CITTA' DI TORINO

CENISIA
CIT TÜRIN
POZZO STRADA
SAN PAOLO
Circoscrizione 3

Carta del Servizio

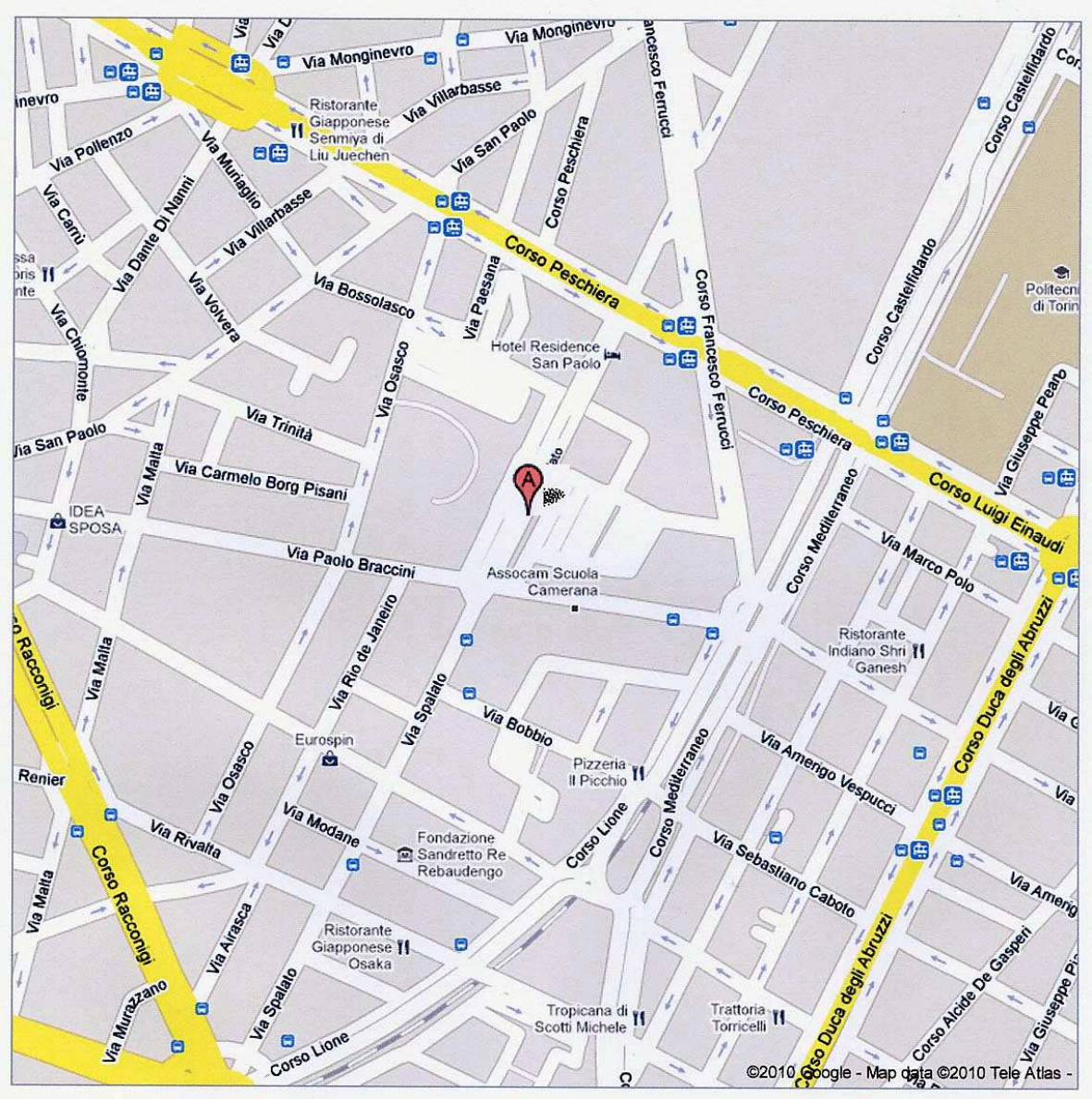
CADD via Spalato 15
Torino

10 gennaio 2011

CADD Via Spalato 15 - 10141 TORINO
Tel. 011.443.73.22/28 Fax 011.443.73.19

COME RAGGIUNGERCI

Linee mezzi pubblici: 33, 33/, 15, 16, 58, 58



CADD Via Spalato 15 - 10141 TORINO
Tel. 011.443.73.22/28 Fax 011.443.73.19

Carta del Servizio

1. Premessa

La Carta del Servizio del CADD - Centro Addestramento Disabili Diurno di Via Spalato 15 in Torino si propone di essere uno strumento di comunicazione attraverso il quale il servizio si rende aperto e comprensibile ai cittadini interessati, trasparente e funzionale alle persone/ospiti che ne usufruiscono.
Si propone di illustrare il funzionamento del servizio in maniera dettagliata e di garantire quindi all'ospite/cittadino l'insieme e la qualità delle prestazioni erogate. In esso vengono definiti i livelli minimi di qualità degli interventi e la descrizione delle modalità per raggiungere e mantenere tali livelli.
L'obiettivo che ci si propone attraverso questa Carta è di informare gli ospiti, i familiari e tutti i soggetti coinvolti nel processo di erogazione delle prestazioni; rappresenta quindi un forte impegno per garantire il mantenimento degli standard minimi degli interventi proposti attraverso processi mirati di efficienza ed efficacia e si configura come stimolo per un continuo miglioramento del servizio e dei suoi standard.
La Carta del Servizio è consultabile da chiunque ne faccia richiesta ed è visibile in un'apposita bacheca posta all'ingresso del servizio. E' inoltre consultabile sul sito della Città di Torino.

2. Principi del servizio

Il CADD opera nel rispetto di alcuni principi base, che orientano il lavoro degli operatori e caratterizzano la stessa struttura:
Partecipazione, perché la caratteristica saliente del sistema che eroga servizi (differentemente da quello che produce beni) è che nel metodo di erogazione gli utenti sono parte attiva del servizio.
Personalizzazione e appropriatezza, perché l'intervento deve adattarsi ed essere idoneo ai bisogni specifici di ogni utente/ospite e la qualità del servizio non può che partire da questi presupposti.
Accessibilità al servizio, perché il soggetto che necessita di assistenza deve essere informato e consapevole per essere in grado di condividere il processo in cui è attore principale.
