

CARTA DEL SERVIZIO
Centro Attività Diurne
'Casa di zenzero'
V. Nizza 410

CENTRO ATTIVITA' DIURNE

Coordinatrice: Silvia Spandre
Via Nizza n. 410 – Torino
Tel. 011/6050216
Cell. Servizio 334/8100557
e-mail: casadizenzero@libero.it

Aggiornamento Dicembre 2007

La Carta dei Servizi

Cos'è la carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei Servizi e l'Ente che eroga la prestazione con lo scopo di;

1. tutelare il diritto degli utenti;
2. tutelare l'immagine della Cooperativa descrivendo chiaramente i servizi offerti;
3. promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo;

La carta dei servizi porta a considerare gli utenti parte attiva e integrante del Sistema qualità, dotati di capacità critica e facoltà di scelta, con i quali stabilire un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

Il documento redatto contiene informazioni su;

- La Cooperativa come gestore del Servizio
- Gli standard di qualità del servizio in oggetto

<p>I Principi della carta dei servizi</p>	<p><u>Eguaglianza</u> I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza alcuna preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite;</p> <p><u>Imparzialità</u> Il personale nei confronti degli utenti deve comportarsi in modo imparziale ed obiettivo. Inoltre a tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità.</p> <p><u>Partecipazione e informazione</u> La Cooperativa si impegna a raccogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, soddisfazione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe.</p> <p><u>Diritto di scelta</u> I cittadini possono scegliere, secondo le normative vigenti, diverse proposte di servizi presenti sul territorio</p> <p><u>Efficienza ed efficacia</u> I Servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia.</p> <p><u>Continuità</u> I Servizi vengono erogati con continuità e regolarità, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni o funzionamento irregolare del servizio.</p>
--	--

Il raggruppamento tra le Cooperative Sociali "R.E.S.", "Stranaidea" e le Associazioni "P.U.N.T.O. Diapason" e "L'Ancora", nasce con l'intenzione di integrare competenze e reti sociali differenti, al fine di realizzare uno **spazio di servizi** dedicato a persone diversamente abili presso i locali di Piazza Bengasi. Il presente progetto si riferisce alla gestione di un **Centro di Attività Diurne (ex Centro di Lavoro Guidato)** e prevede interconnessioni con altri interventi e spazi aggregativi che verranno attivati dalle organizzazioni del raggruppamento.

Di seguito, si riporta una breve descrizione delle realtà del raggruppamento.

La cooperativa **Stranaidea** e la Cooperativa **RES** hanno un'esperienza pluriennale di sviluppo e gestione di servizi alla disabilità, territoriali, diurni e residenziali, incentrato sulla ricerca della qualità degli interventi individuali, sul sostegno alla genitorialità e sulla territorialità. Nello specifico la Cooperativa **Stranaidea** ha maturato competenze metodologiche ed organizzative relative al lavoro sulle autonomie e sull'integrazione sociale delle persone con disabilità, in merito alla gestione di un Centro di lavoro guidato, un Centro diurno, un servizio di Educativa Territoriale e recentemente, in collaborazione con l'A.N.F.F.A.S. di Torino, ha iniziato a sperimentarsi nella gestione di un servizio residenziale – comunità di pronto intervento. I servizi alla disabilità della cooperativa Stranaidea vengono monitorati e valutati nel rispetto delle procedure del Sistema di Assicurazione della Qualità certificato (UNI ENI ISO 9001:2000).

