



Diaconia Valdese
Coordinamento
Opere Valli



**CARTA
DEI SERVIZI**



PRESENTAZIONE DELLA DIACONIA VALDESE

LA COMMISSIONE SINODALE PER LA DIACONIA

La Commissione Sinodale per la Diaconia (CSD) Diaconia Valdese è un ente ecclesiastico munito di personalità giuridica, senza scopo di lucro, istituito dal Sinodo delle Chiese valdesi e metodiste.

Tra le funzioni della CSD vi è anzitutto quella di indirizzare l'attività diaconale in armonia con le delibere sinodali; inoltre essa ha i compiti di contribuire alla elaborazione delle linee di teologia diaconale in risposta alle sollecitazioni e ai bisogni delle realtà del presente, di offrire programmi di sostegno e formazione per il personale dipendente, di promuovere il volontariato evangelico, di stimolare la cultura diaconale e l'azione sociale delle chiese.

Nello svolgimento dei suoi compiti la CSD ricerca un dialogo costruttivo, e talvolta anche critico, con gli enti pubblici e con tutte quelle forze presenti sul territorio volte al miglioramento della qualità della vita e a costruire una rete di rapporti umani.

Lo fa, tradizionalmente, attraverso case per anziani, disabili, minori e con strutture per l'accoglienza. Negli ultimi anni si è inoltre orientata verso ulteriori servizi: la formazione, l'aggregazione dei giovani sul territorio, il sostegno alla domiciliarità, il supporto alle famiglie con minori con disturbi dello spettro autistico e l'offerta di misure alternative al carcere per i detenuti.

IL COORDINAMENTO OPERE VALLI (COV)

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Coordinamento Opere Valli (COV) nasce il 1° gennaio 2007. Su iniziativa della CSD e di diverse strutture della Diaconia Valdese presenti sul territorio pinerolese.

Raggruppa quattro opere: **Asilo dei Vecchi di San Germano Chisone**, **Casa delle Diaconesse**, **Rifugio Re Carlo Alberto**, che ospitano persone anziane, e **Uliveto**, che accoglie persone con gravi disabilità fisiche e psichiche.

Successivamente sono stati attivati diversi servizi: **Giovani e Territorio** che si rivolge all'aggregazione dei minori nelle diverse fasce di età, il **BUM - Centro Autismo** in sostegno dei bambini affetti da questo disturbo e il **Servizio Adulti e Territorio**. Questo tipo di organizzazione ha permesso di promuovere e valorizzare l'attività dei servizi e delle residenze che ne fanno parte, perseguendo tutte quelle forme di collaborazione e razionalizzazione utili a consentire l'armonico sviluppo delle attività svolte.

Gli uffici centrali hanno sede in via Angrogna, 20 a Torre Pellice, si occupano dei servizi condivisi tra le strutture, improntando l'organizzazione a principi di solidarietà, qualità, funzionalità, efficacia, efficienza, economicità.

FINALITÀ – PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello spirito di evangelicità che contraddistingue le opere della Chiesa Valdese, le Opere del COV hanno come mandato istituzionale l'accoglienza di anziani, anziani in difficoltà, persone con disabilità, minori che provengono da situazioni familiari e sociali difficili, persone in stato di difficoltà permanente o temporanea.

Questi concetti sono indicati dagli articoli dello Statuto CSD, approvato dall'Assemblea Sinodale, che definisce denominazione, scopi, funzioni, responsabilità, organi di controllo e patrimonio dell'Ente.

Per ogni struttura è presente il **Regolamento Interno**, che dettaglia le singole caratteristiche: viene consegnato a tutti gli ospiti e a chi ne fa richiesta.