Trasversalità, perché il processo di erogazione del servizio deve coniugare gli aspetti sociali, sanitari ed economici e concepire una strategia di intervento complessiva.
Partenariato e collaborazione, perché enti pubblici, imprese private, ricerca e volontariato devono interagire in sinergia , con la consapevolezza che ciascuno può influire ed essere influenzato dal servizio.

Equità, perché il diritto al benessere deve appartenere a tutti ed è in questa prospettiva che si muove l'Unione Europea quando afferma che " riconosce e rispetta il diritto delle persone a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita della comunità".
Adeguatezza, perché l'intervento deve tenere conto del contesto ambientale e sociale in cui si trova l'ospite, per poter influire sul servizio e sulle sue performance.

3. Il C.A.D.D

Il Centro Addestramento Disabili Diurno è un servizio semiresidenziale a carattere permanente e flessibile.
Permanente poiché la struttura è aperta dalle 8,30 alle 16.00 nei giorni feriali della settimana (il mercoledì fino alle 14.00 per permettere la riunione d'equipe).
Flessibile poiché si prevede la possibilità di modulare gli orari di frequenza dei possibili fruitori in funzione del progetto individuale, tenendo conto delle diverse offerte laboratoriali.
Il servizio esprime come vocazione prevalente la progettualità attraverso laboratori rivolti a persone con disabilità intellettiva ma che dispongano di un buon livello di autonomia di base e relazionale.
La sede è sita a Torino in Via Spalato N°15.
L'ente gestore è la Città di Torino attraverso la Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie e la gestione è affidata al Servizio Sociale della Circoscrizione 3.
Il CADD, al termine del percorso di iscrizione all'albo dei prestatori di servizi socio sanitari - sezione B, può rispondere ai requisiti organizzativi e funzionali prescritti dall'attuale normativa in materia ed a tutte le prescrizioni regionali in vigore per le strutture semiresidenziali destinate a persone con la tipologia prevista per il suo funzionamento.
In particolare la struttura semiresidenziale possiede i requisiti che ne garantiscono l'accessibilità, fruibilità e vivibilità, secondo la normativa vigente.
La struttura è così composta:

- 3 ampi saloni adibiti alle attività
- spazioso soggiorno per accoglienza, feste, riunioni…
- refettorio composto di spazio mensa e ampio spazio cucina
- ambulatorio/infermeria corredato di armadietto medicinali, armadio per esigenze sanitarie
- 4 bagni accessibili per persone disabili
- 2 bagni operatori
- spogliatoio operatori
- spogliatoio per ospiti
- ufficio
- locale con cassaforte
- piccolo locale lavanderia
- ampio spazio interrato uso magazzino

- ampio e spazioso giardino con struttura a gazebo

La struttura

- è aperta tutto l'anno nei giorni feriali, salvo chiusure programmate o altre chiusure eccezionali a seguito di disposizioni organizzative dell'amministrazione comunale;
- garantisce molteplici servizi, in seguito meglio precisati, tra cui il servizio mensa e il servizio di accompagnamento e trasporto per le persone che svolgono attività interne ed esterne;
- offre un ventaglio di attività e opportunità ai suoi frequentatori modulate sulla base delle preferenze ed esigenze personali

Finalità e caratteristiche

La struttura è rivolta alla cura, al mantenimento, alla protezione sociale, al potenziamento delle autonomie e alla progettazione di massima autonomia di soggetti diversamente abili, in sinergia con l'Area Disabilità territoriale, con altri servizi della Città di Torino e con le associazioni e cooperative della Circoscrizione e cittadine, con l'obiettivo principale di mantenere e promuovere l'integrazione sociale. Particolare attenzione viene posta al contesto territoriale locale, promuovendo rapporti con gli Oratori ed i Centri sportivi ed aggregativi della Circoscrizione. Il CADD si connota in questo modo, come punto di snodo per reperire e stimolare occasioni di incontro, di esperienze sociali esterne al centro, in cui le persone disabili possano incontrare in modo costruttivo gruppi di giovani e garantire una pluralità di relazioni per valorizzare un'immagine diversa della disabilità.

Obiettivi specifici del CADD sono:

- garantire una buona qualità di vita alla persona con disabilità psico-fisica
- evitarne l'isolamento e l'emarginazione;
- favorirne l'integrazione sociale coltivando rapporti interpersonali sia interni che esterni,sollecitando le relazioni affettive;
- offrire spazi di riabilitazione specifica attraverso la proposta di laboratori ;
- stimolare le azioni quotidiane di gestione di sé per contenere la dipendenza e aumentarne l'autonomia

Destinatari del servizio

IL CADD ospita persone ultra 14enni in carico ai Servizi Socio Assistenziali della Città di Torino, con disabilità intellettiva di grado medio e medio-lieve. Attualmente il CADD ha una disponibilità di 20 posti, con possibilità di accoglienza "pro tempore" per percorsi osservativi o frequenza a cicli di attività di laboratorio.

Modalità di ammissioni e dimissioni

Tutte le situazioni che per motivi diversi non sono conosciute dai servizi cittadini devono riferirsi all'accoglienza del Servizio sociale della Circoscrizione di residenza. Un assistente sociale ed un educatore, appositamente incaricati, dopo aver effettuato una prima lettura della domanda espressa e avere orientato il cittadino circa le modalità di intervento, attivano il percorso per la valutazione del progetto per la persona, da parte della commissione UVH (Unità Valutativa Handicap).
Dopo l' approvazione della commissione UVH e l'autorizzazione alla spesa da parte dell'ASL di competenza, si procede, in accordo con l'utente ed i suoi famigliari, all'inserimento della persona nel Centro. Tale momento, particolarmente oggetto di attenzione, è finalizzato alla conoscenza dell'utente e della sua storia, al coinvolgimento della famiglia nell'ipotesi progettuale per garantire una continuità agli interventi e una reale partecipazione alla vita del Centro.
Eventuali dimissioni possono prefigurarsi in relazione al raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo e/o a una sua riformulazione o nel caso di aggravamenti della patologia che rendano necessari interventi a maggiore valenza sanitaria. In entrambe le situazioni, di concerto con l'utente e la sua famiglia o Tutore si ripropone l'esamina del caso alla commissione U.V.H.

