

*“Santhià 20”*

Via Santhià 28/A, Torino



## **CENTRO ADDESTRAMENTO DISABILI DIURNO**

### ***CARTA DEL SERVIZIO***

***Trattate bene gli altri, trattateli da uguali e coinvolgeteli nel lavoro di squadra. Esiste un solo sistema fondamentale per creare un posto di lavoro all'insegna della dignità: umanizzare l'organizzazione'***

*Dale Carnegie*

*Torino, 01/09/2020*

## ***INDICE***

**Contatti**

**Presentazione generale del servizio**

**La sede del servizio**

**Modalita' di inserimento nel servizio**

**Modalita' d'intervento**

**Giornata "tipo"**

**Attivita' e laboratori**

**L'equipe**

**I nostri valori**

**Cura del rapporto con le famiglie**

**Gestione della documentazione e tutela della privacy**

**Certificazione di qualita'**

**Gestione delle emergenze**

**La cooperativa L'arcobaleno**

**Modalita' per la presentazione di reclami/osservazioni/suggerimenti**

*‘Crediamo nei valori dell’uguaglianza e della giustizia sociale; crediamo che tutte le persone, con particolare attenzione a quelle in condizione di svantaggio, abbiano il diritto di condurre una vita dignitosa e rispettosa delle proprie attitudini, sia che vivano in un contesto familiare, sia che vengano inseriti in strutture residenziali o semiresidenziali’.*

La carta del servizio del CADD ‘Santhià 20’ è un documento semplice e sintetico, di facile comprensione che rappresenta uno strumento di comunicazione e di presentazione del nostro Servizio verso il mondo esterno in un’ottica di chiarezza e trasparenza rispetto agli interventi che eroghiamo ed al funzionamento del Centro.

Questo documento è da intendersi in costante working progress, infatti la Carta del Servizio verrà rivista periodicamente (ogni due anni): sviluppi, modificazioni ed integrazioni verranno apportate grazie all’esperienza maturata ed al coinvolgimento dell’utenza e delle loro famiglie.

La diffusione avviene tramite:

- sito <http://www.cooperativarcobaleno.it>
- presentazione e distribuzione agli utenti ed ai familiari
- Distribuzione ai Servizi socio-sanitari, agli Enti ed alle risorse del territorio con cui si collabora.

## **RIFERIMENTI E CONTATTI**

<b>Responsabile di Settore</b>	<b>Coordinatrice educativa</b>	<b>Sede Legale e amministrativa</b>
Giglio Marzio	Dott.sa Barbara Bolognino	Giglio Marzio
Tel: 393/9026370	Tel: 366/7432726	011/8990875 – 393/9026370
<a href="mailto:marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it">marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it</a>	<a href="mailto:b.bolognino@cooperativarcobaleno.it">b.bolognino@cooperativarcobaleno.it</a>	<a href="mailto:segreteria@cooperativarcobaleno.it">segreteria@cooperativarcobaleno.it</a>

## PRESENTAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il CADD Santhià 20 (Centro Addestramento Disabili Diurno) eroga interventi strutturati in modo organico con finalità socio-pedagogiche, socio-riabilitative e socio educative atte al mantenimento e/o al potenziamento delle autonomie generali e delle attitudini alla cittadinanza attiva, inserite in rete con interventi pluridisciplinari di altri enti ed istituzioni.

È un servizio **rivolto a persone ultrasedicenni** (eventualmente anche ultraquattordicenni, per esigenze specifiche) residenti nella città di Torino, caratterizzate da disabilità intellettiva associata a problematiche comportamentali e relazionali.

### **Nello specifico disabilità associata a:**

- disturbi della relazione e della condotta
- patologie psichiatriche
- disturbi dello spettro autistico

### **Persegue i seguenti obiettivi generali:**

- Favorire il mantenimento, il potenziamento e l'acquisizione di autonomie e abilità sociali, espressive e cognitive.
- Promuovere lo sviluppo di relazioni interpersonali significative
- Incentivare modalità comunicative adeguate che possano permettere l'espressione della propria soggettività
- Intervenire per l'integrazione e la visibilità sociale, con l'attivazione di attività e laboratori in collaborazione con le risorse presenti sul territorio
- Sostenere la famiglia valorizzando le capacità e le potenzialità del nucleo, istaurando una collaborazione costante e costruttiva.

