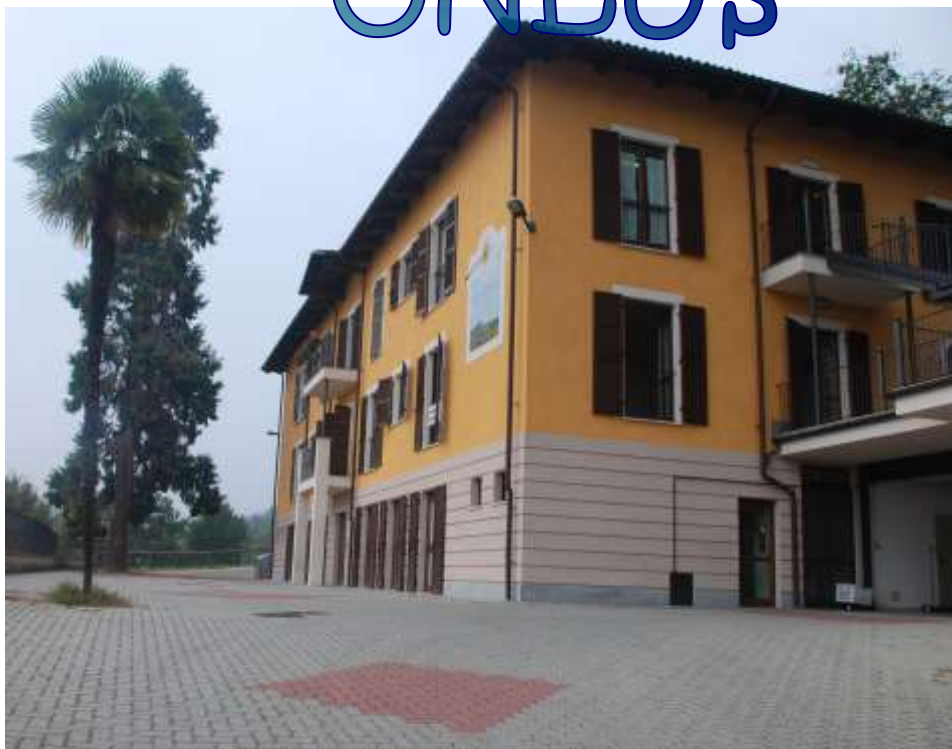


"INSIEME A VOI"
SOC. COOP. SOC.
ONLUS



La Carta
del Servizio

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento che fissa principi e regole nei rapporti tra Amministrazioni Pubbliche che erogano servizi e cittadini che ne usufruiscono.

Costituisce una concreta manifestazione del cambiamento della cultura nei rapporti tra istituzione e cittadino, nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Rappresenta, pertanto, un vero e proprio patto scritto che impegna l'Ente ad un costante miglioramento organizzativo e funzionale per tenere in massima considerazione le esigenze del cittadino al fine di garantire il diritto al miglior servizio ottenibile.

Storia della Cooperativa “Insieme a Voi”

La Cooperativa “Insieme a Voi” nasce il 1 maggio 1993 per dare una risposta al bisogno di residenzialità ad alcune famiglie in difficoltà. Inizialmente gestisce una piccola comunità con sede a Monastero di Dronero (Cn) in cui sono inseriti 5 utenti portatori di handicap psichico grave. Il 16 luglio 2002 la comunità, denominata “**W. M. Meinardi**”, si trasferisce a Villa Ferrero di Busca.

Dal 1999 la Cooperativa gestisce il **Servizio Disabilità Sensoriale** che si occupa di assistenza alla comunicazione per disabili sordi e ciechi. A marzo 2010 nasce la collaborazione tra il Servizio Sensoriali e l'Associazione “&sordiamo” che gestisce corsi per la lingua dei segni e si occupa di promuovere la cultura del sordo.

Dal 23 novembre 2010 la Cooperativa gestisce il **Micronido “Pachidù”** per conto del Comune di Busca in cui sono previsti 24 posti per bimbi dai 3 ai 36 mesi.