Costi del Servizio

Per il servizio semiresidenziale offerto dal CADD attualmente non è prevista una contribuzione da parte del cittadino disabile.

Organizzazione della giornata

L'apertura del centro è dalle 8,30 alle 16.00.
Il Centro prevede la frequenza diversificata in base ai bisogni individuati e del contesto di vita del soggetto definendo i percorsi all'interno della progettazione individuale
La frequenza può essere full time o part time in base ai presupposti sopra citati.
Altro obiettivo fondante del Centro è la realizzazione di attività svolte in sinergia con agenzie del territorio al fine di favorire una reale integrazione con la realtà cittadina ed in particolare con il contesto territoriale locale.

Personale

Il CADD può contare su un organico composto dalle seguenti figure professionali:

- Responsabile Assistenza Sociale (RAS)
- Educatori con titolo professionale
- Operatori Socio-sanitari.

Vengono effettuate periodiche riunioni di équipe tra il Responsabile di Assistenza Sociale e gli Operatori della struttura, al fine di esaminare:

- il clima emotivo e la qualità del rapporto degli operatori con gli ospiti;
- le modalità con cui gli operatori svolgono il programma concordato;

- le eventuali innovazioni introdotte e gli esiti così come le discordanze o i conflitti nell'atteggiamento operativo;
- le aree su cui si può ulteriormente operare sulla base dell'esperienza del quotidiano, nel rispetto delle necessità man mano espresse dagli ospiti o che emergono in itinere;
- gli aspetti organizzativi di routine o imprevisti.

Nel definire l'ordine del giorno delle riunioni, il RAS, sulla base dei "progetti di vita individualizzati" e dei bisogni emergenti, può prevedere la partecipazione di operatori esterni; l'obiettivo è arrivare a coordinare le varie realtà interagenti, favorendo la collaborazione nel lavoro quotidiano di tutti gli operatori.

La proposta educativa

Il progetto educativo del CADD è finalizzato ad offrire alla persona esperienze qualificate di potenziamento delle competenze globali al fine di migliorare la sua qualità di vita, di concerto con l'interessato, la rete parentale e/o l'eventuale tutore ed il contesto sociale. In questo senso vengono indirizzati gli stimoli e le azioni educative che permeano le esperienze del quotidiano, gli apprendimenti e le possibilità espressive presenti nei contesti più strutturati, e gli eventi che favoriscono lo scambio ed il confronto sociale. Il centro è quindi uno spazio di ascolto, di cura e di crescita che accoglie i bisogni della persona e consente una risposta adeguata ai suoi bisogni primari e secondari. La progettazione educativa è pertanto da intendersi anche come garanzia per una vasta ed articolata gamma di proposte comprendenti interventi ed attività socializzanti attivati dall'Ente pubblico, dal Privato sociale e dall'Associazionismo, prevalentemente organizzate in contesti aperti a tutti i cittadini, per favorire la massima integrazione sociale.
I progetti educativi individualizzati prevedono attività dedicate alle persone con disabilità pensate ed organizzate anche come occasioni di scambio e di esperienze comuni con le diverse realtà scolastiche, oratoriali, culturali e di tempo libero, diventando così risorse importanti per la comunità locale. In questo senso, il Centro mette a disposizione spazi ed opportunità ai giovani, agli adulti ed agli anziani che vogliano offrire le proprie competenze ed i propri interessi, affinché le persone disabili che vi partecipano possano riconoscersi ed essere riconosciuti come parte attiva nei processi sociali di sviluppo di comunità.
Il CADD viene inteso, anche nella formulazione dei progetti individuali come uno dei luoghi di vita delle persone, luogo di identificazione, di espressione, e di ponte verso esperienze di reale integrazione, pensato per favorire al massimo l'emergere e lo sviluppo di capacità e competenze sociali individuali.
L'attenzione ai vari aspetti della quotidianità, permette alle persone che frequentano il servizio di trovare anche in contesti di vita informali gli stimoli ed il sostegno alle loro competenze di base, di accrescere per quanto possibile le proprie autonomie, il grado di autostima e di soddisfazione personale, all'interno di un clima emotivo positivo che conduce all'integrazione e al benessere sociale. L'orientamento degli obiettivi educativi ed assistenziali è teso al benessere globale della persona, e si rappresenta con la stesura