L'Associazione **P.U.N.T.O. Diapason** onlus è stata fondata nel 1998 da un gruppo di giovani professionisti del settore socio-sanitario e assistenziale "dopo un percorso che li ha visti compartecipare nella esperienza di Formazione Poliprofessionale e qualificazione al Lavoro di Prevenzione e Cura del Bambino dell'Adolescente, della loro Famiglia attraverso il metodo SSFP Full Help (Sistema Strutturato di Formazione Permanente Partecipata), del Centro di Formazione Professional Program & Training dell'Associazione ARS Diapason. "Attraverso la fondazione di questa Associazione (P.U.N.T.O.) si desidera proseguire nella sperimentazione di tale percorso, in quanto atto a sostenere modelli di convivenza "quale pacifica riunione degli uomini", e per promuovere una divulgazione scientifica di una cultura rispettosa delle esigenze e delle relazioni di crescita e di sviluppo dei soggetti, (bambino, individuo, etnia). Pertanto l'Associazione ha lo scopo di promuovere, secondo un modello di sperimentazione denominato " Progetto Salute Diapason", attività di cura, prevenzione, studio, ricerca, formazione, nel campo psicologico, medico, sociale educativo, dell'organizzazione dei Servizi, della comunicazione ed ogni altra attività e produzione culturale, artistica e di divulgazione connessa e conseguente ai temi scientifici trattati nel lavoro di ricerca indicati nel progetto." Facendo tesoro dei molti anni di partecipazione come soci Professional Action all'Associazione di Ricerca Centro Studi Psicodinamici Transculturali ARSDiapason, i fondatori della Onlus P.U.N.T.O. hanno concretato la loro attività e sperimentazione personale, nella costituzione e gestione di un Centro Polivalente Servizi alla Persona modello Consulteri Full Help che fornisce un servizio di assistenza alla persona, al bambino, alla famiglia, realizzando un approccio che riunisce in sé i settori sanitario, assistenziale, sociale e di inserimento/reinserimento nella comunità, attraverso il lavoro di rete di professionisti e utenti stessi. I servizi offerti sono stati positivamente valutati da alcuni servizi sanitari e da alcune scuole, ed enti con i quali sono stati attivati rapporti di collaborazione e di convenzione per l'erogazione di servizi anche presso le proprie stesse sedi .

L'ANCORA – associazione di volontariato per una nuova visione dell'handicap – è nata nel 1998 in seguito alla sperimentazione, con esiti positivi, di un sistema di cura e approccio al disagio psichico di adolescenti dimessi dalla Neuro Psichiatria Infantile per raggiunti limiti di età, messo a punto dall'Associazione ARS DIAPASON. Gli scopi istituzionali dell'associazione sono:

- promuovere azioni a favore dell'inserimento e dell'integrazione in un contesto di vita normale di adolescenti, e giovani adulti portatori di handicap psichico e mentale;
- promuovere azioni per favorire la prevenzione di disturbi psico-relazionali e comunicativi nell'ambito familiare, nonché l'aiuto e il sostegno psico-educativo alla famiglia con figli portatori di handicap;
- promuovere azioni per favorire il superamento di ogni pregiudizio nei confronti dell'handicap e il rispetto dei diritti ad una migliore qualità di vita e all'inserimento lavorativo;
- promuovere azioni a sostegno della ricerca scientifica nel campo dei disturbi psico-relazionali e delle psicosi, della divulgazione dei metodi di prevenzione e cura. In altre parole gli associati L'ANCORA operano per affermare il diritto dei portatori di handicap ad essere curati BENE e ad essere BENE inseriti in ogni campo della vita sociale (famiglia, scuola, tempo libero, formazione, lavoro, residenzialità).

CENTRO ATTIVITÀ DIURNE "CASA DI ZENZERO"(V. NIZZA 410)

➤ A chi si rivolge il Servizio

Il Servizio si propone come Centro di Attività Diurne (ex. Centro di Lavoro Guidato) si rivolge ad una fascia d'utenza con deficit cognitivo medio- lieve e disturbi del comportamento, dichiarati non idonei ad una collocazione lavorativa nel mercato del lavoro.

➤ Collocazione della Struttura

La struttura che ospita il servizio è sita in via Nizza 410, a Torino, sul territorio della Circoscrizione IX.

La struttura dispone di più vani e di spazi confortevoli e consoni alle attività da svolgere nelle varie fasce della giornata.

➤ Come raggiungere la struttura

Il Servizio si trova in una posizione facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici; in particolare transitano in prossimità del Servizio le linee 1, 34, 35, 2, 74. Inoltre, nei pressi della struttura si trova un posteggio di taxi.

➤ Modalità di accesso e requisiti richiesti.

L'accesso al servizio avviene tramite **segnalazione** da parte dei Servizi Socio-Assistenziali del Comune di Torino.

I **requisiti** per accedere al servizio sono i seguenti:

- l'utenza deve presentare una disabilità intellettiva e/o problemi comportamentali;
- l'età deve essere superiore ai 16 anni;
- gli utenti devono saper raggiungere il Servizio autonomamente;
- occorre una valutazione positiva del progetto di inserimento da parte dell'U.V.H. (unità valutativa handicap);
- la territorialità (essere residenti nel Comune di Torino)

Lo staff del servizio si riserva la possibilità di valutare le richieste di inserimento, sulla base degli specifici progetti e della presenza di posti disponibili.

