

*Comunità Alloggio di
TIPO C
"CAIT"*

CAIT

**VIA FIESOLE 15c
TORINO**



DIGNITADE
Fondazione ANFFAS TORINO ONLUS

ENTE A MARCHIO
Anffas



STRANAIDEA

INDICE

L'ATI (Associazione Temporanea d'Impresa)	3
MISSION e VISION.....	4
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	5
DESTINATARI DIRETTI DEL SERVIZIO.....	6
RETTA.....	6
SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA	6
SERVIZI A PAGAMENTO	6
SERVIZI GENERALI.....	6
RISORSE STRUTTURALI DELLA COMUNITÀ	7
MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI.....	8
MODALITÀ DI PRESA IN CARICO	8
MODALITÀ DI DIMISSIONE	8
INSERIMENTO DI PRONTO INTERVENTO	9
DOCUMENTI NECESSARI	9
ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA	9
GESTIONE DELLE EMERGENZE	10
PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ SETTIMANALI	10
SOGGIORNI	10
EQUIPE.....	11
REQUISITI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI	11
COINVOLGIMENTO UTENTE/FAMIGLIA - CONDIVISIONE.....	11
RAPPORTI CON IL TERRITORIO	12
CON CHI COLLABORIAMO	12
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA DELLA QUALITÀ	13
GESTIONE DEI RECLAMI.....	13
INFORMAZIONI UTILI	14

ASSOCIAZIONE TEMPORANEA D'IMPRESA (ATI)

Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale

-

Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus

La carta dei servizi

La presente carta dei servizi rispecchia l'accordo funzionale raggiunto tra **Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale** e **Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus** per la gestione del servizio in questione.

In particolare ciascuna componente espone il suo progetto per quanto attiene ai compiti rispettivamente definiti.

Nella stesura, essendo il servizio espletato secondo standard di qualità che ciascuna parte statutariamente si impegna a rispettare, viene evidenziato nella stesura che le attività sono svolte in funzione di contrassegni di garanzia, visibili nell'elaborato, che certificano il rispetto dei suddetti standard.

L'ATI (Associazione Temporanea d'Impresa)

La **Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale** e **Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus** gestiscono congiuntamente la comunità alloggio di tipo C Cait, tramite l'attivazione di una Associazione Temporanea di Impresa.

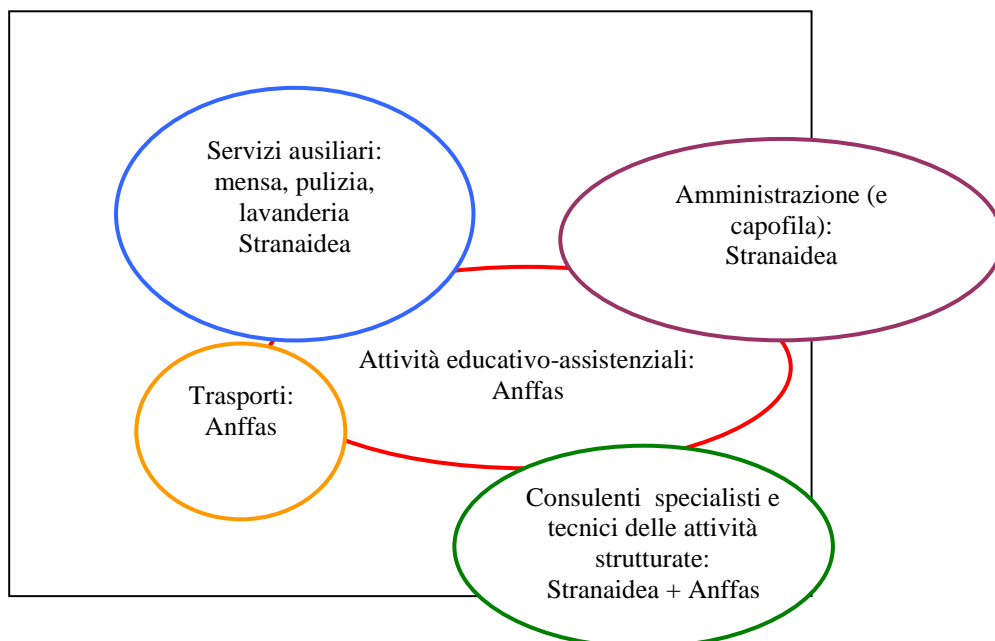
La scelta dei due enti nasce dall'aver rilevato il valore strategico di questa specifica collaborazione che incentiva operativamente a consolidare la sinergia tra servizi limitrofi in termini spaziali e dal punto di vista del tipo di intervento. Entrambe gli enti, inoltre, hanno acquisito un'approfondita esperienza nel campo degli interventi a favore dei disabili e hanno anche sviluppato due ambiti di relazione organizzativa diversi, che si intendono valorizzare e integrare con questa collaborazione.