Il CADD è un servizio semiresidenziale a carattere permanente poiché è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì, escluse le festività, dalle ore 9 alle ore 16.30.

In base alle necessità previste dal progetto approvato dalle U.M.V.D. (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabili) competente per residenza, la frequenza può essere a tempo pieno o a tempo parziale verticale. Può accogliere fino ad un massimo di 20 ospiti in compresenza.

Sono previsti interventi educativi condotti attraverso attività strutturate e non, laboratori interni ed esterni alla struttura legati alle autonomie, al benessere, all'acquisizione di competenze comunicative maggiori e/o diverse, alla produzione artigianale, all'uso dei social e degli strumenti di comunicazione, all'integrazione sociale.

Inoltre, vengono organizzati soggiorni estivi e soggiorni brevi durante l'anno, scambi internazionali, gite della intera giornata, partecipazione a mercatini, ad eventi pubblici, concerti e feste aperte alla cittadinanza, collaborazioni con associazioni e organizzazioni di volontariato del territorio, nonché collaborazioni con il vicinato e gli ambulanti del mercato limitrofo.

La **mensa**, fornita da un catering esterno, prevede 4 menù stagionali e verrà posta particolare attenzione laddove ci fossero esigenze di tipo sanitario e religioso. Per le azioni di somministrazione pasti sono rispettate le procedure previste nell'apposito manuale di autocontrollo redatto ai sensi della vigente normativa HACCP.

Il **trasporto** sarà effettuato dagli educatori del centro con pulmini messi a disposizione dalla cooperativa, garantendo così un contatto e uno scambio quotidiano con le famiglie dei nostri ospiti.

Le informazioni relative al Centro Addestramento Disabili Diurno ed alla Cooperativa in generale sono reperibili presso il sito internet della Cooperativa: [www.cooperativalarcobaleno.it](http://www.cooperativalarcobaleno.it)

## LA SEDE DEL SERVIZIO

La sede è di proprietà dell'Arcobaleno ed è stata completamente ristrutturata in vista dell'apertura. È situata in **Via Santhià 28/A**, Torino, in Barriera di Milano, antico quartiere appartenente alla Circoscrizione 6, sorto come borgo proletario ed operaio. Con il passare degli anni mantiene la caratteristica di quartiere popolare e diventa, come la maggioranza di quartieri periferici delle grandi città, molto cosmopolita, vista la residenza di molte culture e popoli diversi, fatto questo legato anche alla vicinanza a Porta Palazzo ed a Borgo Dora.



La struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici della GTT:  
2, 4, 27, 57, 75 e con un breve tratto a piedi con il 18, 50, 51

La sede è stata organizzata in specifici spazi per lo svolgimento delle differenti attività e laboratori. Ogni singolo spazio contiene arredi, attrezzature e materiali specifici.

I locali comprendono:

- Un ampio soggiorno-refettorio
- Tre sale laboratorio/attività
- Una sala relax
- Una palestra
- Un ufficio
- Servizi igienici attrezzati e distinti per ospiti e personale
- Uno spogliatoio per gli ospiti
- Uno spogliatoio per il personale
- Due locali deposito
- Un ampio cortile di pertinenza esclusiva

### **MODALITA' DI INSERIMENTO NEL SERVIZIO**

L'inserimento nel Servizio avviene in seguito al parere positivo espresso della Commissione di Valutazione competente (U.M.V.D.), comunicato in forma scritta alla Cooperativa.

La procedura relativa all'inserimento nel CADD si articola nei seguenti passaggi:

- Incontro della Coordinatrice con i Servizi Referenti, per la raccolta delle informazioni generali relative all'ospite
- Incontro di conoscenza con la famiglia svolto sempre dalla Coordinatrice, per la presentazione del Servizio e contestuale consegna della Carta del Servizio, raccolta delle informazioni fornite dai familiari, ricezione della documentazione necessaria e firma dei moduli di consenso al trattamento dei dati
- Eventuale visita al Centro del nuovo ospite, accompagnato dai familiari
- Condivisione delle informazioni raccolte sul nuovo caso all'interno dell'equipe educativa ed individuazione degli operatori referenti. All'interno dell'equipe viene definita una coppia di referenti (generalmente un educatore ed un operatore socio-sanitario) che si occuperà in particolar modo dell'utente, della redazione del progetto educativo individuale (PEI), dei rapporti con la rete e della relazione con il nucleo familiare.