Nel 2011 inizia la collaborazione con l'ENS di Cuneo che si rivolge alla Cooperativa per lavori di interpretariato.

A luglio 2011 viene avviato il **Progetto “Demo”**, un intervento estivo rivolto a ragazzi tra gli 11 e i 14 anni: ha come base operativa l'Ala Comunale di Busca e i ragazzi sperimentano l'integrazione tra pari, partecipano a laboratori di lavoro socialmente utile, volontariato e teatro. E' un'iniziativa che si svolge ogni estate.

Da luglio 2011 è nata **l'Estate bimbi**, rivolta a bambini dai 3 agli 8 anni e residenti nel comune di Busca; questa iniziativa si svolge tutti gli anni.

Da settembre 2012 è attivo il **Doposcuola “Crescere Insieme”** a Busca, rivolto a bambini e ragazzi da 6 a 14 anni; da settembre 2016 si chiama “**Polo Pangea**”.

Da luglio 2013 la Cooperativa organizza un **Campeggio estivo per bambini ciechi** inizialmente finanziato dalla Fondazione CRT, poi con la collaborazione del Centro di Riabilitazione Visiva dell'ASL CN1 e finanziato in parte dall'Unione Ciechi di Cuneo e successivamente gestito dalla Cooperativa. Anche questo servizio viene realizzato tutte le estati.

A ottobre 2013 è partito un progetto di **Ricerca in ambito educativo** in collaborazione con l'Università di Torino, Dipartimento di Filosofia e Scienze dell'Educazione, nella

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

persona del prof. Alberto Parola. La ricerca riguarda i bisogni educativi dei bambini dai 3 agli 8 anni e si è chiesta la partecipazione dei Servizi di Neuropsichiatria Infantile della provincia di Cuneo, dei Consorzi Socio Assistenziali, delle scuole dell'infanzia e primarie, di Associazioni e gruppi di auto-mutuo aiuto di genitori nel territorio dell'ASL CN1. Lo scopo finale sarà quello di creare un report a cui attingere per intervenire in situazioni di bisogni educativi speciali.

Da giugno 2014 si è avviato a Bra, nei locali della scuola Salesiana, il **Doposcuola specializzato "Insieme è più facile"** per bambini con D.S.A.; da settembre 2016 la sede è presso la Parrocchia di Sant'Andrea, concessa dalla Caritas di Bra. Tale progetto prosegue anche nei mesi estivi.

Da gennaio 2014 nasce, in collaborazione con l'Unione Ciechi e con il CRV (Centro Riabilitazione Visiva) dell'ASL CN1 di Fossano, **"Un senso al sabato"** che realizza attività educative per i bambini ciechi.

Da luglio 2014 sono state avviate altre "Estate bimbi", a Borgo San Dalmazzo e a Piasco. Inoltre a Busca, a luglio 2014, oltre all'Estate bimbi dai 3 ai 6 anni, si è organizzata anche un' "Estate ragazzi", per bambini dai 7 agli 11 anni. Il servizio sul Comune di Piasco è stato sospeso.

Dal 1 settembre 2014 la Cooperativa gestisce **l'Asilo nido "I Cuccioli"** per conto del Comune di Borgo San Dalmazzo in cui sono previsti 37 posti per bimbi dai 3 ai 36 mesi.

A luglio 2015 l' "Estate bimbi e l'estate ragazzi" si sono estesi ai bambini dai 3 mesi agli 11 anni.

Dal 31 agosto all' 11 settembre si è realizzato, per la prima volta, il servizio **"Aspettando la scuola"**, presso i locali del doposcuola di Busca e della ludoteca. Tuttora questo servizio è attivo.

Da ottobre 2015 la Cooperativa gestisce anche una **Ludoteca e i baby parkings "Mery Poppins"**, uno di Borgo San Dalmazzo (Cn) e l'altro di Chiusa di Pesio (Cn); in entrambi i servizi sono previsti 20 posti per bambini di età prescolare.