In particolare:

- **Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus**, essendo l'emanazione operativa dell'associazione di familiari e persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo **Anffas Torino APS ETS**, ha promosso e concretizzato il coinvolgimento delle famiglie ed il loro protagonismo nel rispondere ai propri bisogni, costruendo nel tempo una rete notevole. La presenza delle famiglie tra i promotori dell'organizzazione contraddistingue positivamente il suo stile di lavoro.
- **Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale**, nel tempo, ha scelto di articolare il proprio intervento puntando sullo sviluppo della rete territoriale e su modelli sinergici di risposta ai bisogni. Questo ha permesso di costruire una rete di relazioni esterne all'organizzazione molto differenziata, capace di attivare soluzioni innovative e flessibili.

In aggiunta a ciò, la collaborazione tra i due enti permette un utilizzo efficiente di risorse e la valorizzazione di professionalità e servizi già in essere.

L'articolazione delle competenze tra i due enti all'interno dell'Associazione Temporanea di Impresa è sintetizzata nella figura che segue:



MISSION e VISION

La **Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus**, in ottemperanza dell'art 4 del proprio Statuto, "persegue esclusivamente finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, esercitando in via stabile e principale una o più attività di interesse generale, senza scopo di lucro, avendo come particolare riferimento della propria attività le persone svantaggiate, con priorità per quelle con disabilità intellettiva e del neurosviluppo."

Inoltre la **Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus**, in ottemperanza dell'art 5 del proprio Statuto, "persegue le proprie finalità attraverso lo svolgimento delle attività di interesse generale ...", secondo quanto stabilito dall'art. 5 del decreto legislativo 3 agosto 2017, n. 117.

Svolge quindi attività di solidarietà sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

La Fondazione persegue il proprio scopo "... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ..."

Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale, nata nel 1986 a Torino, sul territorio delle Circoscrizioni 4 e 5, oggi opera su tutto il territorio cittadino e della Città Metropolitana di Torino.

La cooperativa è costituita attualmente soci e lavoratori, impegnati in vari servizi con i minori, le persone in situazione di handicap, i soggetti deboli, attraverso la promozione e la realizzazione di progetti di integrazione sociale, di sostegno alla cittadinanza attiva, di incremento dell'occupabilità, di sviluppo di comunità.

Da sempre si caratterizza per i processi democratici e partecipativi che valorizzano le potenzialità dei soci, dei lavoratori e dei volontari, sia nella progettazione, sia nella gestione dei servizi.

Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale è profondamente radicata nei territori in cui agisce: i suoi servizi non sono semplicemente "prodotti" volti al benessere dei fruitori, ma investimenti a favore di tutta la comunità locale: attraverso il coinvolgimento degli stakeholders, la partecipazione dei fruitori alla gestione delle attività, l'impegno all'interno delle istituzioni di rappresentanza di livello locale.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

Gestito dal 2004 dall'ATI **Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale - Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus**, il Servizio viene erogato, in regime di accreditamento ai sensi della Delibera della Giunta Comunale n. 200311251/019 del 09/12/2003, in recepimento del Decreto Legislativo n. 267 del 18/08/2000 e successive modifiche ed integrazioni, presso la Comunità alloggio tipo C **CAIT** situata in Via Fiesole 15/c.