**Per l'inserimento nel servizio, è necessario che la famiglia fornisca al Coordinatore la seguente documentazione:**

- Documentazione socio-sanitaria
- La prescrizione medica, la posologia e gli orari dei farmaci da somministrare durante l'orario di frequenza presso il Centro Diurno
- Nominativo degli eventuali specialisti sanitari di riferimento
- Nominativo del medico curante
- Occorrono, inoltre, le fotocopie dei seguenti documenti: Carta d'identità, Codice fiscale, Esenzione ticket, certificazione d'Invalidità.

## MODALITA' D'INTERVENTO

*È necessario attivare e sviluppare le reti sociali come risorse, l'integrazione come obiettivo sociale e strategie d'intervento educativo come strumento per intervenire sui reali ed effettivi bisogni di ogni individuo'*

Il Servizio adotta un approccio metodologico che parte dalla riconsiderazione degli individui come attori del cambiamento nella loro piena soggettività e non come passivi spettatori. Di conseguenza, risulta rilevante l'esigenza di promuovere interventi progettuali capaci di ribaltare i presupposti dell'emarginazione e della deprivazione sociale, favorendo sinergie locali fra pubblico e privato, inteso anche come cittadinanza.

Le linee guida su cui si basa l'organizzazione e la strutturazione di questo Servizio, si attuano mediante la programmazione e la progettazione di interventi educativi individualizzati, finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e integrazione sociale.

Per ciascun ospite viene redatto un progetto educativo individualizzato. Alla formulazione degli obiettivi concorrono gli operatori di riferimento, i referenti dei servizi sociali, i referenti sanitari, i consulenti esterni che operano sul caso, in modo da integrare le competenze professionali.

Il progetto viene sempre discusso in équipe e concordato con la famiglia. Riteniamo inoltre di fondamentale importanza, laddove possibile, il coinvolgimento degli utenti stessi nella progettualità, per favorire la loro presa di coscienza rispetto a bisogni, potenzialità e capacità.

L'idea centrale ed innovativa è relativa ad un cambio di prospettiva con la quale è solitamente vista la presenza di un servizio per disabili in un determinato territorio. Ciò a cui vogliamo puntare, infatti, è un servizio che non solo si doti di risorse per rispondere nel miglior modo possibile ai bisogni ed agli obiettivi del progetto educativo degli utenti, ma che rappresenti una risorsa per il quartiere, offrendo alla cittadinanza ed all'Ente Pubblico la propria disponibilità per progetti integrativi con gli abitanti o che si proponga per interventi di cura dei "beni comuni" del territorio. Questo approccio porterà non solo a rafforzare le autonomie sociali degli ospiti del CADD ed a sviluppare il loro senso di appartenenza ad una comunità più ampia di quella offerta dal servizio, ma anche a rappresentare una risorsa effettiva ed attiva per il territorio, concorrendo per quanto possibile al miglioramento della qualità di vita della cittadinanza.

Verrà posta particolare attenzione ai tempi del centro garantendo la giusta armonia fra tempo 'impiegato' e tempo 'libero' utile alle iniziative personali ed alla socializzazione degli ospiti.

## LA GIORNATA "TIPO"

7.30-8.30/9 Trasporti

8.45-9.45 Accoglienza: 'La colazione del...Buongiorno!'...per un buon inizio

10.00-12.30 Attività e laboratori

12.30-14.00 Pranzo e riordino

14.00-14.30 Igiene personale e relax

14.30-15.45 Attività e laboratori

16.00/16.30-17.30 Trasporti

Gli orari possono variare in base alle esigenze progettuali degli ospiti.

## ATTIVITA' E LABORATORI

*'Utilizziamo attività e laboratori come strumenti privilegiati per stimolare i nostri ospiti rispetto alle loro abilità, alla capacità espressiva e per lavorare concretamente sul raggiungimento degli obiettivi dell'intervento educativo, proponendo esperienze diversificate utilizzando risorse interne al servizio ed esterne, cioè collocate sul territorio di vita'.*

A titolo esemplificativo, le attività ed i laboratori offerti possono essere:

**ATTIVITA' ARTIGIANALE PRODUTTIVA:** s'intende avviare un nuovo laboratorio, basato sulla produzione di **oggettistica realizzata con cemento e materiali di recupero**. Si tratta di un'attività che utilizza materiali semplici favorendo il riuso e riciclo di oggetti considerati ormai privi di utilità. I manufatti finali sono oggetti d'arredo molto originali. Gli ospiti verranno coinvolti sia nella fase di realizzazione che in quella della vendita (allestimento dello spazio espositivo interno al centro, eventuale partecipazione a mercatini sul territorio).