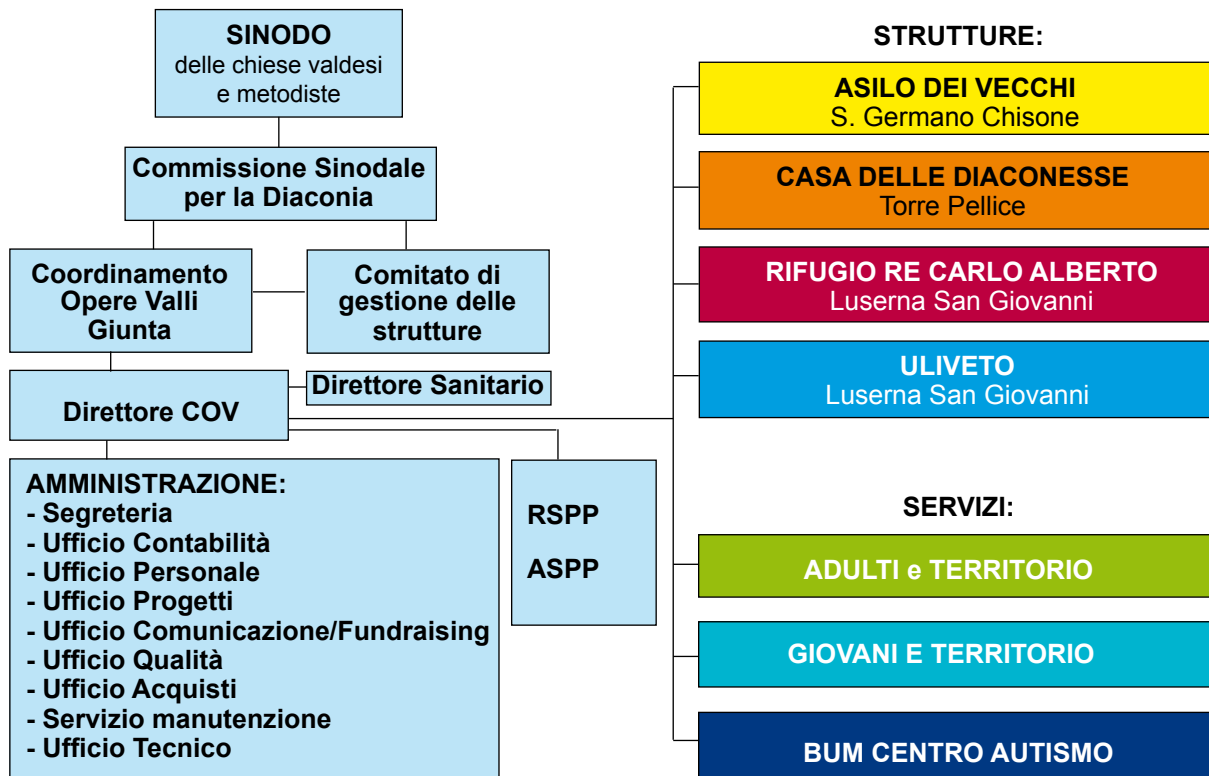
Le Opere del COV si prefiggono di migliorare la qualità della vita degli ospiti che vivono nelle strutture attraverso:

- un'assistenza quotidiana di cura attenta ai bisogni fisici e relazionali
- la ricerca della massima autonomia della persona attraverso 2 strumenti: il PAI (Piano Assistenziale Individuale) e il PEI (Progetto Educativo Individuale)
- il sostegno alle famiglie nell'assistenza al proprio familiare
- l'offerta di un ambiente ospitale e stimolante
- l'apertura della casa verso l'esterno con iniziative di sostegno, sensibilizzazione e integrazione
- la formazione permanente degli operatori

I rapporti delle nostre strutture con l'ambiente vogliono essere improntati sul rispetto della natura e su un corretto e consapevole utilizzo delle risorse a disposizione. Per cercare di trasformare in azioni concrete questa sensibilità, anche il COV è impegnato nello sviluppo di buone prassi condivise, nella riduzione degli sprechi e dei rifiuti, nel ricorso ad energie alternative, nell'attenzione all'agricoltura sociale.



**LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA,
INSERITA NEL CONTESTO
DELL'ENTE CHIESA VALDESE,
È COSÌ RAFFIGURABILE:**



LE STRUTTURE RESIDENZIALI:



ASILO dei VECCHI

San Germano
Chisone



**RIFUGIO RE
CARLO ALBERTO**

Luserna S. Giovanni



**CASA
delle
DIACONESSE**

Torre Pellice



ULIVETO

Luserna S. Giovanni

I SERVIZI:





ASILO DEI VECCHI

INFORMAZIONI:

Via C. A. Tron, 27

10065 San Germano Chisone (TO)

Tel. 0121 58855 - Fax 0121 581183

asilosgermano@diaconiavaldese.org

www.cov.diaconiavaldese.org

 Asilo dei Vecchi



**L'ASILO DEI VECCHI DI
SAN GERMANO CHISONE
È AUTORIZZATO AL
FUNZIONAMENTO COME:**

• RSA Residenza
Sanitaria Assistenziale

57 posti

• RA Residenza
Assistenziale

14 posti

• RAA Residenza
Assistenziale
Alberghiera

23 posti

INOLTRE OFFRE SERVIZI DI:

- ricovero sollievo
- ricovero protetto
- servizio di pasti a domicilio
- pasti in struttura per esterni
- bagno assistito per esterni
- accoglienza diurna

**LA CASA VALDESE
È AUTORIZZATA
AL FUNZIONAMENTO COME:**

- Residenza Assistenziale

29 posti

INOLTRE OFFRE SERVIZI DI:

- Accoglienza diurna
- Bagno assistito
- Servizio pasti in struttura
per esterni



CASA DELLE DIACONESSE

INFORMAZIONI:

Viale Gilly, 7

10066 Torre Pellice (TO)

Tel. 0121 952811 - Fax 0121 952818

casadiaconesse@diaconiavalde.se.org

www.cov.diaconiavalde.se.org

 Casa Valdese delle Diaconesse





RIFUGIO RE CARLO ALBERTO

INFORMAZIONI:

Località Musset, 1
10062 Luserna San Giovanni (TO)
Tel. 0121 909070 - Fax 0121 902737
rifugio@diaconiavaldese.org
www.cov.diaconiavaldese.org

 Rifugio Re Caro Alberto



**IL RIFUGIO RE CARLO ALBERTO
È AUTORIZZATO AL
FUNZIONAMENTO COME:**

• RSA Residenza
Sanitaria Assistenziale

54 posti

• RSA Residenza
sanitaria
assistenziale
Alzheimer

30 posti

• Centro
Diurno
Alzheimer

12 posti

INOLTRE OFFRE SERVIZI DI:

- ricovero di sollievo
- ricovero protetto
- servizio pasti a domicilio
- Caffè Alzheimer a Pinerolo
- Sostegno a famiglie e caregiver

L'ULIVETO È AUTORIZZATO AL FUNZIONAMENTO COME:

- RAF di tipo A Residenza
Assistenziale Flessibile

21 posti

Accoglie persone provenienti dal territorio dell'ASL TO3 e da Torino, Provincia e zone limitrofe, che presentano le seguenti caratteristiche:

- pluridisabili con deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica di grado elevato
- insufficienti mentali con difficoltà specifiche di apprendimento e con limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale

INOLTRE OFFRE SERVIZI DI:

- 4 posti in accoglienza flessibile (accoglienza diurna, accoglienza notturna, periodi di sollievo) con determina approvata da ASL TO3
- Percorsi di avvicinamento individualizzato alla struttura



ULIVETO

INFORMAZIONI:

Strada Vecchia di San Giovanni, 93
10062 Luserna San Giovanni (TO)
Tel. 0121 900253 - Fax 0121 954362
uliveto@diaconiavaldese.org
www.cov.diaconiavaldese.org





SERVIZIO ADULTI e TERRITORIO

INFORMAZIONI:

Via Angrogna, 18 - Torre Pellice (TO)

Tel. 0121 902687 Cell. 335 8279000

satsociale@diaconiavaldese.org

www.cov.diaconiavaldese.org



Servizio Adulti e Territorio



Nasce nell'ottobre del 2017 e si occupa di adulti fragili portatori di problematiche multifattoriali, portando avanti le seguenti attività e progetti:

• **Adulti in difficoltà**

Rivolto a persone che attraversano una situazione di fragilità e vulnerabilità sociale, con necessità di uscire da situazioni di crisi

• **Brainer**

Progetto di neuro-stimolazione delle funzioni cognitive che mira a sostenere e incrementare le capacità stesse, ritardando l'insorgenza di un deterioramento cognitivo e promuovendo benessere nella persona.

• **Vengo io da te - Servizio di sostegno alla domiciliarità**

Gli interventi sono rivolti a persone anziane autosufficienti e non, persone con disabilità, persone affette da patologie e alle loro famiglie per sostenerli a rimanere nella loro abitazione. Il servizio comprende assistenza alla persona presso il domicilio.