Vi si arriva:

in auto:

situato tra Strada Altessano e Via Sansovino.

Uscita tangenziale più vicina Venaria/Stadio: seguire indicazioni Allianz Stadium, percorrere Via Sansovino e girare a sinistra all'incrocio con Strada Altessano: Via Fiesole risulta essere la prima via chiusa a sinistra dopo la svolta al semaforo.

Con i mezzi di trasporto pubblici:

linee **72** - **72i** fermata 2439 Sansovino Est;

linee **72** - **72i** fermata 2440 Sansovino;

linee **62** - **75** fermata 2414 Altessano;

linee **62** - **75** fermata 2417 Pirano;

linea **3** fermata 174 Cincinnato o fermata 175 Lombardia (metropolitana leggera);

linea **3** fermata 173 Cincinnato o fermata Lombardia (metropolitana leggera);

Coordinatore: **Roberto Angelillo**

cell. Coordinatore 3381280215 dalle 10.00 ore 16.00 da lunedì al venerdì

coordinamento@anffas.torino.it

Referente: **Katia Novo**

tel 011 4513933 cell. 338 3771784

e-mail: cait@anffas.torino.it

DESTINATARI DIRETTI DEL SERVIZIO

I "destinatari diretti" del servizio residenziale sono disabili intellettivi e cognitivi, per un totale di 13 posti letto (10 residenziali e 3 posti di pronto intervento e tregua).

RETTA

L'entità della retta viene definita dall'Ufficio contribuzioni dell'Ente inviante e, a seguito della presentazione da parte delle famiglie di tutta la documentazione economica relativa ai redditi dell'Ospite, viene altresì definita la quota di compartecipazione a carico dell'ospite.

La quota di compartecipazione alla retta di competenza dell'Ospite deve essere versata al ricevimento della fattura mensile emessa dalla Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale, tramite bonifico bancario o presentandosi agli uffici siti in via Paolo Veronese 202 - Torino.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

Le prestazioni previste dalla retta dall'Ente committente nei parametri tabellari e minutaggi pro-capite che includono gli interventi di tipo educativo ed assistenziale.

Sono quindi da considerarsi inclusi il vitto, l'alloggio, il riscaldamento, il trasporto, la lavanderia, le attività educative e di risocializzazione, i servizi generali e collettivi.

SERVIZI A PAGAMENTO

La retta non comprende le spese per ausili sanitari e protesi ortopediche, il parrucchiere, l'estetista, la pedicure, i prodotti per l'igiene personale, i farmaci di uso non comune, i ticket sanitari per medicinali o per analisi in genere.

SERVIZI GENERALI

MODALITÀ DI GESTIONE DELLA MENSA

Il servizio si avvale della consulenza di un supervisore alimentare che si occupa di mantenere aggiornata la tabella del menù e delle diete in relazione alle indicazioni mediche.

LAVANDERIA

La Struttura è dotata di lavatrici ed una asciugatrice. Le colf della Comunità si occupano del lavaggio dei capi di abbigliamento provvedendo, inoltre, alla cura dell'abbigliamento ed eventuali lavori di rammendo.

TRASPORTI

La comunità è dotata di un pulmino attrezzato per persone disabili.

RISORSE STRUTTURALI DELLA COMUNITÀ

La Comunità è suddivisa in ampie e confortevoli stanze. Ogni camera da letto ha un bagno adiacente oltre a due servizi igienici adeguatamente attrezzati con la presenza di tutti gli ausili necessari alla migliore fruibilità.



È presente un ampio salone comune suddiviso in una zona pranzo ed una salotto. Un'ulteriore stanza viene utilizzata per le riunioni o per attività ludiche e di socializzazione.

La cucina e la dispensa sono adeguati allo stoccaggio e alla preparazione dei pasti secondo vigente normativa.

La Comunità è dotata inoltre di un locale lavanderia, di infermeria e ufficio.

La Struttura è circondata da un'ampia zona verde utilizzata soprattutto durante il periodo estivo.