ATTIVITA' LEGATE ALL'INTEGRAZIONE: il Servizio prevede la progettazione di alcune attività e spazi aperti, usufruibili e in collaborazione con la cittadinanza, nonché la partecipazione ad eventi pubblici e/o ludici quali concerti, teatri, mostre, cinema, manifestazioni sportive, oltre ad uscite sul territorio (mercato, negozi, bar, parchi).

Potranno essere programmate attività sul territorio in cui gli ospiti del Servizio metteranno a disposizione le proprie capacità a favore della cittadinanza, esempio la pulizia dei parchi, dei giardini dei presidi scolastici, il riordino della biblioteca.

ASSEMBLEA DI CONDOMINIO: "E' la nostra riunione!": l'assemblea è un momento dedicato al confronto tra i nostri ospiti, guidato e facilitato dagli operatori, durante il quale si parla di emozioni, vissuti e contributi sui temi prescelti portati da ciascun partecipante. Oltre a dar loro la possibilità di esprimersi e confrontarsi su argomenti particolari e portare avanti una programmazione delle attività concertata insieme, questo momento è utile per imparare ad accettare ed a rispettare l'altro, i tempi di attesa e le diverse modalità di espressione/comunicazione. Durante questo spazio, anche gli ospiti con limitate o assenti capacità di comunicazione verbale, utilizzano supporti (pcs, scrittura e segni della L.i.s.) per poter comunicare nel modo più efficace possibile.

EDUCAZIONE ALL' USO DEI SOCIAL e DEI CELLULARI: in un periodo storico in cui i social la fanno da padroni e tutto passa attraverso Internet, è fondamentale fornire strumenti per un uso ponderato e consapevole di questi mezzi.

*'Una buona educazione può essere un ottimo mezzo per non incappare nel cyber bullismo che, sempre più, miete vittime soprattutto fra i più indifesi'.*

ATTIVITA' DIDATTICHE e DI SUPPORTO ALLA COMUNICAZIONE: sono previsti spazi in cui gli ospiti possono usufruire anche di supporti informatici per mantenere le capacità apprese durante il percorso scolastico-formativo.

Nelle situazioni in cui il linguaggio verbale è assente o molto limitato, la scelta educativa è quella di proporre forme di Comunicazione Aumentativa Alternativa che possano permettere l'espressione di bisogni e desideri, oltre che l'interazione con gli altri.

*'Mantenere ciò che si è appreso e continuare ad imparare sono elementi fondamentali che contribuiscono alla realizzazione della persona'.*

ATTIVITA' ARTISTICHE-ESPRESSIVE: Arte-Musica-Danza! Si tratta di spazi in cui gli ospiti possono sperimentare canali comunicativi differenti, apprendendo varie tecniche artistiche con la possibilità di scegliere quella più affine alle proprie caratteristiche ed esigenze.

ATTIVITA' LEGATE ALLA QUOTIDIANITA' ed IGIENE SPAZI DOMESTICI: gli ospiti verranno coinvolti in azioni quali fare la spesa, sistemarla negli appositi locali, preparare la sala da pranzo, rigovernare il locale dopo il pasto, fare il bucato, stendere i panni... per aumentare le loro autonomie domestiche. Il Servizio prevede, inoltre, delle uscite sul territorio mirate al mantenimento e al potenziamento delle capacità/abilità legate alla quotidianità: fare piccole commissioni, la colazione al bar, prendere i mezzi pubblici.

LABORATORIO DI CUCINA: offre ai ragazzi la possibilità di sperimentarsi nella preparazione di alcuni piatti semplici da portare a casa per far partecipare la famiglia della loro esperienza. Il laboratorio contempla tutta la filiera delle attività necessarie, dalla spesa alla realizzazione, presentazione, riordino della cucina, scrivere la ricetta.