• **Progetto Protezione Famiglie Fragili in ambito oncologico**

Un progetto, voluto dall'ASL TO3 su indicazione della Rete Oncologica Piemonte Valle d'Aosta, che mira a costruire una rete di supporti psicologici, sociali, educativi ed assistenziali, mirati al sostegno delle famiglie fragili che affrontano l'esperienza della malattia tumorale sia direttamente che indirettamente.

• **Social Housing a Torre Pellice e progetti abitativi a Pinerolo**

Un sostegno che oltre a fornire l'accoglienza in una casa, comprende l'erogazione di un servizio per persone in condizioni di emergenza abitativa temporanea.

• **Mi Fido di te**

Progetto di prevenzione e sensibilizzazione sulla tematica della violenza di genere.

• **Sostegno psicologico e percorsi formativi di settore**

IL SERVIZIO GIOVANI E TERRITORIO:

Si suddivide in tre aree:

AREA GIOVANI

- **Mamma Esco a Giocare:** centri educativi estivi per bambini (3-12 anni)
- **Spazio Adolescenti e laboratori di creatività AmanoAmano:** centri di aggregazione giovanile (11-17 anni)
- **Progetti Erasmus + e Mobilità Internazionale:** scambi giovanili e training in Italia e all'estero (13-29 anni)

AREA SCUOLE

- **Alternanza Scuola Lavoro:** percorsi presso strutture e servizi nell'ambito sociale
- **Doposcuola ed educativa scolastica**
- **Laboratori tematici:** violenza di genere - Mi Fido di Te, (cyber)bullismo, diversità, migrazioni e sostenibilità ambientale

AREA AGGREGAZIONE

- **Ostello Villa Olanda:** Ostello della Gioventù (Luserna San Giovanni)
www.ostellovillaolanda.it
- **Casa del Lavoro:** Servizio Al Lavoro (SAL) realizzato in collaborazione con la Cooperativa Patchanka snc, Coldiretti Torino e UeCoop



GIOVANI E TERRITORIO

INFORMAZIONI:

Villa Olanda, via Fuhrmann 23
10062 Luserna San Giovanni (TO)
Tel. 0121 91318 - Fax 0121 91359
giovanieteritorio@diaconiavaldeese.org
www.giovanieteritorio.org

 Diaconia Valdese - Giovani e Territorio





BUM - CENTRO AUTISMO

INFORMAZIONI:

Via Bogliette 20 - 10064 Pinerolo (TO)
Tel. e fax 0121 953 180 - Cell. 338 73 70 687
segreteria@diaconiavaldese.org
www.cov.diaconiavaldese.org

 BUM - Centro Autismo



IL BUM - CENTRO AUTISMO OFFRE:

- **Progetti di intervento individualizzati** per bambini con autismo da 2 a 11 anni, in convenzione con ASL TO3 e Servizi Sociali del territorio
- **Attività individuali e/o di piccolo gruppo** presso i locali del Centro e/o nei luoghi di vita del bambino (casa, scuola)
- **Interventi psicoeducativi, Comunicazione Aumentativa Alternativa, neuropsicomotricità, logopedia, musicoterapia, interventi in stanza Snoezelen** per bambini, ragazzi e giovani con autismo
- **Coinvolgimento attivo dei genitori nei progetti dei figli, percorsi di Parent-Training e sostegno psicologico**
- **Progetti: gruppo Siblings, Spazio Adolescenti**
- **Formazione per le Scuole**



CERTIFICAZIONE QUALITÀ

CERTIFICAZIONE

Le strutture residenziali del COV, in sinergia con le altre opere della CSD, si sono dotate di un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001.

Le strutture hanno ottenuto la prima certificazione nel 2004. Lo scopo della certificazione è il seguente:

- Progettazione ed erogazione di servizi tutelari, infermieristici, riabilitativi e ricreativo - culturali per persone anziane anche non autosufficienti in regime residenziale (Asilo dei Vecchi di S. Germano e Casa Valdese delle Diaconesse)
- Progettazione ed erogazione di servizi tutelari, infermieristici, riabilitativi e ricreativo - culturali per persone anziane anche non autosufficienti in regime residenziale e semi-residenziale (Rifugio Re Carlo Alberto)
- Progettazione ed erogazione di servizi tutelari, infermieristici, riabilitativi e ricreativo - culturali per persone con disabilità in regime residenziale (Uliveto)

Ogni anno, a rotazione, l'Ente certificatore (esterno e indipendente dalla CSD) attraverso le sue/i suoi auditor, verifica che tutte le opere agiscano nel rispetto della normativa e si impegnino a garantire gli obiettivi stabiliti.