MODALITÀ DI ACCESSO E ORARI

Ogni ingresso in CAIT deve essere predisposto dal Servizio territorialmente competente del Comune di Torino, previo consenso della commissione U.M.V.D. (o su specifica indicazione).

La richiesta di inserimento definitivo o di pronto intervento viene, comunque, sempre effettuata dai Servizi Sociali del Comune di Torino, a cui la famiglia è tenuta a rivolgersi.

La Comunità eroga il proprio servizio 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

Il servizio notturno è garantito da un operatore dalle 22,00 alle 07,00.

Le visite sono possibili nella fascia oraria pomeridiana, salvo diverso accordo con il Responsabile del servizio. Gli operatori in turno sono a disposizione per fornire ai familiari informazioni di carattere generale.

È possibile fare riferimento al coordinatore e ai referenti del Servizio in caso di informazioni più specifiche inerenti gli ospiti o attinenti all'organizzazione della struttura.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

Per il nostro Servizio il punto di partenza per una modalità corretta di presa in carico è quella di un modello di intervento relazionale centrato sulla persona, dove con un lavoro di rete, un'accurata progettazione e valutazione del progetto di vita, diventano possibili interventi flessibili, consentendo di rispondere in modo adeguato ai cambiamenti evolutivi di ogni persona disabile.

La relazione costituisce, quindi, il nucleo fondante dell'intervento, il luogo "dell'accettazione" dell'altro per quello che l'altro è, della comprensione, della costruzione di legami saldi e rassicuranti.

Al fine di poter elaborare una corretta e significativa modalità di presa in carico, il gruppo dei nostri operatori oltre a tenere in considerazione gli elementi specificati nel contratto di Accreditamento darà particolare attenzione ai seguenti fattori: la significatività delle relazioni; i luoghi e gli spazi di vita; la continuità storica del sé; l'appartenenza e la vivibilità del contesto nel quale la persona è inserita; il senso e il valore della propria esistenza.

La fase di rilevazione dei bisogni viene articolata su più segmenti di lavoro, caratterizzati da specifiche metodologie di analisi e unificati dall'obiettivo di favorire il maggior numero di informazioni utili a delineare i bisogni reali e potenziali degli utenti.

I canali utilizzati sono i seguenti: informazioni rilevate dagli operatori pubblici e privati che abbiano in carico la persona disabile; informazioni raccolte presso la famiglia.

I mezzi principali di analisi utilizzati sono il colloquio e l'osservazione diretta. È inoltre presente una griglia di rilevazione inserita nella cartella personale dell'utente. Per quanto riguarda le informazioni aggiuntive legate all'andamento quotidiano dell'inserimento in struttura, utili ad approfondire la conoscenza dei bisogni dell'utente, sono raccolte nel diario giornaliero.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

In caso di dimissione della persona disabile è necessaria una valutazione tra il responsabile del Servizio, l'educatore e l'oss di riferimento, l'assistente sociale o l'educatore territoriale per valutare la situazione e l'ottenimento di una rivalutazione da parte dell'UVDM.

INSERIMENTO DI PRONTO INTERVENTO

Per l'eventuale inserimento in pronto intervento, la famiglia si rivolge all'assistente sociale o all'educatore territoriale di riferimento per far rilevare l'esigenza di pronto intervento. È quindi il Servizio Sociale che comunicherà l'inserimento al Settore Disabili del Comune di Torino. Il progetto verrà definito in sede di Commissione UVDM.

In questo caso, la documentazione necessaria all'ingresso sarà recuperata appena possibile anche dopo l'inserimento stesso in CAIT.

Documento necessario al momento dell'accoglienza in struttura è l'eventuale prescrizione del medico inerente il dosaggio e la somministrazione farmaci.

DOCUMENTI NECESSARI

Fotocopia Tessera S.S.N.