annuale del PEI (Progetto Educativo Individualizzato) unitamente al PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato) che, pur completandosi nelle finalità principali perseguono due indirizzi differenti, andando a comporre un progetto integrato sulla persona. Gli obiettivi assistenziali prendono maggiormente in esame i bisogni primari della persona, e sono riferiti ad accompagnarlo verso una corretta alimentazione, a sostenerlo nell'igiene e nella cura di sé ed in tutte quelle attività quotidiane che possono aumentare la sua autonomia; tutto ciò nella convinzione dello stretto legame psicologico che intercorre tra la rappresentazione che la persona ha di sé con i rimandi che il contesto di vita gli comunica attraverso linguaggi multipli verbali, non verbali e ambientali. E' infatti importante che gli operatori creino un clima accogliente, attento alle manifestazioni di disagio o di malessere e che pongano particolare attenzione alle strategie comunicative e relazionali per contenere e risolvere eventuali situazioni di conflitto.
Gli obiettivi educativi sono rivolti al potenziamento e/o mantenimento delle autonomie, alla promozione di nuove acquisizioni attraverso attività strutturate, al rinforzo delle modalità espressive e capacità di scelta ed alla promozione di eventi socializzanti e favorenti l'integrazione sociale.
Il percorso storico, organizzativo ed educativo del Centro ha portato ad una individuazione di attività e di laboratori, adeguata ai bisogni socio sanitari delle persone ospitate, intervenendo in modo particolare sull'acquisizione, mantenimento e affinamento delle abilità artistiche, cognitive, relazionali e sulle autonomie di base. La programmazione e il calendario delle attività di laboratorio vengono composti sulla base delle esigenze del gruppo degli ospiti e sulle iniziative e collaborazioni attivate con agenzie cittadine esterne.
Le attività, da realizzarsi a cura del personale del centro con il contributo di eventuali esperti (individuati dalla Divisione Servizi Sociali tra il personale dipendente), ricercano obiettivi di tipo educativo e socializzante afferenti alle seguenti aree a seconda della valenza prevalente:

Area artistica ed espressiva

Le varie attività assumono l'obiettivo di favorire la possibilità di conoscere e sperimentare la propria singolare modalità espressiva e creativa, scoprire o riscoprire la propria corporeità, valorizzare la relazione corporea, acquisire, mantenere e recuperare le funzionalità acquisite, sviluppare l'attenzione e la concentrazione.

Area cognitiva

Le varie attività assumono l'obiettivo di scoprire o riscoprire la propria abilità cognitive, per sviluppare l'attenzione e la concentrazione, favorire la possibilità di conoscere e sperimentare la propria singolare modalità espressiva e creativa, acquisire, mantenere, recuperare e valorizzare le funzionalità di tipo manuali.
Offrire la possibilità di realizzare manufatti artigianali ed artistici che siano messi in mostra e commercializzati in modo da rendere visibili le abilità delle persone che le hanno prodotte (collaborazione con punti cittadini, partecipazione a mostre ecc).

Area ricreativa

Le varie attività assumono l'obiettivo di creare spazi privilegiati di relazione, facilitare la comunicazione, riconoscere le emozioni ed esprimerle attraverso canali adeguati, ampliare il patrimonio espressivo.

Area motoria

Le attività sportive hanno obiettivi di integrazione e mantenimento delle abilità motorie. Si opera in integrazione con associazioni sportive del territorio per la partecipazione a manifestazioni e tornei.

