



Diaconia  
Valdese



SERVIZI  
SALUTE

# CARTA DEI SERVIZI GENERALE





## INDICE

Presentazione della Diaconia Valdese			
Commissione Sinodale per la Diaconia	4	Standard di qualità	18
Servizi Salute (SAL)	5	Impegno all'assistenza sanitaria	19
Struttura organizzativa	5	Miglioramento dell'attività lavorativa	19
Finalità – Principi fondamentali	6	Monitoraggio del servizio erogato	20
Organigramma struttura organizzativa	7	Segnalazioni e reclami	20
Strutture residenziali e Servizi	8	Soddisfazione del cliente	21
Asilo dei Vecchi	9	Personale	21
Casa delle Diaconesse	10	Strumenti di Lavoro	21
Rifugio Re Carlo Alberto	11	Kinaesthetics	22
Uliveto	12	Comunicazione Aumentativa Alternativa	22
Il Gignoro	13	Metodo Snoezelen	22
Servizio Adulti e Territorio	14	Servizio di psicologia e neuropsicologia	23
Servizio Innovazione e Sviluppo	15	Comunicazione Esterna	23
BUM – Centro Autismo	16	Volontariato, tirocinio e borse lavoro	23
Certificazione Qualità	17	Tutela della Privacy	24
Certificazione	17	Aggiornamento della Carta dei Servizi	24
Garanzie del sistema qualità	17		

## PRESENTAZIONE DELLA DIACONIA VALDESE

La Diaconia Valdese è un ente ecclesiastico senza scopo di lucro che collega e coordina l'attività sociale della Chiesa valdese. Gestisce strutture e servizi di assistenza e accoglienza occupandosi di persone anziane, minori e giovani, disabili, adulte in difficoltà, migranti e attività di volontariato.

La Diaconia Valdese svolge la propria attività tramite sedi operative e servizi sparsi in tutta Italia, organizzati in quattro aree:

Servizi Salute, area che raccoglie le opere e i servizi socio-sanitari della Diaconia Valdese.

Servizi Inclusione, area che raccoglie i servizi di accoglienza e sostegno di migranti e adulti in difficoltà e attività a favore di minori e giovani.

Servizi Educativi, area che raccoglie i servizi per minori e giovani dell'area fiorentina.

Case Valdesi - hotel e foresterie, area che raccoglie le strutture ricettive della Diaconia Valdese.

### ***Servire, con le persone***

Diaconia significa "servire, con le persone", rifiutando logiche e approcci assistenziali. Mettersi al servizio delle persone più bisognose non vuol dire imporre al prossimo le proprie soluzioni, ma abbandonare il concetto di rapporto unidirezionale che parte da chi dà aiuto e raggiunge chi lo riceve, a favore di una reciprocità in cui chi aiuta e chi viene aiutato collaborano insieme per raggiungere un comune obiettivo, valorizzando al meglio i contributi che ciascuno può apportare.

Per il credente la diaconia è la gioiosa risposta alla grazia di Dio. Non si fanno opere per acquisire qualche merito, ma come riconoscenza per quello che si è ricevuto. L'amore per il prossimo è la sintesi dei comandamenti e la diaconia è la sua messa in pratica.

La Diaconia è relazione: opera attraverso legami e reciprocità vissute. Essa si concretizza nell'incontro con l'altro. La relazione intesa come reciprocità, senza gerarchie precostituite, è il terreno che favorisce il cambiamento, la crescita; è l'humus che consente di trovare nuove energie. La diaconia non è il campo dei cavalieri solitari, ma presuppone il coinvolgimento, mettendo di continuo in discussione il proprio ruolo e i propri obiettivi.

La Diaconia vive nella complessità, modificandosi in funzione della sua comprensione del presente. Essa reagisce alla complessità del presente accettando la sfida di percorrere strade non lineari, in un equilibrio in costante mutamento, ascoltando ed interpretando il rumore dell'umanità, riadattandosi permanentemente. Ha una vocazione a praticare nella dimensione dell'"intanto", nel caos della perenne emergenza originata dall'ingiustizia, senza aspettare che tutto sia chiaro o che si palesino soluzioni definitive. Ciononostante la Diaconia ha l'ambizione di voler essere anche un punto di riferimento, un porto sicuro, provando a pensare e dire parole chiare.