ATTIVITA' BEN-ESSERE: curarsi, pettinarsi, fare sport, sono azioni atte a prendere consapevolezza del proprio corpo e di quello altrui: prendersene cura ha una risonanza positiva nella quotidianità e nei vissuti del singolo. Si potranno effettuare attività di nuoto, arti marziali, danza, laboratori di circo sociale, cura del sé.

LABORATORIO DEL GIOCO DA TAVOLO: attività basata sull'apprendimento e sull'utilizzo di giochi in scatola che stimola l'attenzione, la concentrazione ed insegna le regole del gruppo ed il rispetto dei tempi altrui, oltre che del gioco stesso. Serve a creare spirito di gruppo ed a gestire al meglio la competizione, presente non soltanto in ambito ludico.

### **E quando arriva il caldo (ma non solo) ...I NOSTRI SOGGIORNI!**

Ormai da anni fiore all'occhiello della nostra cooperativa, questa particolare attività presenta per noi un elemento di grande attenzione e di investimento. Con le positive esperienze maturate, si è deciso di organizzare durante l'anno vari momenti di soggiorno.

Soggiorno estivo: dopo vari anni di esperienze di soggiorni e per esigenze emerse da alcune famiglie, abbiamo sperimentato con ottimi risultati di suddividere i 14 giorni proposti dall'ente in due momenti durante l'estate. Questa proposta nasce dopo aver osservato che, dopo poco più di una settimana, i ragazzi sono stanchi e si godono meno la vacanza e poi per offrire alle famiglie due momenti in cui 'dedicarsi del tempo' senza occuparsi dei propri figli.

Soggiorni brevi: trattasi di un aspetto innovativo e non comune nello sviluppo dei progetti educativi in ambito semiresidenziale e già, sperimentato con successo.

Si organizzano durante l'anno soggiorni brevi da 4-5 giorni che presentano 2 finalità principali:

- Costituiscono un'occasione di sollievo per le famiglie
- Rappresentano importanti occasioni per i partecipanti di implementazione delle proprie autonomie e di sperimentazione di sé in ambienti non conosciuti (per esempio, '**Esperienza neve**' con la partecipazione a corsi di sci per persone disabili deambulanti e non), al di fuori delle dinamiche familiari.

### ***E tanto altro ancora!!***

Durante l'anno, inoltre, sono previste attività extra, quali:

- Uscite al Discoparty, cinema, giostre, pizzeria, teatro, concerti...;
- Organizzazione di gite, feste;
- Partecipazione a manifestazioni ed eventi ludici, ricreativi, sportivi
- Scambi internazionali con l'Associazione 'Il Cerquosino' Di Orvieto.

Sulla base delle caratteristiche effettive dell'utenza, nonché degli obiettivi educativi e riabilitativi relativi alla stessa, si deciderà quali attività e laboratori attivare, formando gruppi di partecipanti con caratteristiche omogenee e compatibile.

## **LA NOSTRA EQUIPE**

*'Uno per tutti e...tutti per uno!'*

L'équipe è composta da:

- Coordinatrice del servizio
- Educatori professionali
- Operatori Socio Sanitari/ Assistenti Domiciliari e dei servizi Tutelari
- Esperto nella valutazione e nel trattamento dell'autismo in età adulta
- Consulenti per le attività strutturate e per i laboratori, fra cui Consulenti di: arte, musica, danza, psicodramma, falegnameria, ceramica, cucina, naturopatia
- Tutor dell'apprendimento
- Collaborazioni con Counsellor a orientamento sistemico-narrativo e Counsellor in Mindfulness interni alla cooperativa

L'équipe è composta da operatori in possesso di titoli e requisiti professionali richiesti dalla normativa vigente.

L'équipe educativa si incontra con cadenza settimanale per confrontarsi sui piani di lavoro individuali valutando l'efficacia degli interventi e per pianificare l'organizzazione settimanale.

La **Coordinatrice** del Servizio rappresenta per le famiglie il riferimento per tutti gli aspetti organizzativi degli interventi e delle attività settimanali e stagionali, nonché per l'impostazione delle linee metodologiche seguite dal personale nell'erogazione degli interventi educativo-assistenziali.