➤ Orari del Servizio.

Il servizio prevede i seguenti orari:

LUNEDI'	9,00 /14.00
MARTEDI'	9, 00 / 16.00
MERCOLEDI'	9, 00 / 14.00
GIOVEDI'	9.00 / 16,00
VENERDI'	9,00 / 14.00

In occasione di eventi particolari (feste natalizie, giornate culturali, ecc.) il servizio può variare il proprio orario di apertura in base a quanto richiesto dalla situazione, e in accordo con gli utenti e le loro famiglie.

Il Servizio rimane **aperto** tutto l'anno, anche nel periodo estivo.

➤ **Pagamento della Retta.**

Il pagamento delle rette per gli utenti inseriti nel Servizio, è effettuato per la **parte assistenziale dalla Città di Torino** e per ciò che concerne la parte **sanitaria dalle A.S.L. cittadine** di competenza.

➤ **Prestazioni erogate.**

Le principali fasi della giornata tipo del servizio si strutturano e si articolano nel seguente modo;

- Apertura del Servizio
- Accoglienza degli ospiti, attraverso l'offerta della colazione
- Proposta agli utenti delle attività laboratoriali
- Pranzo presso il servizio
- Nei pomeriggi in cui il Servizio è aperto vengono proposte attività laboratoriali o di socializzazione
- Uscita e relativa chiusura del servizio

Si riporta di seguito uno schema con la giornata tipo del Servizio:

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'
<i>9 – 10,00</i>	<i>Arrivi e accoglienza</i>
<i>10.00 – 12,00</i>	<i>Laboratori artigianali e produttivi</i>
<i>12,00 – 12,30</i>	<i>Preparazione al pasto, momenti ricreativi e relax</i>
<i>12,30 – 13,30</i>	<i>Pranzo</i>
<i>13,30 – 14,00</i>	<i>Riordino locali dopo il pranzo, momenti ricreativi e relax</i>
<i>Martedì e giovedì 14,00 – 16,00</i>	<i>Laboratori artigianali e produttivi Assemblea</i>

La **modalità di intervento** si svolge in gruppo, pur essendo il Progetto educativo individuale per ogni utente. Durante le attività laboratoriali vengono formati gruppi di lavoro in base alle attitudini e agli interessi espressi dagli utenti.

Le **attività produttive** hanno carattere artigianale; questa modalità di lavoro consente lo sviluppo di abilità manuali fini, stimola la creatività e la fantasia personale e di gruppo, permettendo allo stesso tempo, attraverso fasi di lavorazione definite, di canalizzare e indirizzare il proprio potenziale emotivo. In tal modo la disciplina della tecnica e la padronanza dei materiali diventano stimolo per una maggiore espressività creativa e progettuale. Le attività di tipo artigianale consentono di apprendere e seguire tutte le fasi di produzione: dalla materia grezza, alla sua trasformazione nel prodotto finito, alla vendita al cliente. Inoltre, il raccordo continuo per la vendita dei prodotti confezionati, con punti di vendita esterni diviene importante elemento di stimolo e di confronto per i ragazzi.

Restyling abiti (Laboratorio di sartoria) :. improntato sulla trasformazione e il reimpiego di materiali e indumenti, il laboratorio si propone una serie di interventi creativi che vengono

realizzati attraverso inserti in tessuti o altri materiali, applicazioni di passamaneria o corsetteria. A livello tecnico si lavora per il passaggio di competenze basilari con l'obiettivo di arrivare a creare oggetti di vario genere che diano voce ad un'estetica propria, al di là dei dettami che la produzione in serie impone.

Computer-grafica: a partire dal 'tratto' personale di ogni utente, si occupa di creare elaborazioni grafiche impiegabili per la stampa su maglie, felpe e abiti in genere, oppure su calendari, agende e cartoline. E' prevista anche l'elaborazione di loghi da proporre a ditte o attività commerciali. Il laboratorio inoltre, fornisce un supporto grafico alle attività del servizio che lo richiedono (costruzione di un book per la presentazione dei prodotti artigianali, stampa di materiale informativo come volantini, inviti alle mostre-mercato, biglietti da visita del centro, ecc.).