Area dell'integrazione sociale

Vengono inoltre organizzate, sempre a cura del personale del Centro, attività di intrattenimento e animazione rivolte agli ospiti non coinvolti nelle attività strutturate.
All'interno della programmazione del Centro sono previste attività di integrazione sociale quali: uscite nei luoghi pubblici territorialmente vicini al Centro, negozi, bar, centri commerciali, giardini pubblici, uscite per piccole commissioni ecc.
Inoltre è possibile prender parte a concerti, spettacoli, visite a musei e mostre, gite giornaliere in varie località.
Inoltre il Centro, in collaborazione con la Divisione Servizi Sociali – Settore Disabili, propone ogni anno i soggiorni estivi che attualmente vengono gestiti, per la quasi totalità delle persone, da Cooperative accreditate dalla Divisione Servizi Sociali.
Per la partecipazione ai soggiorni gli utenti con reddito possono essere tenuti a contribuire ai costi sulla base di criteri indicati da Deliberazione del Consiglio Comunale

La valutazione e verifica degli obiettivi educativi ed assistenziali avviene periodicamente sia in caso di bisogno, in relazione al mutarsi delle condizioni sociali e sanitarie della persona beneficiaria, sia in occasione di scadenze programmate quali:

- verifica annuale del PEI e del PAI, in occasione del rinnovo
- verifica al termine di una attività, interne o esterna.

La verifica della progettazione individuale avviene dapprima in sede di riunione di gruppo e successivamente con il nucleo familiare assieme all'ospite laddove possibile.
L'equipe del centro si raccorda costantemente con l'operatore sociale titolare del progetto complessivo della persona inserita, al fine di raccordare la frequenza del centro con gli altri eventuali interventi presenti (servizi di tregua e di sollievo, domiciliarità, interventi residenziali temporanei, ecc…).

Servizi e prestazioni

I servizi generali

I Servizi generali – fornitura pasti , trasporti, accompagnamento, pulizie, derattizzazione e

deblatizzazione - sono aggiudicati con procedura d'appalto cittadina, mentre il Settore Servizi Sociali Circoscrizione 3, Area Disabilità ne assicura la funzionalità aderente alle esigenze dei centri stessi; in modo particolare è cura degli operatori dei Centri e del RAS (Responsabile di Assistenza Sociale), nel suo ruolo di responsabilità e coordinamento, l'acquisizione della modulistica compilata e la loro trasmissione alla stazione appaltante, nonché la trasmissione di eventuali discrepanze con il capitolato d'appalto e l'annuale redazione dei report di rilevazione della qualità, anche tenendo conto di segnalazioni e disservizi ricevuti da parte dei beneficiari e dei loro nuclei di appartenenza.

Somministrazione farmaci

Relativamente alla somministrazione di farmaci si specifica che il personale dipendente – OSS ed educatori – può aiutare la somministrazione di terapia farmacologica orale solo in presenza di:

1. piano terapeutico farmacologico sottoscritto dal medico di famiglia e recante il nome del farmaco, il dosaggio e l'orario di assunzione;
2. delega sottoscritta dalla famiglia o dal tutore autorizzativa alla somministrazione del farmaco descritto nel piano terapeutico.

In ogni caso il personale del Centro non è autorizzato alla somministrazione di farmaci "al bisogno", in quanto tale somministrazione necessità di una valutazione di tipo sanitario per la quale il personale stesso non è competente; è altresì compito degli operatori del Centro, in caso di malessere, segnalare la situazione al familiare per concordare l'eventuale rientro anticipato a casa.

I farmaci segnalati nel piano terapeutico vanno consegnati da parte della famiglia all'operatore referente in scatola sigillata e nel dosaggio segnalato; l'operatore compila il registro di carico del farmaco, lo conserva nell'apposito armadietto di sicurezza e, in concomitanza di ogni somministrazione effettua lo scarico del medicinale stesso; all'approssimarsi dell'esaurimento del farmaco stesso è cura dell'operatore responsabile segnalare la situazione alla famiglia affinché provveda ad una nuova fornitura.

Gestione delle emergenze

Nel caso si presentassero situazioni per loro natura imprevedibili e la cui soluzione necessità il coinvolgimento di risorse esterne al servizio sono previste apposite procedure da attivarsi da parte del personale presente.

- Emergenza sanitaria: si verifica ogni qual volta un ospite a causa di un evento traumatico o relativo alla sua patologia e/o stato di salute, necessita di assistenza medica urgente; in questi casi la nostra procedura prevede il contatto immediato con il servizio del 118 e la comunicazione dell'evento ai familiari e/o tutori dell'ospite. In caso di trasporto in ambulanza e ricovero presso il pronto soccorso un operatore del servizio accompagna l'ospite e ne monitora l'evoluzione fino alle dimissioni o all'eventuale ricovero.