La Diaconia agisce per il cambiamento: analizza l'esistente, ascolta e cerca strumenti e linguaggi adeguati. Per poter leggere il cambiamento è necessario lasciarsi permeare dalla volontà di cambiare. La Diaconia è chiamata a convertirsi, impara a leggere nuovi segnali, si addestra all'uso di nuovi strumenti, apprende nuovi linguaggi per comunicare e relazionarsi. È disponibile anche a riscoprire e ripercorrere sentieri desueti.

La Diaconia vede l'ingiustizia nei confronti di molti e soprattutto verso le future generazioni perpetrata attraverso i danni ambientali ed è impegnata nella salvaguardia del creato.

Per conoscere la Politica CSD, vi invitiamo ad andare sul sito [www.diaconiavaldese.org](http://www.diaconiavaldese.org)

## SERVIZI SALUTE (SAL)

### Struttura Organizzativa

L'area Servizi Salute della Diaconia Valdese (SAL) nasce il 1° settembre 2023 su iniziativa della CSD, che ha deciso di organizzare in quattro aree nazionali le sue strutture e i suoi servizi (Servizi Salute, Servizi Inclusione, Case Valdesi, Hotel e Foresterie e Servizi Educativi Firenze).

L'area **Servizi Salute** raggruppa cinque strutture: **Asilo dei Vecchi** (San Germano Chisone, TO), **Casa Valdese delle Diaconesse** (Torre Pellice, TO), **Rifugio Re Carlo Alberto** (Luserna San Giovanni, TO) - dal 1 gennaio 2024 - **il Gignoro** (Firenze, FI) che ospitano persone anziane, e **Uliveto** (Luserna San Giovanni, TO) che accoglie persone con disabilità fisica e deficit intellettivi e cognitivi.

Inoltre afferiscono a quest'area tre servizi: il **BUM - Centro Autismo** che accoglie a bambine, bambini e adolescenti autistiche/i e le loro famiglie con attività strutturate, il **Servizio Adulti e Territorio** rivolto a persone in difficoltà con situazioni psicologiche, sanitarie e sociali che ostacolano lo sviluppo, il raggiungimento ed il mantenimento di un'autonomia personale e il **Servizio Innovazione Sviluppo**, attento alle innovazioni e agli sviluppi nel settore che si rivolgono alle persone anziane, alle persone con demenza e alle persone con Parkinson.

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 strutture e i servizi dell'area Servizi Salute hanno come mandato istituzionale l'accoglienza di persone anziane, persone in difficoltà, persone con disabilità, minori, persone in stato di difficoltà permanente o temporanea.



Gli scopi e i principi sono indicati dagli articoli dello Statuto CSD, approvato dal Sinodo, che definisce, inoltre, denominazione, finalità, 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 tutta l'utenza e a chi ne fa richiesta.