GARANZIE DEL SISTEMA QUALITÀ

Il sistema di gestione, permette di garantire la qualità dei servizi offerti attraverso:



verso strumenti che permettano di valutare la loro soddisfazione rispetto ai servizi offerti

- La pianificazione annuale e il monitoraggio periodico degli obiettivi del servizio anche attraverso riunioni di lavoro, effettuazione di audit interni, controlli su forniture, impianti e attrezzature
- La formazione permanente del personale in base ad un piano formativo predisposto e monitorato periodicamente. Esso tiene conto delle innovazioni legislative, tecnologiche e dei bisogni espressi dal personale
- La presa in carico e la gestione di eventuali Non Conformità per garantire un miglioramento continuo dei servizi offerti
- L'accertamento di tutti i servizi certificati, affinché siano rispettati tutti i requisiti della norma ISO 9001, avviene da parte dell'Organismo certificatore esterno.
- Il monitoraggio costante del rispetto delle normative cogenti



L'insieme di questi elementi fa sì che tutti i processi vengano controllati, aggiornati e migliorati costantemente garantendo gli standard di qualità dichiarati.

Grazie a questo metodo di lavoro, che impegna tutta l'organizzazione in ogni settore e a qualsiasi livello, le strutture svolgono un servizio nel rispetto della persona considerata nella sua interezza.

STANDARD DI QUALITÀ

Nelle strutture residenziali COV sono previsti degli standard che permettono di garantire un livello certo sulla qualità del servizio erogato. Questo ad integrazione dei requisiti imposti dalla Normativa regionale per l'accreditamento e l'esercizio delle attività socio-sanitarie.

Attenzione all'accoglienza, al benessere e alla cura dell'ospite

- Entro i primi 30 giorni vengono redatti i Piani Assistenziali Individuali nelle strutture per anziani in condizione di non autosufficienza, successivamente i PAI sono sottoposti a valutazione e verifica periodica
- Entro i primi 60 giorni vengono redatti i Piani Educativi Individuali per ospiti con disabilità psico-fisica, successivamente i PEI sono sottoposti a valutazione e verifica periodica
- Il personale assistenziale è presente durante le 24 ore, tutti i giorni dell'anno, e garantisce la gestione delle emergenze per gli ospiti
- Viene garantita l'igiene quotidiana
- Il menù giornaliero rispetta i valori nutrizionali definiti dalla ASL, compatibilmente con le singole diete particolari
- Settimanalmente sono pianificate e svolte delle attività di animazione, interne o esterne alla struttura
- Le visite da parte di parenti e conoscenti possono essere effettuate ogni giorno, senza necessità di preavviso, rispettando gli orari indicati
- Il personale è riconoscibile dal tipo di divisa e dal cartellino di riconoscimento
- Viene valutata annualmente la qualità percepita dagli ospiti attraverso l'utilizzo di questionari oppure con l'effettuazione di interviste, oppure altri strumenti di misurazione, che prendono in esame tutti i servizi forniti.

IMPEGNO ALL'ASSISTENZA SANITARIA

- Nelle strutture, dove previsto dal DGR (Decreto Giunta Regionale che disciplina l'organizzazione delle Strutture Residenziali Socio Sanitarie a favore delle persone anziane non autosufficienti), sono presenti Direttore sanitario, Medici di medicina generale e personale infermieristico
- Viene posta particolare attenzione nella prevenzione delle cadute degli ospiti a rischio e, di conseguenza, si predispose un relativo piano di intervento
- Per gli ospiti si interviene attraverso tecniche di mobilitazione per prevenire il rischio di cadute;

queste vengono monitorate e si attiva uno specifico piano operativo

- Qualora sussistano problemi di apporto alimentare viene rivisto o attivato un piano di assistenza individuale

MIGLIORAMENTO DELL'ATTIVITÀ LAVORATIVA

- È presente un piano di formazione per consentire l'aggiornamento professionale del personale, una programmazione triennale che viene verificata e aggiornata annualmente
- La comunicazione tra responsabili a vari livelli e dei vari servizi è assicurata da un piano riunioni.