Monili: Il laboratorio prevede l'assemblaggio e la creazione di gioielli e monili partendo da materiale di recupero e non. Il lavoro all'interno del laboratorio coinvolge diversi livelli di abilità: tecniche, espressive e cognitive.

Parallelamente ai laboratori potranno essere attivati **percorsi di autonomia** con l'obiettivo di mantenere o permettere l'acquisizione di abilità sociali di base importanti per il benessere e l'integrazione sociale della persona. I percorsi di autonomia verranno attivati ad-hoc a seconda delle necessità dei singoli o del gruppo rispetto al mantenimento o all'implementazione di abilità pre e post -lavorative.

Inoltre segnaliamo altri momenti importanti della giornata per il loro carattere socializzante, di responsabilità e di autonomia:

L'accoglienza quotidiana: prima di immergersi nel lavoro, il momento 'autogestito' della colazione diventa occasione di socializzazione e di scambio tra gli utenti.

Il pranzo: oltre ad essere un momento durante il quale emergono segnali di agio o disagio, è momento di socializzazione e scambio e di riposo-rilassamento dopo il lavoro. La durata del pranzo e del dopo è di circa due ore.

Le mansioni/referenze individuali: ogni individuo ha una mansione di cui è referente, indirizzata alla gestione del centro, un compito attraverso il quale il singolo partecipa al benessere del gruppo. Le *referenze* sono decise insieme ai beneficiari, su proposta dell'équipe che le individua in base ai progetti individuali.

Inoltre, settimanalmente, si svolge l'**Assemblea** durante la quale si condivide la programmazione delle attività settimanali e vengono fornite le comunicazioni di servizio. Gli educatori stimolano anche il confronto su tematiche circa le quali gli utenti hanno espresso in settimana il bisogno di approfondimento, a partire da dinamiche relazionali all'interno dei gruppi di lavoro e da manifestazioni di agio o disagio da parte dei singoli.

Inoltre il Servizio, qualora vi siano le coperture economiche necessarie, organizza in particolare nel periodo estivo, un **soggiorno** presso una località marina o montana. Tale momento rappresenta per l'utenza una occasione di svago e di socializzazione, e nel contempo per gli educatori la possibilità di osservare la gestione quotidiana di varie autonomie.

➤ **Soddisfazione dei clienti ed inoltre dei reclami**

All'interno del Sistema Qualità presente in Cooperativa e ai fini della redazione del bilancio sociale annuale, verranno sottoposti ai clienti interni (operatori, utenti e famiglie) dei **questionari** atti a rilevarne la soddisfazione; altro questionario avente lo stesso scopo verrà sottoposto ai Referenti pubblici degli utenti in carico al servizio.

Inoltre è sempre attiva la possibilità da parte degli utenti e delle loro famiglie di inoltrare dei **reclami**, alla Coordinatrice e agli educatori, che possono essere scritti su una apposita **scheda** presente nel Servizio oppure attraverso colloqui diretti con gli operatori. In tal caso gli operatori registreranno loro stessi il reclamo presentato sulla scheda menzionata precedentemente.

I reclami presentati verranno presi in esame non solo dal personale interno al centro ma anche dal referente qualità che, attraverso una azione congiunta, cercheranno di risolverli nel modo più idoneo e celere possibile.

➤ **Organizzazione del lavoro**

Equipe Educativa

Il gruppo di lavoro è rappresentato **dall'équipe educativa**, responsabile in termini individuali e collettivi, della Qualità degli interventi educativi espletati. Le riunioni e il costante confronto fra gli operatori rappresentano per ciascuno di essi un'occasione di crescita professionale.

L'équipe usufruisce di un aggiornamento costante, attraverso un percorso di supervisione e la formazione relativa a specifici argomenti.

Gli operatori presenti nel servizio sono in possesso dei titoli di studio adeguato allo svolgimento delle mansioni educative richieste.

L'équipe viene costantemente monitorata dalla figura del **Coordinatore/ce**, che si occupa della gestione degli aspetti organizzativi del servizio, dei rapporti con la Committenza e della gestione quotidiana del gruppo di lavoro.

Inoltre, l'interfaccia continua con **i referenti pubblici** titolari dei casi inviati, permette di creare linee di intervento comuni e sinergie positive per il raggiungimento degli obiettivi preposti, mettendo così al centro il benessere della persona a cui è rivolto il Servizio.