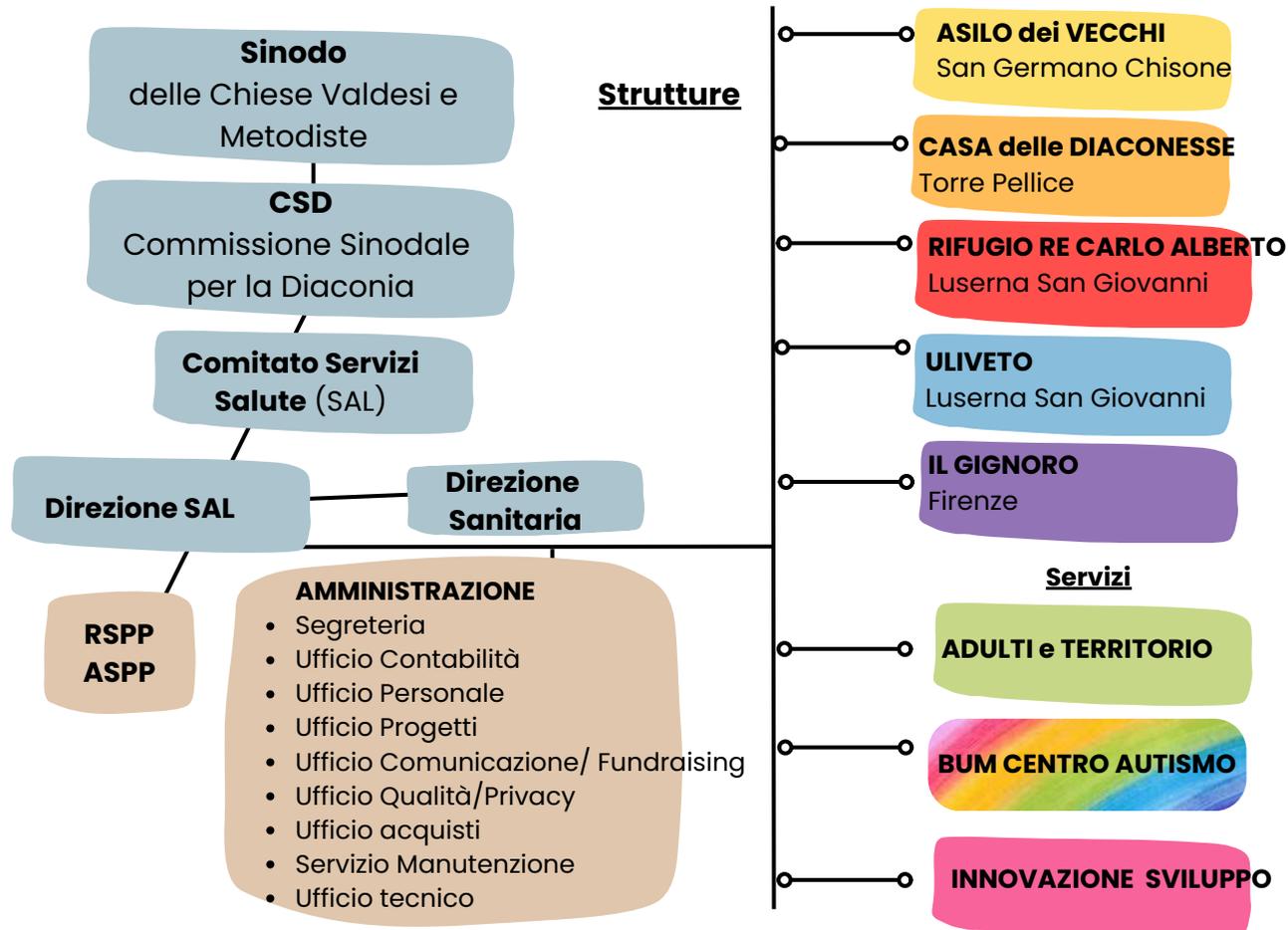
Le strutture e i servizi SAL si prefiggono di migliorare la qualità della vita dell'utenza che vi risiede e che ne beneficia attraverso:

- un'assistenza quotidiana di cura attenta ai bisogni fisici e relazionali
  - la ricerca della massima autonomia della persona attraverso alcuni strumenti, tra cui: il PAI (Piano Assistenziale Individuale) e il PEI (Progetto Educativo Individuale)
  - il sostegno alle famiglie nell'assistenza e nella cura della persona cara
  - l'offerta di un ambiente ospitale e stimolante
  - l'apertura della struttura verso l'esterno con iniziative di sostegno, sensibilizzazione e integrazione
  - la formazione permanente del personale operativo
- I rapporti delle nostre strutture con l'ambiente si basano 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 l'area Servizi Salute è impegnata nello sviluppo di buone prassi condivise, nella riduzione degli sprechi e dei rifiuti, nel ricorso ad energie alternative, nell'attenzione all'agricoltura sociale.

La Diaconia Valdese - Servizi Salute nella primavera 2023 ha ottenuto la certificazione alla UNI PdR 125:2022 per rendere evidente l'impegno dell'Ente nel voler prevenire eventuali disparità di genere, contrastare i pregiudizi e attivare delle azioni per colmare i gender gap, migliorare la conciliazione vita-lavoro e tutelare la genitorialità.



La struttura organizzativa, inserita nel contesto dell'ente Diaconia Valdese CSD, è così raffigurabile:



## STRUTTURE RESIDENZIALI



**Asilo dei Vecchi**  
San Germano Chisone



**Casa delle Diaconesse**  
Torre Pellice



**Rifugio Re Carlo Alberto**  
Luserna S.G.



**Uliveto**  
Luserna S.G.



**Il Gignoro**  
Firenze

**Il Gignoro**  
Centro Servizi  
per Anziani



## SERVIZI





# ASILO dei VECCHI

## INFORMAZIONI

Via C. A. Tron, 27

10065 San Germano Chisone (TO)

Tel. 0121 58855

[asilosgermano@diaconiavaldese.org](mailto:asilosgermano@diaconiavaldese.org)