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO EROGATO

- La verifica periodica della pulizia di tutti gli spazi comuni, delle camere e dei bagni è compiuta mediante apposite liste di riscontro
- I controlli sulla sicurezza alimentare sono integrati tramite analisi pianificate annualmente mediante tamponi microbiologici su acqua potabile, superfici e prodotti finiti
- Si verifica il rispetto dei menù previsti nella pianificazione periodica
- Si valuta la cura nella gestione dei capi d'abbigliamento degli ospiti
- Si controllano le segnalazioni pervenute relative i guasti riscontrati nell'arco dell'anno
- I servizi e i prodotti ricevuti dai fornitori esterni sono valutati ai fini dell'accreditamento annuale

Gli standard dichiarati sono accertati attraverso verifiche sistematiche di controllo nelle strutture: ogni anno da parte del referente qualità COV e della responsabile qualità della CSD, ogni tre anni da parte dell'Ente certificatore.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

I reclami e le segnalazioni, presentati da parte di ospiti, famigliari, tutori, assistenti sociali e altre persone, vengono raccolti presso tutte le Opere. Sono gestiti dai Responsabili di struttura in collaborazione con il Referente qualità. Periodicamente sono valutati e analizzati insieme alla direzione. Annualmente, in fase di Riesame della direzione, sono sottoposti anche ai membri dei Comitati di Gestione. Sono utilizzati per migliorare il servizio, secondo le procedure del sistema qualità.



I suggerimenti sono raccolti e valutati al fine di offrire dei servizi più vicini alle esigenze dell'ospite.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Grande attenzione è riposta nell'analisi della soddisfazione di chi partecipa direttamente o indirettamente alla vita della struttura, ci riferiamo pertanto: all'ospite, alle loro famiglie e al personale. Tutto ciò al fine di perseguire un costante processo di crescita e miglioramento. L'analisi dei risultati è resa pubblica e presentata agli interessati. In base a quanto ottenuto si attivano le azioni opportune che devono coinvolgere i servizi e i processi dove si è evidenziata la necessità di miglioramento.

Tutto il personale è coinvolto in questo processo focalizzato sull'attenzione e soddisfazione dell'ospite.

PERSONALE

Le opere del COV si avvalgono di personale qualificato e professionale.

L'organico presente in ogni turno rispetta i numeri minimi definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura interessata.

Il personale dipendente è assunto secondo il "Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per il personale dipendente da Enti, Opere ed Istituti Valdesi".

Annualmente viene pianificato un "piano formativo" che permette di programmare una formazione continua e permanente.

Sono previste riunioni d'équipe periodiche in ogni struttura.



STRUMENTI DI LAVORO

Gli strumenti principali, che permettono di porre maggiore attenzione ai bisogni della persona, sono il Piano Assistenziale Individuale (PAI) e il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Una équipe multi/professionale definisce, se e quale strumento deve essere predisposto.

Essi permettono di:

- considerare i bisogni e le risorse specifiche di ognuno con un approccio globale che tiene conto della persona nella sua completezza
- individuare gli obiettivi
- articolare i diversi interventi e servizi da fornire
- valutare periodicamente l'impatto e gli effetti degli interventi posti in essere, rivalutando la situazione al fine di favorire lo sviluppo e l'autonomia delle persone così come la qualità della loro vita.

L'équipe condivide i contenuti di tali strumenti con l'ospite, con le famiglie/tutori e con i servizi sociali e sanitari di riferimento. Per la loro importanza, all'interno del Sistema di Gestione per la Qualità, vengono monitorati e aggiornati periodicamente attraverso degli indicatori sia di processo che di risultato.

Altri strumenti di lavoro utilizzati sulla base dell'analisi del bisogno del singolo individuo sono:

KINAESTHETICS

Il termine Kinaesthetics può essere tradotto con "scienza della percezione del movimento".

Si propone i seguenti obiettivi:

- analisi del movimento nelle attività della vita quotidiana
- sviluppo della percezione del proprio movimento
- sviluppo della propria competenza di movimento



COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA

Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA) è il termine usato per descrivere tutte le modalità di comunicazione che possono facilitare e migliorare la comunicazione di tutte le persone che hanno difficoltà ad utilizzare i più comuni canali comunicativi, soprattutto il linguaggio orale e la scrittura.

