartamento VENCHI

Via F.De Sanctis,12 Torino

Responsabile Ed. Prof. M.Carla Bernardi

Tel. 335 5835498

Gruppo Appartamento “VENCHI” cell. 3388962895 tel. 011/4359314

e-mail di servizio: gdavenchiunica@lavaldocco.it

Sede Legale Cooperativa Animazione Valdocco, onlus

Via Le Chiuse 59, 10144 – Torino

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì – dalle 9,00 alle 17,00

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

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 31/12/2021