[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 Asilo dei Vecchi



L'Asilo dei Vecchi di San Germano Chisone è autorizzato al funzionamento come:

- RSA Residenza Sanitaria Assistenziale

**86** posti

- RAA Residenza Assistenziale Alberghiera

**2** posti

## INOLTRE OFFRE SERVIZI DI

- Ricovero sollievo
- Ricovero protetto
- Servizio Pasti a domicilio
- Pasti in struttura per persone esterne
- Bagno assistito per persone esterne
- Posti autorizzati ASL in DGR-10
- Prestazioni socio assistenziali a domicilio in convenzione con ASL TO3



# RIFUGIO RE CARLO ALBERTO

## INFORMAZIONI

Loc. Musset, 1

10062 Luserna San Giovanni (TO)

Tel. 0121 909070 - Fax 0121 902737

[rifugio@diaconiavaldese.org](mailto:rifugio@diaconiavaldese.org)

[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 Rifugio Re Carlo Alberto



Il Rifugio Re Carlo Alberto  
è autorizzato al  
funzionamento come:

• RSA Residenza  
Sanitaria Assistenziale **64** posti

• RSA Residenza  
Sanitaria  
Assistenziale  
Alzheimer **30** posti NDC  
(Nucleo Declino Cognitivo)

• RSA Residenza Sanitaria  
Assistenziale Alzheimer  
Pronta Accoglienza **8** posti

Centro Diurno inserito in RSA per  
soggetti affetti da declino  
cognitivo

**12**  
posti

INOLTRE OFFRE SERVIZI DI

- Ricovero sollievo
- Caffè Alzheimer a Pinerolo e Villar Perosa
- Sostegno a famiglie e *caregiver*



# IL GIGNORO

## INFORMAZIONI

Via del Gignoro, 40

50135 Firenze (FI)

Tel. 055 608002

[dvfgignoro@diaconiavaldese.org](mailto:dvfgignoro@diaconiavaldese.org)

[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 Casa di Riposo e Centro Diurno per anziani  
Il Gignoro, Firenze



Il Gignoro  
è autorizzato al  
funzionamento come:

- RSA Residenza

Sanitaria Assistenziale

**62** posti  
di cui:

**12** ←

Modulo Bassa Intensità  
Assistenziale (BIA)

**38** ←

Modulo Base

**12** ←

Modulo Cognitivo  
Comportamentale

- Centro Diurno

**20** posti

INOLTRE OFFRE SERVIZI DI

- Ricovero sollievo
- Caffè Alzheimer
- Sostegno a famiglie e *caregiver*

La Casa Valdese  
delle Diaconesse  
è autorizzato al  
funzionamento come:

- RA Residenza  
Assistenziale

29 posti

## INOLTRE OFFRE SERVIZI DI

- Prestazioni Socio Assistenziali  
anche a domicilio
  1. Interventi Assistenziali
  2. Cura e Igiene della Persona
  3. Informazioni a famiglie e  
*caregiver*
  4. Servizio Pasti domicilio



# CASA delle DIACONESSE

## INFORMAZIONI

Viale Gilly, 7

10066 Torre Pellice (TO)

Tel. 0121 952811

[casadiaconesse@diaconiavaldese.org](mailto:casadiaconesse@diaconiavaldese.org)

[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 Casa Valdese delle Diaconesse



# L'Uliveto è autorizzato al funzionamento come:

- RAF di tipo A  
Residenza  
Assistenziale  
Flessibile

**21** posti

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

- Disabilità fisica, deficit intellettivi e cognitivi associati a compromissioni di natura organica di grado elevato
- Insufficienza mentale con difficoltà specifiche di apprendimento e con limitazioni dello sviluppo cognitivo e della sfera emozionale

## INOLTRE OFFRE SERVIZI DI

- 3 posti in accoglienza flessibile (accoglienza diurna, accoglienza notturna, periodi di sollievo) con determina approvata da ASLTO3
- Percorsi di avvicinamento individualizzato alla struttura



# ULIVETO

## INFORMAZIONI

Strada Vecchia di San Giovanni, 93  
10062 Luserna San Giovanni (TO)  
Tel. 0121 900253 - Fax 0121 354362  
[uliveto@diaconiavaldese.org](mailto:uliveto@diaconiavaldese.org)  
[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 Uliveto





**Servizio**

# ADULTI e TERRITORIO

## INFORMAZIONI

Via Angrogna, 20  
10066 Torre Pellice (TO)  
Tel. 0121 91457 - Cell. 345 9372108  
satsegreteria@diaconiavaldese.org  
servizisalute.diaconiavaldese.org

 Servizio Adulti e Territorio



Nasce nell'ottobre del 2017 e si occupa di persone adulte fragili portatrici di problematiche multifattoriali, portando avanti le seguenti attività:

### Progetti locali e di comunità

Il SAT promuove nel territorio del pinerolese progetti che coinvolgano la cittadinanza attraverso processi partecipati basati su rapporti di confronto e di cooperazione, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli individui e del tessuto sociale.