Fotocopia Tessera di esenzione ticket

Fotocopia Codice fiscale

Fotocopia Carta d'identità

Fotocopia del verbale di invalidità civile

Fotocopia del decreto di interdizione/amministrazione di sostegno e/o inabilitazione

Dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore o amministratore di sostegno

Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili

Recapiti telefonici del medico

Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

Eventuale prescrizione medica in caso di assunzione farmaci.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

GIORNATA TIPO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ	
ORARIO	ATTIVITÀ
7.00 – 8.30	Sveglia ed igiene
8.30 – 9.30	Colazione - Igiene
9.30 – 12.00	Attività interne/esterne alla CAIT
12.00 – 14.00	Pranzo – riordino - igiene
14.00 – 16.00	Riposo e/o attività non strutturate
16.00 – 17.00	Merenda / igiene
17.00 – 19.00	Attività interne/esterne
19.00 – 20.30	Cena/riordino
20.30 – 21.00	Attività serali
21.00 – 22.00	Preparazione notte
22.00 – 7.00	Riposo

GIORNATA TIPO SABATO E DOMENICA	
ORARIO	ATTIVITÀ
8.00 – 9.00	Sveglia ed igiene
9.00 – 10.00	Colazione - Igiene
10.00 – 12.00	Attività interne/esterne
12.00 – 14.00	Pranzo – riordino - igiene
14.00 – 16.00	Riposo e/o attività non strutturate
16.00 – 17.00	Merenda / igiene
17.00 – 19.00	Attività interne/esterne
19.00 – 20.30	Cena/riordino
20.30 – 21.00	Attività serali
21.00 – 22.00	Preparazione notte
22.00 – 8.00	Riposo

GESTIONE DELLE EMERGENZE

In caso di emergenza a carattere non sanitario nelle ore notturne, l'operatore notturno potrà essere affiancato da un altro reperibile dalle 22.00.

Per emergenze di carattere sanitario, gli operatori contatteranno il servizio di guardia medica e/o di pronto soccorso, occupandosi dell'accompagnamento in caso di ricovero. La struttura si impegna inoltre a dare pronta comunicazione alle famiglie ed agli enti committenti.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ SETTIMANALI

Le attività svolte sia all'interno sia all'esterno della Struttura, sono organizzate per raggiungere determinati obiettivi specifici cercando di soddisfare i bisogni e gli interessi degli ospiti.

Il fine settimana e il periodo estivo sono i momenti in cui vengono privilegiate tutte quelle attività maggiormente ludiche e di aggregazione.

Tutti i laboratori e le attività vengono strutturate di volta in volta in base alle caratteristiche specifiche dell'utenza inserita.

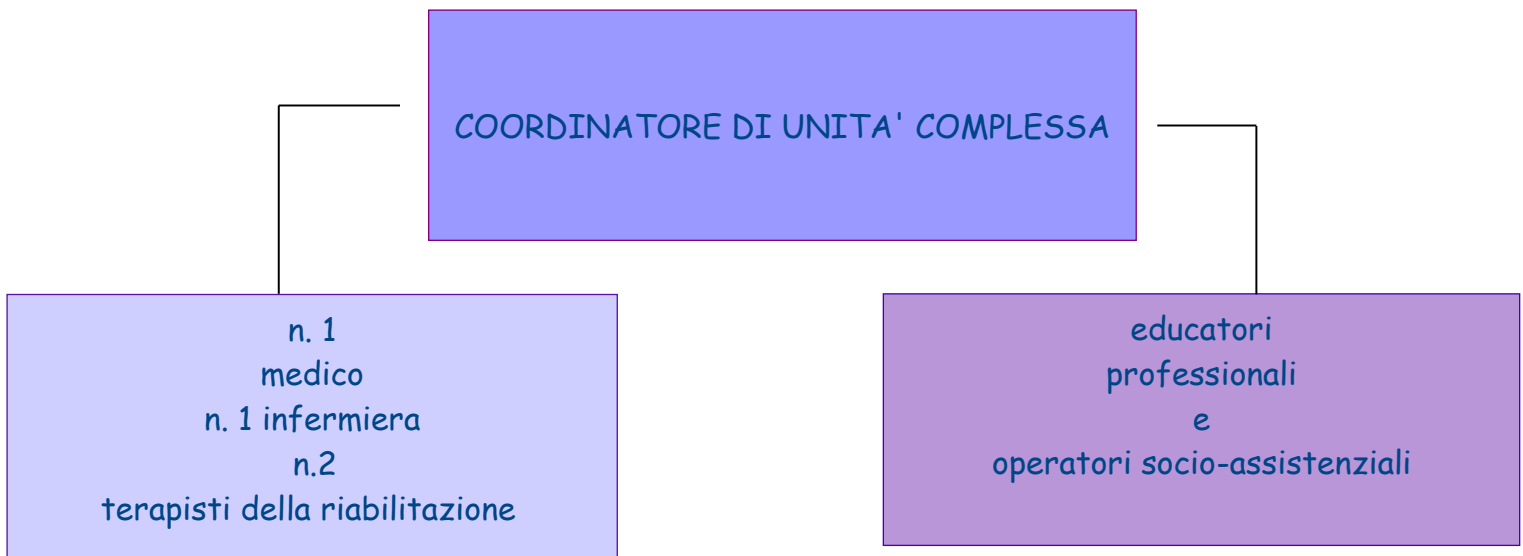
Le attività svolte sono suddivise per le seguenti aree di intervento:

- attività motorie: piscina, ginnastica dolce presso palestra attrezzata, yoga e massaggio, pilates;
- attività terapeutiche: pet therapy, stimolazione basale;
- attività espressive: laboratorio teatrale, pittura, canto, danzaterapia, musicoterapia,;
- attività occupazionali: cucina, giardinaggio, biblioteca;
- attività ricreative: discoparty, cinema, eventi sportivi, concerti, uscite al mercato rionale, partecipazione ad eventi del territorio.

SOGGIORNI

Nel periodo estivo, di concerto con il Comune di Torino, organizziamo i soggiorni per gli utenti e le famiglie interessate: un'occasione per ampliare i momenti di socializzazione, di svago e di crescita, con la presenza degli operatori del Centro già conosciuti dagli ospiti e con i quali il rapporto educativo e di fiducia è già consolidato.

EQUIPE



REQUISITI ORGANIZZATIVI E GESTIONALI

Le prestazioni sono erogate in base ai requisiti organizzativi e gestionali previste dall'accREDITAMENTO con il Comune di Torino.

Prestazione in fascia alta

- 295 minuti assistenziali/educativi al giorno
- 30 minuti consulenti attività al giorno

Prestazioni Sanitarie Standard

- 2 ore settimanali di consulente sanitario
- 2 ore settimanali di attività tecnico specialistiche
- 4,8 minuti pro die di infermiere

COINVOLGIMENTO UTENTE/FAMIGLIA - CONDIVISIONE

Il coinvolgimento della famiglia nel Servizio rappresenta l'elemento fondamentale per la conoscenza dell'ospite. Questo tuttavia non è sufficiente a far sì che il Servizio operi in modo adeguato: il familiare viene anche coinvolto, in base alla sua disponibilità, nel quotidiano del Servizio in modo che non venga vissuto l'inserimento come "abbandono" da entrambe le parti. A questo riguardo il coinvolgimento è funzionale a:

- attivare scambio di conoscenza e fiducia tra familiari ed operatori;
- agevolare l'espressione di vissuti positivi nell'utilizzo di risorse di tregue e non negativi di abbandono;
- improntare il Servizio ai bisogni reali e stimolare la definizione di progetti di sollievo e non solo di singoli interventi.

La nostra organizzazione è in grado di organizzarsi in funzione dei bisogni esplicitati dalle persone prese in carico. Attualmente le nostre risposte hanno interessato i seguenti ambiti:

- Il piano assistenziale ed educativo viene definito con la persona stessa (là dove possibile) e con la famiglia: con la famiglia vengono costruiti, condivisi e concordati i protocolli assistenziali da adottare su ogni singola persona. Vengono, inoltre, proposti monitoraggi di numerosi aspetti della vita delle persone, importanti per dare risposte sempre più specifiche e personalizzate.
- Durante gli "Open Day del servizio", a cadenza mensile, le famiglie possono venire presso la comunità, parlare con i consulenti, vedere come vengono svolte le attività potendo anche partecipare attivamente alle stesse.
- La collegata associazione Anffas Torino APS ETS mette a disposizione delle persone disabili e delle famiglie uno sportello SAI (accoglienza ed informazione in merito alla disabilità).

RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La collegata associazione Anffas Torino APS ETS, la Fondazione Anffas Torino Dignitade Onlus e la Stranaidea S.C.S. Impresa Sociale collaborano con Gruppi di Volontariato, Associazioni, Cooperative e Cittadini esistenti sul territorio con l'obiettivo di creare una rete che migliori la qualità dei servizi offerti ai nostri clienti.

Partendo da tale presupposto, la Comunità CAIT, con l'obiettivo di essere sempre più visibile, utilizza siti internet, divulgazione di materiale informativo, organizzazione di convegni al fine di collaborare costantemente con le diverse realtà del territorio.

CON CHI COLLABORIAMO

"OASI - Open Space for Open Mind" un luogo di incontro e scambio e sensibilizzazione per associazioni culturali e giovanili torinesi e persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo, fruibile e sostenibile nel tempo. L'obiettivo è creare uno spazio inclusivo dove giovani con e senza disabilità possano comunicare, collaborare e crescere insieme, rispettando l'ambiente e la sostenibilità. Questo spazio è un punto di incontro per giovani volontari desiderosi di creare qualcosa di significativo per sé e per gli altri, permettendo a tutti di esprimere il proprio potenziale.

L'agenzia per il lavoro Anffas Piemonte Lavoro, servizio accreditato ad operare sulle Politiche Attive del Lavoro con la Regione Piemonte, che si occupa particolarmente dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo.

In un'ottica di formazione e di rete, al fine di far conoscere la nostra realtà sul territorio, da tempo ormai siamo sede di tirocinio: per gli studenti della Facoltà di Scienze dell'Educazione, Scienze Infermieristiche, Psicologia, Fondazione Feyles e SFEP.

Da alcuni anni, abbiamo stipulato una convenzione con il Tribunale di Torino ed Asti per essere Ente ospitante di "percorsi di pubblica utilità" e "MAP" (Messa Alla Prova), per persone che devono recuperare crediti sociali.

La Cait partecipa attivamente al progetto RETE proposto dal Comune di Torino, mettiamo a disposizione attività, spazi e consulenti ad altre realtà del territorio. Partecipiamo, inoltre, ad attività presso e con altri servizi che si occupano di disabilità.

Ultima ma non meno importante, la Cait supporta le iniziative di inclusione, come l'open day organizzato dall'Anffas Torino APS ETS - Associazione Locale di Famiglie e Persone con Disabilità Intellettiva e disturbi del neurosviluppo - che, ogni anno, promuove un incontro aperto alla comunità. Aprire le porte a nuove esperienze aiuta a sensibilizzarci e arricchisce il nostro bagaglio culturale e sociale.

Per la nostra Fondazione e la collegata associazione Anffas Torino APS ETS, infine, risulta fondamentale il rapporto diretto con la cittadinanza; a tal fine gli Associati di quest'ultima svolgono quotidianamente

un lavoro informativo e divulgativo rispetto alla realtà della disabilità proprio attraverso il contatto diretto con i concittadini, dal panettiere al giornalista, dal barista all'ottico. Questo contatto diretto rappresenta un sostegno concreto per sia per la Fondazione che per l'Associazione e diviene fondamentale per dare maggior visibilità alle sue iniziative e per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle problematiche delle persone con disabilità e delle loro famiglie. È inoltre un modo per far conoscere finalità, obiettivi, attività della Fondazione e dell'Associazione e per divulgare i valori della solidarietà sociale.