Gli aspetti economico-gestionali più generali del Servizio sono di pertinenza del **Responsabile di Settore**, che le famiglie possono conoscere ed incontrare periodicamente durante gli incontri “assembleari” e contattare in caso di necessità.

I consulenti delle attività e dei laboratori sono selezionati sulla base di titoli ed esperienza nel campo di interesse, ed inseriti nell’Albo Fornitori della cooperativa. Periodicamente si procede ad una verifica del possesso dei requisiti necessari a permanere nell’Albo.

## I NOSTRI VALORI

La cooperativa si impegna nei confronti dei clienti/utenti e dei loro famigliari a rispettare i seguenti valori:

**Centralità della persona:** la cooperativa è consapevole di operare in un campo di particolare delicatezza e responsabilità, pertanto tutti coloro che operano per la stessa si impegnano a far emergere, tutelare e favorire l’espressione delle caratteristiche specifiche di ciascuna persona affidata alla stessa.

**Accoglienza, informazione, e partecipazione:** i fruitori dei servizi della cooperativa e le loro famiglie hanno diritto ad essere accolti e seguiti con attenzione e rispetto, senza alcuna distinzione e pregiudizio, ad essere puntualmente informati rispetto al funzionamento ed organizzazione del servizio di destinazione e ad essere coinvolti nella costruzione e nel monitoraggio del progetto individuale.

**Orientamento ed empowerment:** gli operatori della cooperativa, spesso interfaccia privilegiata tra utenza e servizi sociosanitari, si impegnano a orientare i fruitori ed i loro famigliari rispetto all’accesso ed al funzionamento dei servizi sociali, assistenziali e sanitari. Altresì la cooperativa e gli operatori della stessa lavorano, ad ogni livello, per garantire alle persone più in difficoltà la conoscenza, l’esercizio ed il soddisfacimento dei diritti civili e di cittadinanza degli stessi.

**Ascolto, confronto e flessibilità:** in coerenza con la mission, la cooperativa si impegna a *leggere, analizzare e rispondere ai bisogni della comunità, con particolare attenzione alle persone in situazione di svantaggio*, a tal fine la cooperativa si impegna ad attivare strumenti ed occasioni atti a favorire l’ascolto, le opinioni, i suggerimenti e le richieste dei fruitori e dei famigliari e ad adottare modelli organizzativi flessibili atti a conciliare le stesse con il funzionamento dei servizi.

**Qualità degli interventi:** le persone accolte dai servizi della cooperativa e le loro famiglie hanno diritto ad usufruire di servizi di qualità, professionali, dinamici ed innovativi. A tal fine la cooperativa ed i suoi operatori si impegnano a curare con attenzione il lavoro di rete con i servizi committenti, con il territorio e con altre realtà del terzo settore, a progettare e realizzare interventi aggiuntivi rispetto al mandato professionale anche attraverso la

ricerca di risorse economiche ed umane discendenti da donazioni e contributi; ad aggiornare ed implementare le conoscenze degli operatori attraverso la formazione continua e a monitorare e rinnovare la progettualità e le prassi gestionali dei servizi offerti.

**Tutela della salute, della privacy e del benessere psicofisico:** attraverso una puntuale e consapevole applicazione della normativa la cooperativa e chi opera per la stessa si impegnano a garantire la sicurezza e la riservatezza dei fruitori dei servizi; attraverso l'osservazione attenta, l'ascolto "partecipe", il confronto con la persona e con i suoi referenti e la disponibilità al cambiamento chi opera per la cooperativa si impegna a cogliere segnali di disagio psichici e fisici delle persone in carico ed a segnalare, concordare e attivare strumenti e cambiamenti atti a rimuoverne le cause e/o attutirne gli effetti.

### **Impegni di reciprocità**

**Riconoscimento, alleanza e partecipazione:** la cooperativa si attende che i fruitori dei servizi e le loro famiglie si pongano su un piano collaborativo, riconoscendo la professionalità degli operatori, condividendo con gli stessi aspettative, progettualità ed obiettivi, informandoli di eventuali criticità e confrontandosi con gli stessi in caso di insoddisfazione, incomprensione, conflitto.