### Attivazioni abitative

Promuovere nuove forme dell'abitare, sia progetti di vita indipendente a livello individuale, sia di convivenza a piccolo gruppo, in base alle caratteristiche dei destinatari e la loro compatibilità. Valutare la sostenibilità economica e gestionale nel tempo, immaginare possibili evoluzioni o trasformazioni del progetto.

### Prese in carico individuali territoriali e domiciliari

- **Interventi sul territorio** rivolti a persone con difficoltà, pianificati in rete e collaborazione coi Servizi, all'interno dei progetti individualizzati co-progettati e volti all'autodeterminazione, indipendenza e adultità;
- **Interventi di monitoraggio** e valutazione dei progetti di attivazioni abitative;
- **Attivazioni lavorative** e promozione di un ruolo adulto, attivo e generativo all'interno della società: occupazioni lavorative vere e proprie, progetti di inserimento lavorativo retribuito, progetti educativi di inserimento in realtà lavorative, stages o tirocini, esperienze di volontariato, di impegno civico e di cittadinanza attiva.

### Progettazioni e prese in carico private

Il SAT ha la possibilità di prendere in carico **progetti individualizzati in regime privato**.

Approfondimento qui:  
[servizisalute.diaconiavaldese.org/servizio-adulti-e-territorio](http://servizisalute.diaconiavaldese.org/servizio-adulti-e-territorio)

Il servizio nasce nel settembre 2021 con il mandato di consolidare, sviluppare e proporre servizi - soprattutto di territorio - con particolare riferimento all'ambito delle persone anziane, delle persone con demenza e delle persone con Parkinson. Il tutto con un'ottica innovativa, attenta agli sviluppi del settore, e che si fa forte delle reti locali, nazionali ed internazionali sviluppatesi nel tempo. L'approccio seguito è caratterizzato dall'enfasi posta sulle caratteristiche delle singole persone, sulle loro potenzialità e talenti piuttosto che sulle difficoltà legate alle fragilità o malattie presenti.

Il servizio collabora strettamente con enti pubblici dell'ambito sociale e sanitario e con l'associazionismo ed è parte della rete demenze del Pinerolese.

## PROGETTI ATTIVI

- **Integralmente:** progetto di territorio per famiglie e persone con demenza o Parkinson
- **Caffè Alzheimer:** un luogo dove i familiari possono parlare, raccontarsi, avere informazioni sulle demenze da professionisti
- **Progetti comunità amica delle persone con demenza:** territori in cui le persone con demenza sono rispettate, comprese, sostenute
- **Gruppo di lavoro sul Parkinson:** lavora insieme a realtà locali e nazionali per fare informazione, combattere l'isolamento, organizzare servizi
- **Valutazione memoria:** un'iniziativa che offre alla popolazione la possibilità di sottoporsi ad una valutazione della memoria.
- **Dimissioni protette:** progetto P.N.R.R. (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) che fornisce assistenza presso il domicilio alle persone dimesse dall'ospedale indicate dalla Centrale Operativa Territoriale.

*Approfondimento qui:*  
[servizisalute.diaconiavaldese.org/servizio-innovazione-e-sviluppo](http://servizisalute.diaconiavaldese.org/servizio-innovazione-e-sviluppo)



## Servizio

# INNOVAZIONE e SVILUPPO

## INFORMAZIONI

Via Angrogna 20

10066 Torre Pellice (TO)

Cell. 340 1501638

[mgaletti@diaconiavaldese.org](mailto:mgaletti@diaconiavaldese.org)

[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 Servizio Innovazione Sviluppo





# BUM CENTRO AUTISMO

## INFORMAZIONI

Via Bogliette, 20 - 10064 Pinerolo (TO)

Via Tiziano Lanza, 31 - 10095 Grugliasco (TO)