Contestualmente viene prodotta una relazione scritta, inviata anche alla Divisione Servizi Sociali del Comune di Torino.
- Incendio: in caso di incendio nel centro viene attivata la procedura di evacuazione secondo il Piano di emergenza ai sensi della Legge 81 e avvisata l'autorità competente.

Rapporti con i familiari e la comunità locale

Il CADD attribuisce particolare importanza al mantenimento dei rapporti con i familiari e la comunità locale dell'utente.

Partecipazione degli ospiti, dei loro familiari, delle associazioni e della comunità locale

Il CADD garantisce strumenti di tutela nei confronti dei propri ospiti, ricercando e promuovendo la loro collaborazione assieme a quella dei parenti (o loro rappresentanti e di chiunque altro possa dare indicazioni utili al miglioramento del servizio offerto ai propri ospiti.

Gli operatori e la Responsabile di Assistenza Sociale sono a disposizione di ogni ospite e suo familiare e/o tutore, per eventuali reclami, proposte, indicazioni o semplici chiarimenti. Nel caso in cui si ritenesse utile o opportuno formalizzare per iscritto eventuali proposte o reclami è necessario inviare una comunicazione alla Responsabile di Area Sociale; nello stesso tempo è possibile esprimere la propria opinione circa il livello di soddisfazione del servizio erogato, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento, periodicamente somministrato a familiari e tutori.

Al fine di integrare le informazioni sullo stato del proprio congiunto si assume l'impegno da parte della struttura e degli operatori referenti a consegnare annualmente copia del Piano individuale del singolo ospite e trovare momenti di discussione e condivisione con i singoli familiari.

Bacheca intesa come primo strumento di accessibilità alle informazioni organizzative della struttura

All'ingresso della Struttura è posta una bacheca nella quale è possibile prendere visione di:

- Composizione dell'equipe multidisciplinare
- Organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali;
- Menù;
- Elenco associazioni di autotutela;
- Numeri utili

Per ogni informazione attinente l'organizzazione del servizio il primo interlocutore è il Responsabile di Assistenza Sociale incaricato per la struttura. Qualora si desiderasse un maggiore approfondimento il Responsabile di assistenza sociale è reperibile presso la

sede dell'Area Disabili del Servizio Sociale Circoscrizionale. E' possibile ottenere un appuntamento individualizzato con i responsabili referenti.

Impegni e programmi di miglioramento

Al fine di migliorare "continuamente" la qualità del servizio offerto, viene svolto un processo di monitoraggio periodico della soddisfazione dei suoi ospiti per sondare la qualità percepita. Infatti, laddove si tratta di beni intangibili (servizio) il momento dell'erogazione coincide con il momento della fruizione del servizio; risulta centrale quindi l'attività di valutazione della qualità erogata e percepita, al fine di individuare gli spazi dove intervenire con eventuali azioni correttive e di miglioramento, da tradursi in impegni e programmi di intervento.
Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori costituisce una fonte continua di suggerimenti per il miglioramento delle specifiche del servizio, in quanto le indagini compiute vengono tradotte in indicazioni operative per la eventuale modifica e revisione delle specifiche del servizio.
La verifica della qualità percepita avviene con la somministrazione di un breve questionario, contenente gli aspetti essenziali del servizio ed in grado quindi di offrire una valutazione complessiva di quanto erogato e, di conseguenza, percepito.
Allo stesso tempo, la struttura del questionario è tale da poter poi essere analizzato, così da elaborare risultati ed esiti e pervenire ad un quadro complessivo della soddisfazione degli utenti.
Il questionario per gli utenti e il questionario per gli operatori sono entrambi in versione assolutamente anonima, nel rispetto delle normative privacy e per consentire di esprimere in piena libertà le proprie opinioni e criticità. Gli ambiti di indagine per entrambe le rilevazioni riguardano gli elementi caratteristici del servizio, con particolare attenzione all'umanizzazione e personalizzazione del servizio, alla professionalità del personale, alla relazione tra utente e personale, nonché alle prestazioni di accoglienza e informazione.

4. Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità che seguono sono i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio.
Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'impegnato' sulla carta del servizio e quanto realmente 'erogato' dalla struttura.