Da settembre 2015 è nato il **Servizio Itaca** della Cooperativa che si occupa dell'accoglienza di richiedenti asilo maschi. Il progetto attualmente accoglie 23 persone in 6 appartamenti su 4 comuni, Busca, Dronero, Savigliano e Racconigi, gestendo dei CAS (centri di accoglienza speciali).

La Cooperativa fa parte di "Rifugiati in rete", una rete di imprese che comprende altre 9 Cooperative Sociali della provincia di Cuneo. Su tutti i comuni ci si è convenzionati per attivare progetti di volontariato e socializzazione rivolti ai giovani richiedenti ed al territorio. "Insieme a Voi" è convenzionata con la Cooperativa Arca e con l'Associazione "Mediazione ed intercultura" per avere il supporto dei mediatori culturali di tutte le etnie coinvolte e con l'Associazione "Psicologi per i popoli" per il supporto psicologico ai richiedenti asilo. "Insieme a Voi" mantiene i rapporti con il CPIA (centro Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

provinciale istruzione per adulti) ed integra le lezioni di italiano con insegnanti dipendenti della Cooperativa stessa.

Da settembre 2016 la Cooperativa ha preso in gestione il **Micro nido Tataclò** dell'Azienda ospedaliera "S. Croce e Carle" di Cuneo.

AMMINISTRAZIONE E DIREZIONE

La Cooperativa è gestita da un consiglio di amministrazione composto da una Presidente, un Vicepresidente, un socio volontario e quattro soci lavoratori. La parte amministrativa e contabile è gestita da una segretaria a tempo pieno e tre part-time.

A chi rivolgersi: la sede amministrativa si trova nei locali della Comunità W.M.Meinardi" - Via Monte Ollero n. 129 - Busca CN
Numero telefonico: 0171946372
Indirizzo mail: segreteria@insiemeavoi.com

COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO

La sede della Cooperativa si trova in collina a pochi km dal centro del paese. È raggiungibile con propri mezzi e con i pullman provenienti da Cuneo e da Torino che fermano in paese.

PRINCIPI FONDAMENTALI

La nostra Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza ed imparzialità:

Il servizio offerto è ispirato al principio di eguaglianza ed imparzialità, valutando le specifiche situazioni di bisogno sulla base di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni singola persona.

2. Continuità

L'assistenza sarà garantita in modo continuo, regolare e senza interruzioni per tutto il periodo previsto dalla convenzione.

Qualora dovesse verificarsi la sospensione di una delle attività previste dalla Carta dei servizi, la Cooperativa si impegna a limitare al massimo il tempo di disservizio al fine di limitare al massimo i disagi per gli utenti e le loro famiglie.

3. Partecipazione:

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

La persona inserita all'interno del servizio ne è protagonista ed è a lei che bisogna offrire gli strumenti per favorire, per quanto possibile, una partecipazione attiva.

4. Efficacia ed efficienza:

L'erogazione del servizio è effettuata in modi idonei a garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficacia e efficienza attraverso il monitoraggio continuo degli obiettivi.

A tale scopo si garantisce l'aggiornamento e la formazione permanente di quanti operano all'interno della Cooperativa.

I DIRITTI FONDAMENTALI GARANTITI

1. Diritto all'informazione e alla chiarezza

La Cooperativa assicura la piena informazione degli utenti e delle loro famiglie circa le modalità di prestazione dei servizi.

Gli utenti e le loro famiglie hanno diritto ad ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le modalità di espletamento dei servizi e ad accedere a tutte le informazioni nei modi e nei termini previsti dalle leggi in vigore.

2. Diritto alla sicurezza

Gli utenti hanno diritto di vivere in un ambiente sicuro dal punto di vista strutturale e di poter contare sul personale anche per quanto riguarda la vita di relazione e per la tutela globale della persona. Ogni utente deve avere la certezza di poter ricevere tutti i servizi che gli sono stati proposti al momento della presa in carico.

3. Diritto alla qualità

Ogni operatore è tenuto a trattare gli utenti con professionalità, rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei doveri.