Tel| Fax 0121 953180- Cell. 338 7370687

[centroautismo@diaconiavaldese.org](mailto:centroautismo@diaconiavaldese.org)

[servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)

 BUM - Centro Autismo



## Il BUM Centro Autismo

### offre:

- Percorsi educativi e di sostegno alla crescita per per bambine, bambini e adolescenti autistici e per le loro famiglie, in convenzione con ASL TO3, Servizi Sociali del territorio e in forma privata
- Attività individuali e/o di piccolo gruppo presso i locali del Centro e/o nei luoghi di vita della bambina e del bambino (casa, scuola)
- Interventi psicoeducativi, Valutazione Funzionale, Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA), Interventi multisensoriali attraverso metodologia Snoezelen, Logopedia, Neuropsicomotricità, Sportello sulla selettività alimentare rivolti a bambine/i, adolescenti e giovani autistici
- Coinvolgimento attivo dei genitori nei progetti delle figlie e dei figli, percorsi di Parent-Training, Parent Coaching, gruppo di ascolto e confronto, gruppi Siblings e sostegno psicologico
- Progetti: attività di sensibilizzazione del territorio e delle realtà commerciali, progetti di inclusione con realtà sportive, attività di escursione in montagna, iniziative e progetti inclusivi legati alla cultura e al tempo libero
- Formazione per insegnanti e operatrici e operatori del settore e percorsi di adattamento rivolti a contesti culturali e sportivi per renderli maggiormente accoglienti

Approfondimento qui:  
[servizisalute.diaconiavaldese.org/bum/](http://servizisalute.diaconiavaldese.org/bum/)

## CERTIFICAZIONE QUALITÀ

### CERTIFICAZIONE

Le strutture residenziali dell'area Servizi Salute, 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.

La Commissione Sinodale per la Diaconia ha 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 e semiresidenziale (Asilo dei Vecchi, Casa Valdese delle Diaconesse, Rifugio Re Carlo Alberto e Il Gignoro)
- Progettazione ed erogazione di servizi tutelari, infermieristici, riabilitativi e ricreativo - culturali per persone con disabilità in regime residenziale (Uliveto)
- Progettazione ed erogazione dei servizi domiciliari: socio-assistenziali e socio-sanitari (Il Gignoro)

Ogni anno, a rotazione, l'Ente certificatore (esterno e indipendente dalla CSD) attraverso le sue e i suoi *auditor*, verifica che tutte le opere si impegnino a garantire gli obiettivi stabiliti e a rispettare i requisiti cogenti e contrattuali.

### GARANZIE DEL SISTEMA QUALITÀ

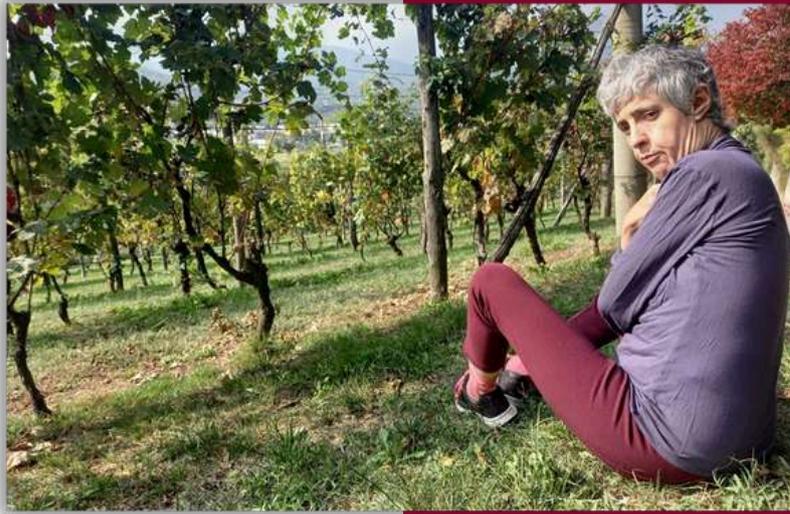
Il sistema di gestione, permette di garantire la qualità dei servizi offerti attraverso:

- l'attenzione alle richieste della clientela con 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;
- il monitoraggio costante del rispetto delle normative cogenti;

Il [certificato](http://www.diaconiavaldese.org) è scaricabile dal sito [www.diaconiavaldese.org](http://www.diaconiavaldese.org) nella sezione 'Qualità e Parità'.