Si definisce aumentativa perché non sostituisce ma incrementa le possibilità comunicative naturali della persona. Si definisce alternativa perché utilizza modalità di comunicazione diverse da quelle tradizionali, alternative alla parola, cioè codici sostitutivi al sistema alfabetico quali: figure, disegni, fotografie, simboli, etc.

Si tratta di un approccio che tende a creare opportunità di reale comunicazione anche attraverso tecniche, strategie e tecnologie e a coinvolgere la persona che utilizza la CAA e tutto il suo ambiente di vita.

METODO SNOEZELEN

È un approccio globale che promuove qualità di vita e cura delle persone. Ha come obiettivo il rilassamento e la stimolazione sensoriale nel rispetto della specificità, dei tempi e dei desideri di ognuno.

Le attività si svolgono con l'utilizzo degli strumenti multisensoriali che stimolano vista, udito, olfatto, tatto (materasso ad acqua, lettino sonoro, proiettori per effetti luminosi, diffusore di essenze, impianto stereo, cascata luminosa, etc..).

Si crea un ambiente tranquillo in cui le persone hanno la possibilità di sperimentare nuove modalità per entrare in relazione.



BRAINER

Brainer professional è un software che comprende una vasta gamma di esercizi atti al potenziamento, al mantenimento ed al recupero delle capacità cognitive, oltre che alla prevenzione dell'invecchiamento cerebrale. Nello specifico, essi sono volti a stimolare diverse aree e funzioni cognitive: percezione visiva e uditiva, attenzione, linguaggio, letto-scrittura, calcolo, logica-deduzione, memoria. Inoltre, il software prevede livelli differenziati di difficoltà, oltre alla possibilità di creare e gestire cartelle cliniche, di visualizzare i report relativi ai risultati e all'efficacia della terapia. Gli obiettivi possono essere così riassunti:

- Miglioramento delle performance intellettive
- Rallentamento del decadimento cognitivo
- Trattamento dei disturbi dell'apprendimento
- Trattamento di specifiche disabilità cognitive

PET THERAPY

Terapia dolce, basata sull'interazione uomo-animale. Si tratta di una terapia che integra, rafforza e coadiuva le tradizionali terapie e può essere impiegata su pazienti affetti da differenti patologie con obiettivi di miglioramento comportamentale, fisico, cognitivo, psicosociale e psicologico-emotivo.

COMUNICAZIONE ESTERNA

Si ritiene fondamentale la relazione e il dialogo con il territorio circostante, affinché le strutture siano aperte al confronto con altre realtà in un'ottica di continuo arricchimento e integrazione. Gli strumenti comunicativi utilizzati sono:

- eventi (feste, mostre, concerti, ecc.)
- incontri informativi e formativi
- articoli sui giornali
- notiziari
- mezzi pubblicitari (flyers, totem, radio locali, social media, ecc)
- siti web (cov.diaconiavaldese.org, xsone.org, giovanieteritorio.org, ostellovillaolanda.it)
- convegni
- calendario di eventi XSONE

VOLONTARIATO, TIROCINIO E BORSE DI LAVORO

Le strutture e i servizi accolgono volontari sia italiani sia stranieri provenienti da diverse realtà e culture, appartenenti ad associazioni o enti strutturati quali:

- AEV (Associazione Evangelica di Volontariato)
- AVO (Associazione Volontari Ospedalieri)
- Evangelische Landeskirche in Baden
- Servizio Civile Nazionale
- SVE (Servizio Volontario Europeo)
- Anapaca

Possono essere ospitati presso le strutture e i servizi per un periodo pianificato oppure, da residenti sul territorio, e possono offrire il loro contributo secondo un piano programmato.

I volontari, dopo un periodo di formazione, affiancano gli operatori nei vari momenti della vita delle strutture. L'esperienza arricchisce entrambe le parti: porta un contributo di vitalità e di rinnovo

vamento all'interno della struttura e servizi rappresenta un momento di crescita e arricchimento per il volontario che si mette in gioco di fronte alle esigenze dell'ospite.

Le strutture, ricevono tirocinanti provenienti da corsi professionali (per esempio OSS), persone con progetti di inserimento lavorativi e borse lavoro (per esempio gestiti dai Servizi sociali del territorio).

TUTELA DELLA PRIVACY

Le strutture della Diaconia Valdese seguono la normativa privacy in vigore al fine di garantire la sicurezza in materia di trattamento e conservazione dei dati personali relativi a clientela, organico e fornitori necessari per la loro attuazione, nei riguardi sia dei clienti sia dei dipendenti.

AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta una dichiarazione "trasparente" che fornisce informazioni sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi. Affinché questo documento sia uno strumento di "comunicazione esterna" delle conoscenze e competenze, della professionalità, della esperienza della struttura, le Opere COV si impegnano a rivedere la Carta almeno ogni cinque anni e ad aggiornarla ogni qual volta si verifichino nel servizio dei cambiamenti significativi.

La data di emissione e la revisione della Carta sono segnalate nell'ultima pagina del presente fascicolo e del fascicolo specifico della struttura, allegato a questo documento.

La Carta è disponibile presso le Opere, scaricabile e consultabile in versione digitale sui siti: cov.diaconiavaldese.org, xsone.org, diaconiavaldese.org. Questa Carta dei Servizi è stata approvata dalla Giunta del COV e dai Comitati di Gestione.

Data di emissione 15/06/2019

INDICE

Presentazione della Diaconia Valdese	3
La Commissione Sinodale per la Diaconia	3
Il Coordinamento Opere Valli (COV)	4
Struttura organizzativa	4
Finalità – Principi fondamentali	4
Diagramma struttura organizzativa	5
Strutture residenziali e Servizi	6
Asilo dei Vecchi	7
Casa delle Diaconesse	8
Rifugio Re Carlo Alberto	9
Uliveto	10
Servizio Adulti e Territorio	11
Servizio Giovani e Territorio	12
BUM - Centro Autismo	13
Certificazione Qualità	15
Certificazione	15
Garanzie del sistema qualità	15
Standard di qualità	16
Impegno all'assistenza sanitaria	17
Miglioramento dell'attività lavorativa	17
Monitoraggio del servizio erogato	18
Segnalazioni e reclami	18
Soddisfazione del cliente	19
Personale	19
Strumenti di Lavoro	19
Kinaesthetics	20
Comunicazione Aumentativa Alternativa	20
Metodo Snoezelen	20
Brainer	21
Pet Therapy	21
Comunicazione Esterna	21
Volontariato, tirocinio e borse lavoro	21
Tutela della Privacy	22
Aggiornamento della Carta dei Servizi	22



COORDINAMENTO OPERE VALLI

Direttore: Samuele Pigoni

Via Angrogna, 20 - 10066 Torre Pellice (TO)

Tel. 0121 91457 Fax 0121 91359

covsegreteria@diaconiavaldese.org

www.cov.diaconiavaldese.org

ASILO DEI VECCHI

Responsabile: Valentina Tousijn

Via C. A. Tron, 27 - 10065 S. Germano Chisone (TO)

Tel. 0121 58855 e Fax 0121 581183

asilosgermano@diaconiavaldese.org

CASA delle DIACONESSE

Responsabile: Loredana Gaydou

Viale Gilly, 7 - 10066 Torre Pellice (TO)

Tel. 0121 952811 Fax 0121 952818

casadiaconesse@diaconiavaldese.org

RIFUGIO RE CARLO ALBERTO

Responsabile: Marcello Galetti

Loc. Musset ,1 - 10062 Luserna S. Giovanni (TO)

Tel. 0121 909070 e Fax 0121 902737

rifugio@diaconiavaldese.org

ULIVETO

Responsabile: Loretta Costantino

Str. Vecchia di S. Giovanni, 93 - 10062 Luserna S. G. (TO)

Tel. 0121 900253 Fax 0121 954362

uliveto@diaconiavaldese.org

SERVIZIO ADULTI e TERRITORIO

Responsabile: Paola Paschetto

Via Angrogna, 18 - 1066 Torre Pellice (TO)

Tel. e Fax 0121 902687 - 335 8279000

satsociale@diaconiavaldese.org

SERVIZIO GIOVANI e TERRITORIO

Responsabile: Davide Paschetto

Villa Olanda, via Fuhrmann 23 - 10062 Luserna S. G. (TO)

Tel. 0121 91318 fax 0121 91359

giovanieterritorio@diaconiavaldese.org

BUM - CENTRO AUTISMO

Responsabile: Loretta Costantino

Via Bogliette, 20 - 10064 Pinerolo (TO)

Tel e fax 0121 953180 Cell 338 7370687

segreteriabum@diaconiavaldese.org