Ogni utente ha il diritto di trovare, in ogni momento, un servizio adeguato ed affidabile e la disponibilità corretta e sollecita da parte di tutti gli operatori in modo da realizzare concretamente l'obiettivo del miglior stato di salute psico-fisico della persona.

4. Diritto alla parità di trattamento

Ogni utente ha diritto di ottenere il medesimo trattamento assicurato a tutti gli utenti. Ogni forma di privilegio o di favoritismo crea irregolarità nel servizio, disfunzione nel trattamento e squilibri nei rapporti e, perciò, compromette la serietà e la qualità stessa della Cooperativa.

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

Partendo dal principio che ogni persona è diversa e racchiude in sé una parte di unicità, ha diritto di essere trattata in modo adeguato in base alle esigenze specifiche che manifesta.

5. Diritto alla normalità e continuità

Il servizio che viene erogato deve rispondere il più possibile ai canoni della normale conduzione della vita assicurando anche quella sfera di "privacy" personale cercando di conservare le abitudini di vita della persona.

6. Diritto alla famiglia

Si auspica e si privilegia lo sviluppo del legame affettivo della persona con i propri familiari ritenendolo essenziale riferimento e risorsa irrinunciabile anche per il servizio erogato.

7. Diritto alla partecipazione

Ogni utente ha diritto di esprimersi e di partecipare ad ogni iniziativa proposta all'interno della Cooperativa.

8. Diritto al volontariato

Il servizio favorisce e sviluppa varie forme di volontariato ritenendolo valida risorsa e arricchente stimolo nel rapporto tra le persone.

Ogni persona ha diritto di svolgere attività di volontariato all'interno della Cooperativa in accordo con il personale e i dirigenti del servizio.

9. Diritto al futuro

Ogni utente, in qualsiasi situazione di salute, ha diritto a trascorrere la propria vita conservando la sua dignità di persona, ricevendo tutta l'attenzione e l'assistenza necessaria.

COMUNITA' "W. M. MEINARDI"

La comunità è una RAF di tipo A e fornisce assistenza residenziale.

Hanno diritto all'inserimento le persone affette da handicap psichico grave, ultramaggiorenni, residenti nei Consorzi socio-assistenziali e nelle ASL del Piemonte.

Come avvengono le ammissioni: il Servizio Sociale competente richiede l'inserimento dell'utente. Si conferma la disponibilità a valutare l'ammissione e la responsabile della comunità prende contatti per organizzare un incontro, al fine di poter raccogliere tutte le informazioni possibili sul caso. I soggetti coinvolti in quest'incontro possono essere i genitori, gli operatori che hanno avuto in carico l'utente, lo psichiatra curante, l'assistente sociale, un educatore e un referente di equipe. Successivamente viene portato il caso in sede di riunione operatori. Sentito il parere della psichiatra e del medico di struttura, si valuta la compatibilità del caso proposto con le caratteristiche del Servizio.

I primi tre mesi di permanenza in comunità vengono utilizzati dagli operatori come periodo di valutazione. Si annotano tutti i comportamenti che possono essere significativi, si compilano schede di osservazione, l'utente partecipa alle attività proposte e si cerca di stabilire una relazione anche in momenti non strutturati. Il nuovo utente viene anche "osservato" dai tecnici (psicomotricista, danzaterapista, musico terapeuta ...).

Al termine del periodo di osservazione, gli educatori redigono il progetto educativo individualizzato.

Perché avvengono le dimissioni: qualora nei tre mesi successivi all'inserimento si verificano situazioni che contrastano nettamente con le informazioni ricevute in precedenza, vengono avvisati i Servizi Sociali rivalutando il caso.

I casi in cui si ipotizzano le dimissioni sono:

- Il manifestarsi di problematiche sanitarie gravi non precedentemente segnalate tali da rendere necessaria un'assistenza di tipo ospedaliero;
- Comportamenti particolarmente violenti, non precedentemente segnalati, che possano ledere all'incolumità dell'utente stesso e degli altri utenti;
- Volontà incontrastabile dell'utente o della famiglia di cambiare struttura.