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 SAL 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 di residenza vengono redatti i Piani Assistenziali Individuali (PAI) nelle strutture per persone anziane 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 Individualizzati (PEI) per le persone residenti 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 le ospiti e gli ospiti
- Viene garantita l'igiene quotidiana
- Il menù giornaliero rispetta i valori nutrizionali definiti dall'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 (ogni due anni presso il Gignoro) la qualità percepita dell'utenza attraverso l'utilizzo di questionari oppure con l'effettuazione di interviste, oppure con altri strumenti di misurazione, che prendono in esame tutti i servizi forniti.

## IMPEGNO ALL'ASSISTENZA SANITARIA

- Nelle strutture piemontesi, 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. Invece, presso la struttura toscana non è previsto un direttore sanitario ma la consulenza di un medico specialista per il modulo cognitivo comportamentale e grazie ad un contributo Otto Per Mille, l'attività di consulenza geriatrica è estesa a tutta l'utenza.

- Viene posta particolare attenzione nella prevenzione delle cadute delle/degli ospiti a rischio e, di conseguenza, si predispone un relativo piano di intervento

- Per le/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 Assistenziale 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.

- Periodicamente si effettua la rilevazione della soddisfazione del personale che, oltre a permettere una migliore comprensione del clima di lavoro, consente di ricevere segnalazioni da parte del personale anche riguardo a temi quali: il rispetto delle diversità di genere, equità retributiva, stress da lavoro correlato, ecc.



## **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 delle/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 SAL e della responsabile qualità CSD, ogni tre anni da parte dell'Ente certificatore.

## **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

I reclami e le segnalazioni, presentati da parte di ospiti, familiari, tutori e tutrici, assistenti sociali e altre persone, vengono raccolti presso tutte le Opere. Sono gestiti dalle e dai Responsabili di struttura in collaborazione con il Referente Qualità. Periodicamente sono valutati e analizzati insieme alla direzione. 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 alle persone interessate. 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 SAL 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'.

Ogni tre anni viene pianificato un 'piano formativo', rivisto annualmente e al bisogno, 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).

Un'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 (CAA)**

È l'insieme di conoscenze, tecniche, strategie e tecnologie che si attivano per facilitare la comunicazione e l'espressione dei propri bisogni. Particolarmente utile quando si presentano specifiche difficoltà comunicative e bisogni comunicativi complessi, ma con evidenti ricadute positive per tutta la comunità.

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.

## SERVIZIO DI PSICOLOGIA E NEUROPSICOLOGIA

Rivolto a persone residenti presso l'Asilo dei Vecchi di San Germano Chisone (TO), presso il Rifugio Re Carlo Alberto o afferenti al Centro Diurno di Luserna San Giovanni (TO) e ai loro familiari per affrontare insieme i cambiamenti a livello fisico, motorio e cognitivo ma anche la difficoltà dei caregiver ad accettare e sostenere la condizione della persona anziana e/o della persona con disturbo neurocognitivo.

Il servizio ha tre obiettivi:

1. Attività di riabilitazione, potenziamento, mantenimento psico-fisico e sostegno psicologico rivolto alle persone non/parzialmente autosufficienti residenti presso le Case o afferenti al Centro Diurno;
2. Accompagnare la persona anziana e/o con patologia neurodegenerativa attraverso percorsi di supporto psicologico e stimolazione della funzionalità cognitiva globale;
3. Fornire ai familiari uno spazio di confronto e di condivisione, ma anche di supporto nella gestione delle problematiche.



## 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)
- sito web ([servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org))
- convegni

## VOLONTARIATO, TIROCINIO E BORSE DI LAVORO

All'interno delle strutture e dei servizi possono operare persone volontarie sia italiane sia straniere provenienti da diverse realtà e culture, appartenenti a programmi di volontariato o ad associazioni quali:

- ESC (European Solidarity Corps)
- Servizio Civile Universale
- Anapaca

Presso il Gignoro oltre a queste figure vengono accolte:

- persone tirocinanti ADB (addetto all'assistenza di base)
- persone volontarie dell'animazione
- medici in formazione specialistica di Geriatria

Le persone volontarie straniere possono essere ospitate 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.

Le volontarie e i volontari, dopo un periodo di formazione, affiancano il personale nei vari momenti della vita delle strutture. L'esperienza arricchisce entrambe le parti: porta un contributo di vitalità e di rinnovamento all'interno della struttura e servizi rappresenta un momento di crescita e arricchimento per le persone volontarie che si mettono in gioco di fronte alle esigenze dell'ospite.