Oltre alle collaborazioni già consolidate la Fondazione e l'Associazione si impegnano a creare nuovi contatti al fine di dare valore al contributo di tutti, verificando le condizioni di formulare progetti comuni per operare insieme su tutto il territorio cittadino.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA DELLA QUALITÀ

Nell'ambito del sistema di qualità è prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie (customer satisfaction), degli ospiti e degli operatori (job satisfaction), attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti.

I questionari vengono somministrati ad un campione statisticamente significativo e sono costituiti da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato deve rispondere assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato. La procedura di costruzione delle domande che compongono il questionario prevede una prima definizione dei cosiddetti fattori della qualità dei servizi, sulla base dei quali vengono poi formulate le diverse domande, il cui scopo è quello di andare ad indagare la soddisfazione percepita dagli intervistati in relazione a ciascun fattore precedentemente individuato.

I questionari vengono consegnati in occasione di:

- riunioni di tutti i familiari - riunioni individuali;
- incontri informali quando i familiari vengono presso il Centro;

Le famiglie sono invitate a restituire i questionari compilati nel più breve tempo possibile onde consentire all'équipe di valutare gli eventuali rilievi ricevuti e apprestare i possibili rimedi in un'ottica di miglioramento del Servizio.

L'attività di diffusione dei risultati è finalizzata a favorire la massima trasparenza e visibilità.

Inoltre tramite una costante informazione dei risultati ottenuti, gli attori coinvolti possono verificare e valutare la corretta realizzazione degli interventi rafforzando il sentimento di identificazione e di partecipazione attiva al processo.

GESTIONE DEI RECLAMI

La procedura di gestione dei reclami è suddivisa in tre fasi:

- raccolta del reclamo verbale o scritto
- istruttoria in cui si provvede a verificare i fatti contestati, a raccogliere informazioni, nonché ad individuare possibili soluzioni per superare il problema, entro e non oltre i 15 giorni.
- risposta al reclamo per iscritto.

INFORMAZIONI UTILI

SPORTELLO S.A.I.?

Sportello S.A.I.? (Sportello Accoglienza e Informazione), che si rivolge in particolare alle famiglie naturali o affidatarie, ai tutori e agli amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale. È un luogo specifico di accoglienza e di ascolto, in cui è possibile trovare risposte ai propri bisogni attraverso un servizio di consulenza in materia di diritti esigibili e di normativa vigente. È possibile accedere al servizio tramite appuntamento telefonico. Dal 2015 il servizio collabora con una mediatrice culturale qualora la richiesta di consulenza viene fatta da una persona straniera.

ATTIVITA':

- accoglienza e ascolto;
- informazioni sulle procedure legali e amministrative tramite la consulenza di Avvocati, Architetti, Commercialisti che collaborano attivamente con l'Associazione;
- redazione, controllo documentazione e consegna alla Procura del Tribunale (su richiesta) delle domande di Interdizione e di Amministrazione di Sostegno;
- redazione, controllo documentazione e consegna in Tribunale dei rendiconti annuali che i Tutori sono tenuti a presentare annualmente;
- informazioni sulla rete dei servizi sanitari, socio-educativi e assistenziali.
- attività di consulenza e assistenza sui diritti delle persone con disabilità intellettiva e disturbi del neurosviluppo e dei loro familiari.
- sportello antidiscriminazione
- inserimento pratiche per richiesta della Disability Card
- contatti tra famiglie di persone disabili con le ASL e con L'INPS;

LO SPORTELLO RICEVE SU APPUNTAMENTO TELEFONANDO AL N. 011 3810723

SERVIZIO A.P.L. (ANFFAS PIEMONTE LAVORO)

Presso l'agenzia per il lavoro Anffas Piemonte Lavoro, servizio accreditato ad operare sulle Politiche Attive del Lavoro con la Regione Piemonte, che si occupa particolarmente dell'inserimento lavorativo di persone con disabilità intellettiva e del neurosviluppo, è possibile progettare e gestire tutte le fasi che interessano l'inserimento lavorativo.

IL SERVIZIO RICEVE SU APPUNTAMENTO TELEFONANDO AL N. 011 3810723