*(tratto dal Codice Etico della Cooperativa L'Arcobaleno)*

## **CURA DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE**

Riteniamo fondamentale nel nostro metodo lavorativo improntare la relazione con le famiglie su principi quali l'accoglienza, l'ascolto, il coinvolgimento attivo, la collaborazione, attraverso:

- momenti periodici di incontro individuale con ciascuna famiglia per concordare obiettivi del PEI e modalità di lavoro e per monitorare e verificare l'andamento del progetto;
- incontri "assembleari" tra le famiglie e gli operatori dell'equipe, nonché le figure Responsabili del Centro (Coordinatore e Responsabile di Settore) per informazioni e confronto sul funzionamento del centro e le attività svolte e programmate;
- momenti di festa con famiglie, ospiti e operatori (un paio all'anno, di norma ad inizio anno ed in estate); si prevede un coinvolgimento attivo delle famiglie nell'organizzazione, ad esempio portando/preparando in loco piatti tipici tradizionali, per favorire la conoscenza e lo scambio interculturale, data la presenza sempre maggiore di un'utenza caratterizzata da una pluralità di etnie.

## **GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE E TUTELA DELLA PRIVACY**

Presso l'ufficio del CADD saranno custoditi e archiviati in apposite cartelline individuali tutti i documenti relativi agli ospiti: documenti d'identità, documenti sanitari, relazioni e progetti. La documentazione sarà gestita nel rispetto della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR 2016/679), garantendo l'accesso ed il trattamento dei dati al solo personale autorizzato, per le sole finalità definite dal Modello di Gestione della Privacy adottato dalla Cooperativa.

Al momento dell'inserimento presso il CADD, viene presentato alla famiglia il documento informativo ai sensi del "Codice in materia di protezione dei dati personali", e si richiede alla stessa la firma del modulo che autorizza la Cooperativa al trattamento dei dati; la famiglia potrà scegliere se autorizzare il trattamento di immagini sia internamente che esternamente alla cooperativa.

All'interno dell'ufficio del Cadd saranno affissi i seguenti documenti, visionabili anche da parte dei familiari:

- turni settimanali degli operatori
- organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali
- menù

## **CERTIFICAZIONE DI QUALITA'**

La nostra Cooperativa dal 1° Marzo 2012 è conforme alla norma UNI EN ISO 9001 per i seguenti prodotti-Servizi: "Progettazione, erogazione e gestione di Servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi a favore di persone in situazione di svantaggio e/o di emarginazione e di interventi di promozione del benessere e dell'agio sociale".

A cadenza annuale un Ente certificatore esterno (attualmente KIWA) effettua degli audit presso i nostri servizi in cui verifica che i nostri processi di organizzazione interna ed erogazione degli interventi educativo-assistenziali siano conformi alla norma sopra citata, ovvero siano rispettate procedure e criteri che garantiscano un certo standard di qualità nei confronti dei nostri clienti, cioè le famiglie e gli utenti a noi affidati, oltre che gli Enti Committenti dei nostri servizi. Non solo, la norma prevede un processo di miglioramento continuo, per cui di anno in anno si richiede l'implementazione di nuove procedure che garantiscano un sempre maggiore livello di qualità.

Nel corso dell'anno vengono svolti incontri periodici di verifica con tutti i soggetti della rete (referenti sociali e sanitari, famiglia, scuola, specialisti privati), per monitorare insieme l'andamento e l'efficacia dell'intervento.

Inoltre, annualmente verrà condotta un'indagine di soddisfazione delle famiglie, attraverso la somministrazione di un questionario. I risultati verranno sintetizzati, analizzati e restituiti alle famiglie stesse, nell'ottica della trasparenza e della collaborazione reciproca in un'ottica di miglioramento continuo.

## **GESTIONE DELLE EMERGENZE**

Tutto il personale operante in Servizio è adeguatamente formato per la gestione delle emergenze sia in caso di infortuni che di incendio e altre calamità naturali. In caso di emergenze (crisi comportamentali auto e/o etero-aggressive di particolare entità, gravi infortuni o malori improvvisi dell'ospite), la Cooperativa ha stabilito un protocollo di intervento, il quale prevede che si valuti subito la gravità della situazione: se la situazione è ritenuta grave dagli operatori presenti, si contatta immediatamente il 112 e si seguono le istruzioni ricevute. Appena la situazione lo consente si avvisano in ordine: la coordinatrice (se non presente in Servizio) e/o il Responsabile di Settore, la famiglia e i Referenti socio-sanitari. In caso di intervento del 118 con successivo accompagnamento in ospedale dell'ospite, il coordinatore o un operatore seguono l'ospite in ospedale e garantiscono la loro presenza almeno fino all'arrivo di un familiare. Anche nel caso in cui non si sia reso necessario l'intervento del 118, l'ordine di chiamata è comunque quello sopra descritto. Non appena possibile il Coordinatore e gli operatori coinvolti stileranno una relazione dell'accaduto, da inviare ai Servizi Referenti. In caso di incendio e/o altre calamità naturali, gli operatori sono formati ed istruiti secondo le disposizioni contenute nel Piano di Emergenza ed Evacuazione del Servizio.