Il costo del servizio: la retta base, approvata dalla commissione UVH di competenza, è così suddivisa:

- 70% Servizio Sanitario
- 30% Servizio Socio Assistenziale

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

La famiglia o il tutore della persona interessata contribuisce all'integrazione della retta in base al reddito dell'utente. Il pagamento, che avviene dietro emissione di fattura, può essere fatto attraverso bonifico bancario o direttamente versato alla struttura.

A chi rivolgersi: la responsabile della comunità è l'educatrice prof.le Simona Cometto.
Numero telefonico: 335 6441603

Indirizzo mail: cometto@insiemeavoi.com

Sito: www.insiemeavoi.com

L'equipe è composta da:

- ✓ educatrici professionali referenti equipe
- ✓ educatori professionali
- ✓ O.S.S.
- ✓ consulenti attività (animatori)
- ✓ 1 responsabile
- ✓ 1 medico della struttura
- ✓ 1 consulente medico-specialista
- ✓ 3 infermieri
- ✓ terapisti della riabilitazione – consulenti attività tecnico-specialistiche (musicoterapista, neuropsicomotricista, danzaterapista, terapeuta dell'acquaticità)

La giornata tipo presso la comunità: gli ospiti si svegliano tra le 7 e le 8 e fanno l'igiene, totale o parziale a seconda delle esigenze personali, aiutati o supportati dagli operatori in turno. Alle 8,30 circa viene servita la colazione degli ospiti del 1° piano in sala da pranzo al pian terreno, alcuni ospiti preferiscono farla al piano, in sala attività o sala musica; alle 9 circa si distribuiscono le colazioni degli ospiti del 2° piano.

Verso le 9,15 iniziano le varie attività educative, strutturate e non, e proposte ad ogni ospite in base alle esigenze, capacità e benefici che personalmente ne possono trarre.

Alle 11,40 si somministra il pranzo agli ospiti del 1° piano, con le stesse modalità della colazione; alle 12,20 viene somministrato il pranzo agli ospiti del 2° piano. Il menu, vidimato dall'ASL CN1, è invernale ed estivo e ruota sulle 4 settimane; i pasti vengono preparati nella cucina interna della comunità. Vengono rispettate tutte le esigenze alimentari, prestando quindi attenzione alle diete speciali, alle intolleranze, ovviamente dietro prescrizione medica.

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

Alle 14 avviene il cambio turno degli operatori ed iniziano le attività strutturate e non, che si portano avanti fino alle 17,30 circa, quando poi ci si prepara per la cena che viene servita alle 18,30, per gli ospiti del 2° piano, ed alle 19,20 per gli ospiti del 1° piano. Dopodichè, ogni persona può fare quello che più desidera: guardare la televisione, sentire musica, stare semplicemente a chiacchierare sui divani e c'è anche chi sente il bisogno di andare a letto presto. Una sera al mese alcuni ospiti, dopo cena, vengono accompagnati al cinema, una volta al mese a prendere una consumazione al bar e, da ottobre a maggio, ogni 15 giorni, alle "Cene del lunedì" presso l'oratorio di Busca. Ogni ospite è seguito da un educatore professionale referente il quale redige il P.E. in cui vengono pensati i bisogni, le capacità e le risorse del soggetto ed individuati gli obiettivi che si vogliono raggiungere per garantire e mantenere il benessere psicofisico; quindi è necessario individuare le modalità, gli strumenti ed i tempi con cui raggiungere tali obiettivi. All'interno del P.E. vengono individuate le attività educative e non, interne ed esterne la comunità, condotte dagli operatori e dai tecnici della riabilitazione; il P.E. viene realizzato tutti gli anni e condiviso in sede di riunione; è prevista la verifica finale. Inoltre, una volta all'anno, a fine estate, vengono programmate due giornate intere tra le equipe dei piani ed i tecnici in cui si condivide l'andamento delle sedute durante l'anno e si programmano le attività future.