## TUTELA DELLA PRIVACY

La gestione della privacy è regolata nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e s.m.i., che riguarda la protezione dei dati delle persone fisiche e la libera circolazione di tali dati. Attraverso la procedura Privacy, P DOP e nel pieno rispetto del Regolamento Europeo 2016/679 o GDPR (General Data Protection Regulation), si descrivono e definiscono le diverse modalità con le quali la Diaconia Valdese tratta, conserva e protegge i dati personali comunicati per la progettazione e l'erogazione dei servizi offerti.

I dati personali trattati sono quelli relativi all'utenza, al personale operativo dipendente o in forza attraverso contratti di collaborazione a vario titolo incluse collaborazioni a livello di volontariato/tirocinio.

## 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, dell'esperienza della struttura, le Opere e i servizi SAL si impegnano a rivedere la Carta almeno ogni due anni per il Gignoro di Firenze e ogni cinque anni per le strutture e i servizi piemontesi e ad aggiornarla ogni qual volta si verifichino nel servizio dei cambiamenti significativi.

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

La Carta è disponibile presso le Opere, scaricabile e consultabile in versione digitale sui siti: [servizisalute.diaconiavaldese.org](http://servizisalute.diaconiavaldese.org)  
[diaconiavaldese.org](http://diaconiavaldese.org).

Questa Carta dei Servizi è stata approvata dal Comitato Servizi Salute.

Data di emissione: 11 febbraio 2025



### **SERVIZI SALUTE - DIACONIA VALDESE**

Direttrice: Manuela Silvia Rivoira  
Via Angrogna, 20 - 10066 Torre Pellice (TO)  
Tel. 0121 91457 | [segreteria.servizisalute@diaconiavalde.org](mailto:segreteria.servizisalute@diaconiavalde.org)  
[servizisalute.diaconiavalde.org](http://servizisalute.diaconiavalde.org)

### **ASILO DEI VECCHI**

Responsabile: Stefano Bosio  
Via C. A. Tron, 27 - 10065 S. Germano Chisone (TO)  
Tel. 0121 58855 | [asilosgermano@diaconiavalde.org](mailto:asilosgermano@diaconiavalde.org)

### **CASA delle DIACONESSE**

Responsabile: Loredana Gaydou  
Viale Gilly, 7 - 10066 Torre Pellice (TO)  
Tel. 0121 952811 | [casadiaconesse@diaconiavalde.org](mailto:casadiaconesse@diaconiavalde.org)

### **IL GIGNORO**

Responsabile: Marta Casalone Rinaldi  
Via del Gignoro, 40 - 50135 Firenze (FI)  
Tel. 055 608002 | [dvfgignoro@diaconiavalde.org](mailto:dvfgignoro@diaconiavalde.org)

### **RIFUGIO RE CARLO ALBERTO**

Responsabile: Federica Dotta  
Loc. Musset, 1 - 10062 Luserna S. G. (TO)  
Tel. 0121 909070 | [rifugio@diaconiavalde.org](mailto:rifugio@diaconiavalde.org)

### **ULIVETO**

Responsabile: Francesca Azzariti  
Str. Vecchia di S. Giovanni, 93 - 10062 Luserna S. G. (TO)  
Tel. 0121 900253 | [uliveto@diaconiavalde.org](mailto:uliveto@diaconiavalde.org)

### **SERVIZIO ADULTI e TERRITORIO**

Responsabile: Paola Paschetto  
Via Angrogna, 20 - 1066 Torre Pellice (TO)  
Tel. 345 9372108 | [satsegreteria@diaconiavalde.org](mailto:satsegreteria@diaconiavalde.org)

### **SERVIZIO INNOVAZIONE e SVILUPPO**

Responsabile: Marcello Galetti  
Via Angrogna, 20 - 1066 Torre Pellice (TO)  
Cell. 340 1501638 | [mgaletti@diaconiavalde.org](mailto:mgaletti@diaconiavalde.org)

### **BUM - CENTRO AUTISMO**

Responsabile: Loretta Costantino  
Via Bogliette, 20 - 10064 Pinerolo (TO)  
Via Tiziano Lanza, 31 - 10095 Grugliasco (TO)  
Tel| Fax 0121 953180 - Cell. 338 7370687  
[centroautismo@diaconiavalde.org](mailto:centroautismo@diaconiavalde.org)