Fattori di qualità delle prestazioni di assistenza alla persona

Qualità del personale

- Il personale incaricato è in possesso dei titoli richiesti.

- Il personale incaricato è a conoscenza del regolamento interno e della documentazione relativa al servizio.
- Il personale incaricato svolge un monte ore minimo di formazione e aggiornamento all'anno.
- Cura della persona e igiene personale
- Gli operatori incaricati forniscono agli ospiti un supporto alla cura della persona (pulizia personale ed igiene quotidiana,bagno, vestizione e vestizione, etc.).

Fattori di qualità delle prestazioni educative

- Competenza e professionalità
- Valutazione delle abilità, autonomie e capacità del soggetto
- Possesso dei titoli e delle qualifiche richieste.
- Aggiornamenti formativi periodici.
- Scheda di valutazione delle abilità di base per ciascun utente.
- Progetto assistenziale individualizzato (PAI)
- Definizione di un progetto assistenziale per ciascun utente.
- Revisione ed aggiornamento periodico del progetto, sulla base delle osservazioni e verifiche sull'utente.
- Condivisione, programmazione e verifica degli elementi e delle attività assistenziali/riabilitative in sede di equipe.
- Protocollo individualizzato

Fattori di qualità dell'accoglienza, dell'accessibilità e dell'informazione

- Accoglienza e conoscenza dell'ospite attraverso colloqui con la famiglia e con i servizi di competenza e l' Educatore incaricato della titolarità del caso per l'inserimento.
- Definizione e osservazione periodica del progetto individuale.
- Cura e rapporti con la famiglia
- Strutturazione di incontri periodici con la famiglia.
- Predisposizione di una bacheca informativa presso la
- struttura.
- Redazione e diffusione della Carta del Servizio.
- Possibilità di inoltrare suggerimenti, segnalazioni e reclami
- Rilevazione della soddisfazione di familiari e tutori, attraverso la somministrazione di un questionario di indagine.

5. Regole di vita comunitaria: diritti e doveri degli utenti

Ogni utente ha il diritto:

1. al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione
2. alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy
3. alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo
4. alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento
5. alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile
6. ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate
7. di personalizzare gli spazi di vita comunitaria con piccoli oggetti personali
8. di conservare e promuovere le relazioni affettive e sociali significative per lei/lui

Ogni utente ha il dovere:

1. di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio
2. di non disturbare gli altri ospiti, rispettando, per quanto possibile, gli spazi e le necessità dei compagni

6. Numeri utili

Per informazioni e chiarimenti, per colloqui con i referenti dei singoli ospiti
CADD
Via Spalato 15 -10141 Torino
Tel.011.443.73.22/28
Fax 011.443.73.19

Funzionario Responsabile del Servizio
Via Spalato 15
Tel. 011-442.87.70

Servizio di Accoglienza
Servizio Sociale Circoscrizione 3
Via De Sanctis 10 - 12
Tel. 011. 443.73.11

CITTA' DI TORINO

CENISIA
CIT TÜRIN
POZZO STRADA
SAN PAOLO
Circoscrizione 3

MODULO DI COMUNICAZIONE

Alla cortese attenzione della Responsabile del Servizio
CADD di Via Spalato 15 10141 Torino

Io sottoscritto (Cognome e nome)_____
In qualità di:
Utente
Famigliare dell'utente _____
Tutore/Curatore dell'utente _____
Altro _____

Intendo avanzare:

SEGNALAZIONE SUGGERIMENTO RECLAMO

Oggetto:_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Comunico i miei recapiti ai fini della risposta
Indirizzo_____
Tel _____

Io sottoscritto/a _____ esprimo il consenso al trattamento dei dati personali sopra riportati ai fini strettamente necessari alle attività correlate all'oggetto del presente documento, in ottemperanza alle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (legge 196/2003).

Data _____ Firma _____

Riservato all'Ufficio
Ricevuto il _____ da _____
Si trasmette a: _____
Risposta
_____
_____

Data risposta _____ Firma del Responsabile del Servizio _____

CADD Via Spalato 15 - 10141 TORINO
Tel. 011.443.73.22/28 Fax 011.443.73.19