## **LA COOPERATIVA L'ARCOBALENO**

*'È, altresì, nostro obiettivo creare un'impresa sociale che permetta ad ogni socio di poter svolgere il proprio lavoro in maniera gratificante, partecipare attivamente alla realizzazione del progetto globale della Cooperativa e poter crescere professionalmente all'interno della stessa'.*

La Cooperativa Sociale 'L'Arcobaleno' di Torino è una ONLUS impegnata dal 1987 nella creazione di benessere a vantaggio di persone in grave situazione di disagio psichico e fisico, attraverso azioni volte a soddisfare il più possibile i loro bisogni.

È impegnata nella gestione di Servizi residenziali, semiresidenziali e territoriali in collaborazione con le Istituzioni Pubbliche e nell'ideazione di nuovi Progetti insieme a cittadini e fondazioni.

Ad oggi la Cooperativa L'Arcobaleno gestisce i seguenti Servizi:

**C.A.D.D 'AZeta'** per disabili ultrasedicenni sito in Torino, via Capriolo 16

**Comunità Alloggio** per disabili adulti affetti da psicosi grave, per un totale di 10 utenti in comunità e 4 al diurno. Il Servizio si trova a Castiglione T.se ed è iscritto alla Sezione B Albo Prestatori Servizi Socio – Sanitari del Comune di Torino

**Interventi Educativi in Ambito Scolastico** che comprendono sia sostegno ad alunni disabili sia laboratori con gruppi classe, sul territorio della città di Torino e Comuni limitrofi.

**Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo in contesto familiare, extrafamiliare e laboratoriale per disabili adulti 'Sancho Pancho'**, per conto del Comune e delle ASL di Torino. Il Servizio è iscritto alla Sezione B Albo Prestatori Servizi Socio – Sanitari del Comune di Torino.

**Servizio Socio-Educativo-Riabilitativo per minori**, per conto del Comune e delle ASL di Torino. Il Servizio è iscritto alla Sezione B Albo Prestatori Servizi Socio – Sanitari del Comune di Torino

**Laboratorio Artigianale Supportato 'Officina 413'** per pazienti psichiatrici o con lieve disabilità intellettiva, sito a Torino

**Centro diurno per pazienti del Servizio di Salute Mentale** dell'ASL TO 4, sito a San Mauro T.se

**Servizi di Educativa Territoriale e assistenza scolastica per minori disabili** residenti in Val Sangone

**Settore Turismo** soggiorni estivi e soggiorni brevi invernali per soggetti disabili

## **MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI/OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI**

*'In un'ottica di trasparenza e miglioramento continuo...'*

In caso di problematiche, reclami, osservazioni e suggerimenti l'utente, la famiglia o i servizi di riferimento possono rivolgersi all'educatore referente, al Coordinatore del Servizio, al Referente di Settore, in base alla tipologia e gravità del problema stesso.

I reclami ed i suggerimenti possono essere presentati nelle seguenti forme:

- Cartacea, recandosi direttamente presso la sede legale di C.so Casale 205, Torino o inviando comunicazione per mezzo raccomandata allo stesso indirizzo.
- Via e-mail, all'indirizzo: [b.bolognino@cooperativarcobaleno.it](mailto:b.bolognino@cooperativarcobaleno.it), [marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it](mailto:marzio.giglio@cooperativarcobaleno.it) o [segreteria@cooperativarcobaleno.it](mailto:segreteria@cooperativarcobaleno.it)
- Telefonicamente, chiamando il responsabile di settore del CADD, Sig. Giglio Marzio: 393 9026370 o la Coordinatrice del Servizio, Dott.sa Barbara Bolognino: 366 7432726