Le attività educative e riabilitative previste e condotte dai tecnici sono: musicoterapia, nell'aula sita presso il Centro Incontri adiacente la comunità, la danzaterapia e la psicomotricità, presso la palestra sita al pian terreno della comunità. Le attività condotte dagli operatori della comunità sono: laboratorio creativo e delle bomboniere, laboratorio di falegnameria, lavori di giardinaggio nel parco, laboratorio di ortoterapia, sedute quotidiane in piscina per nuoto ed acquaticità presso Roccabruna e Piasco, attività di didattica per il mantenimento delle capacità cognitive, realizzazioni di quadri su tela, passeggiate giornaliere all'interno del parco o in zone limitrofe, uscite per colazione, pranzi in pizzeria per il compleanno, al mercato di Busca, accompagnamento alla Messa del martedì mattina ...

Dal punto di vista sanitario, gli ospiti sono ben monitorati dalla presenza di un'infermiera 6 giorni alla settimana, dalla direttrice sanitaria, presente 3 giorni alla settimana e facilmente contattabile telefonicamente e da un neuropsichiatra che si reca in struttura quindicinalmente, sostenendo colloqui con le referenti dei piani e la dottoressa ed anche, su richiesta, con gli ospiti stessi e/o dei familiari o congiunti per il monitoraggio delle terapie farmacologiche. Periodicamente ogni ospite esegue esami ematici di controllo ed E.C.G. e, in caso di bisogno, viene accompagnato a fare delle visite specialistiche.

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

COME RECLAMARE

Per migliorare la qualità del servizio della Cooperativa, i famigliari o tutori possono evidenziare l'eventuale disservizio direttamente all'operatore di riferimento e/o alla responsabile del servizio.

MISURATORE DELLA QUALITA'

Ad aprile 2013 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione UNI EN ISO 9001:2008, rilasciato dalla Bureau Veritas per la Progettazione ed erogazione di servizi residenziali e diurni per persone disabili e progettazione ed erogazione di servizi educativi rivolti a minori. Gli standard di qualità vengono definiti annualmente per ciascun servizio e il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo previsto dal Sistema di qualità. Per rilevare la soddisfazione e la qualità percepita dai fruitori dei servizi la Cooperativa svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con i beneficiari del servizio.

VALIDITA' E VERIFICA DELLA CARTA

La presente Carta dei servizi ha validità annuale e l'aggiornamento più recente risale al 6 marzo 2018.

La presente Carta, con i suoi obiettivi di miglioramento e gli impegni e i programmi descritti nelle parti precedenti, è oggetto di un'attenta attività di verifica. Tale verifica consisterà:

nel controllo dello stato di realizzazione degli impegni assunti e dei programmi di miglioramento della qualità, evidenziando le azioni ancora da compiere;

nella rilevazione della soddisfazione dell'utenza con conseguente restituzione dei risultati (ogni 12 mesi);

nella raccolta degli eventuali reclami pervenuti cui sarà data adeguata e tempestiva risposta.

Inoltre ad ogni rinnovo dell'accreditamento è previsto un momento di incontro con tutti gli operatori ed i tecnici volto a raccogliere in modo sistematico ed articolato le impressioni e le proposte che essi intendono fornire al fine di migliorare il servizio da noi offerto.

La carta del Servizio così redatta viene consegnata ai Servizi di origine degli utenti. Ne viene fornita inoltre copia alle famiglie al momento dell'ingresso in struttura dell'utente.

Il documento è inoltre consultabile sul sito del Comune di Busca (Cn) all'indirizzo

www.comunebusca.it

Carta dei Servizi

Edizione: 02

Emissione: 04/03/2018

Indice

Che cos'è la carta dei servizi	Pag. 2
Storia della cooperativa "Insieme a Voi"	Pag. 3
Amministrazione e direzione	Pag. 5
Come raggiungere il presidio	Pag. 5
Principi fondamentali	Pag. 5
I diritti fondamentali garantiti	Pag. 6
La comunità	Pag. 7
Come reclamare	Pag. 10
Misuratore della qualità	Pag. 10
Validità e verifica della carta	Pag. 11

Busca, 9 marzo 2018