➤ **Procedure presenti nel Servizio**

All'interno del Servizio sono attive delle Procedure e delle Istruzioni Operative a cui il personale impiegato fa riferimento, per la gestione di situazioni o eventi particolari che possono manifestarsi e che possono interessare gli utenti e/o gli operatori.

I documenti citati descrivono una serie di operazioni e comportamenti da mettere in atto per evitare interventi inutili, se non pericolosi, se non attuati in modo idoneo.

In particolare le Procedure presenti, ampiamente descritte e depositate presso il Servizio, sono le seguenti:

1. Procedura di emergenza dovuta a fuga dell'utente.
2. Procedura di emergenza dovuta a crisi epilettiche.
3. Procedura di emergenza dovuta ad aggressione.
4. Procedura di evacuazione in caso di incendio.
5. Procedura di evacuazione in caso di mancanza di energia.
6. Procedura per l'emergenza del *Pediculus humanus capitis* (pidocchi) e delle malattie esantematiche.

➤ **Standard di qualità del servizio**

ATTIVITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
❖ Personale	Titoli e qualifiche Nuovo personale	Tutti gli operatori del servizio sono in possesso del titolo specifico di educatore professionale o di titolo equipollente L'inserimento di nuovi operatori viene preceduto da incontri conoscitivi del servizio, della sua metodologia ed impostazione operativa, ad opera del coordinatore del servizio. Una volta inserito, il nuovo operatore viene affiancato per il primo mese nello svolgimento dei vari interventi.

	Formazione	La formazione dell'équipe avviene sia attraverso il lavoro d'équipe (supervisione, confronto e riflessione su argomenti specifici) sia a livello individuale (partecipazione a seminari, tavoli tematici, ecc.).
❖ Cartella utente	Progetto Individuale Educativo Raccolta dati e verifica periodica Flessibilità del progetto e degli interventi programmati Documentazione completa e accurata	Definito al momento dell'ingresso dell'utente, viene aggiornato semestralmente sulla base delle indicazioni ricavate dalla Griglia di Rilevazione Abilità, e valutato annualmente nel suo complesso. Il Servizio si è dotato di strumenti per la raccolta di dati e per la verifica periodica (trimestrale per quanto riguarda la GRA e semestrale per il PEI) dell'andamento degli interventi (Scheda di ingresso, Griglia di Rilevazione delle Abilità, Relazioni di verifica). Al bisogno Aggiornamento costante della cartella utente
❖ Pulizia dei locali	Presenza di personale addetto alla mansione specifica	2 volte alla settimana
❖ Pasti	Freschezza delle portate Diete diversificate Controlli e adeguamento alle norme Personale	I pasti vengono confezionati giornalmente seguendo un menù redatto da un medico dietista, così da garantire una dieta equilibrata. Inoltre si pone particolare attenzione alla qualità della materia prima che viene acquistata. Il servizio ristorazione è in grado di soddisfare le diverse esigenze in merito a diete particolari; diete ipocaloriche per soggetti diabetici, diete per soggetti non masticanti e diete per soggetti celiaci. Il personale segue le Norme di legge previste nell'ambito della ristorazione, inoltre l'attrezzatura a disposizione del personale è in regola con quanto previsto a livello normativo CEE. In particolare è presente il manuale e i controlli previsti dall'H.A.C.C.P. con il relativo responsabile. Il personale impiegato presenta una pluriennale esperienza nel settore ristorativi, inoltre i corsi di aggiornamento e di formazione hanno permesso ad oggi di avvalersi di operatori in grado di confezionare

		portate che rispettino anche esigenze di salute degli utenti come diete per celiaci (corso del nostro personale presso l'Associazione Celiaci di Torino), diete per chi presenta difficoltà di deglutizione...
❖ Sicurezza Dei Servizi	Applicazione della Legge sulla Sicurezza (L.626/90)	<p>Aggiornamento informativo e costante del Responsabile della Sicurezza della Cooperativa ai lavoratori sulle norme di sicurezza sul posto di lavoro, verifiche periodiche sullo stato delle strutture e sull' adeguamento alle norme vigenti.</p> <p>Inoltre all'interno del Servizio sono presenti diverse Procedure che garantiscono la sicurezza degli operatori e dell'utenza in caso di emergenze o di situazioni particolari.</p>