



il
Punto

Carta del Servizio

CASA DORA



COS'È

Strumento di base che regola i rapporti fra Servizio e utenti nonché “dichiarazione d'intenti” con la quale la cooperativa Il Punto si fa garante delle prestazioni rese, la presente Carta delinea nel suo complesso l'organizzazione del servizio di autonomia Casa Dora e le sue attività nei tempi, nei modi e nelle specificità operative.

La Carta dei Servizi è rivolta ai potenziali utenti del servizio di autonomia e alle loro famiglie, ma anche agli educatori professionali, ai volontari, alle associazioni di volontariato e più in generale ai cittadini interessati

FINALITÀ

Ente erogatore e utenti sono protagonisti del Servizio ed hanno quindi diritti, doveri e responsabilità che la Carta esplicita al fine di rendere trasparente il patto tra soggetti coinvolti.

VALIDITÀ DELLA CARTA

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio hanno validità tre anni dall'ultima data di aggiornamento che è stata effettuata in data 01/01/2025



I PRINCIPI ALLA BASE DELLA CARTA DEL SERVIZIO

EGUAGLIANZA: Casa Dora si impegna a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia.

IMPARZIALITÀ ED EQUITÀ: Casa Dora si impegna a svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali ed omogenei nei finalizzati a fornire agli utenti un trattamento equo e regolare.

CONDIVISIONE: Casa Dora si impegna ad assicurare il confronto con i professionisti, utenti e famiglie al fine di garantire progetti condivisi, di migliorare la fruibilità del Servizio e le relazioni tra i soggetti coinvolti.

PARTECIPAZIONE: Casa Dora garantisce la partecipazione degli utenti accogliendo i suggerimenti, le idee e le proposte.

CONTINUITÀ: Casa Dora si impegna ad assicurare all'utente la continuità delle prestazioni educative in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari del Comune di Torino.

FLESSIBILITÀ: Casa Dora adotta forme di flessibilità in relazione ai bisogni degli utenti e all'organizzazione del servizio.

TRASPARENZA: Casa Dora si impegna a fornire informazioni chiare, comprensibile e verificabili da parte degli utenti e familiari.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'organizzazione delle attività del servizio è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo del servizio.

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta la garanzia di precisi diritti degli utenti, dai quali conseguono i relativi doveri degli operatori del servizio:

ACCESSO ED ATTENZIONE: ogni utente che accede al servizio deve essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

INFORMAZIONE: ogni utente o familiare ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni ricevute.

NORMALITÀ E DIFFERENZA: ogni utente ha diritto ad usufruire del servizio senza che siano alterate le sue abitudini di vita e con la garanzia del rispetto della specificità derivante da età, cultura, tipologia di handicap, capacità etc.

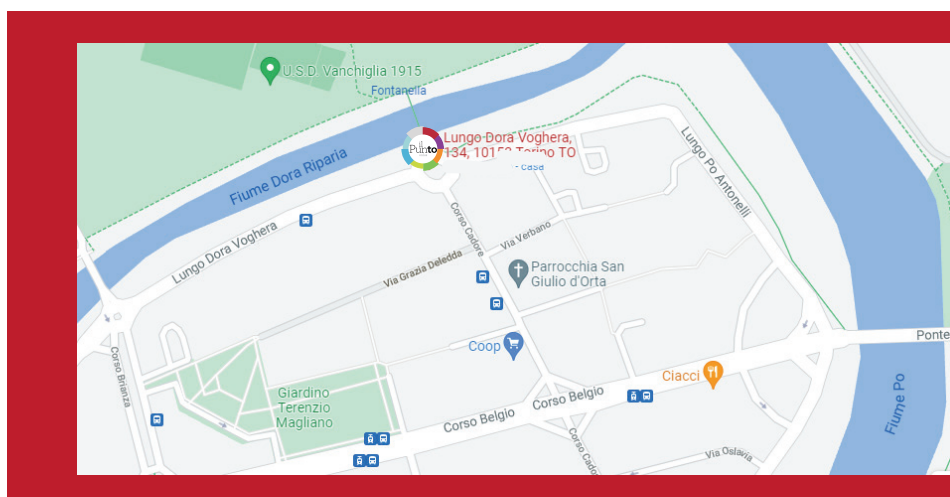
RISPETTO ALLA RISERVATEZZA: ogni utente ha diritto alla riservatezza in base alla legge sulla privacy.

RECLAMO E RIPARAZIONE DEI TORTI: ogni utente ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.



TIPOLOGIA DI SERVIZIO, VOCAZIONE E QUALI PERSONE ACCOGLIE

COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO: Il servizio è raggiungibile con le linee di trasporto pubblico 19, 68 e 15 che collegano il presidio con il centro di Torino nonché con la stazione ferroviaria di Porta Nuova e le fermate della Metropolitana.



INDICAZIONE DEL NOMINATIVO DEL REFERENTE:

Federica Bieller

Indirizzo E-Mail: federica.bieller@ilpuntoscs.org

cell: 3457415549

ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO:

Il servizio è aperto tutto l'anno.

Orari giornalieri – settimanali – annuali d'apertura del presidio:

365 giorni all'anno, 24h/24

VOCAZIONE PREVALENTE/TIPOLOGIA DI PERSONE A CUI IL SERVIZIO È DEDICATO:

Il servizio è pensato per persone **adulte** con disabilità fisico-motoria lieve senza necessità di interventi sanitari continuativi e **con un buon livello di autogestione**. Il presidio ha una capacità ricettiva massima di 6 persone. I destinatari sono persone che non hanno un grande bisogno dal punto di vista assistenziale, ma di supporti nella gestione della quotidianità, nel monitoraggio dell'area sanitaria e nel disbrigo di pratiche burocratiche. Gli ospiti devono possedere una sufficiente autonomia che consenta loro di vivere in una struttura con presenza di personale limitata alla fascia diurna.



FINALITÀ DEL SERVIZIO, ORARI E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

CAPIENZA: 6 persone

CARATTERISTICHE STRUTTURALI: l'ampio appartamento è situato al primo piano di un complesso condominiale dotato di due ascensori. Dispone di 6 camere da letto singole, tre bagni, cucina soggiorno e due ripostigli.

ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA: Il servizio di autonomia Casa Dora resterà aperto 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

Intendiamo gestire questo spazio per offrire un ambiente di vita il più sereno possibile e siamo convinti che per assicurarlo sia importante favorire il libero accesso di tutti coloro che, a vario titolo, sono attori importanti delle vite degli ospiti: familiari, amici e volontari.

Le attività e le loro calendarizzazioni verranno decise in concertazione tra equipe professionale e gruppo degli abitanti.

L'organizzazione delle attività si declina a seconda dei progetti educativi individualizzati e a seconda degli impegni eventualmente già strutturati nella vita della persona prima dell'inserimento (lavoro, formazione, stage, terapie).

L'intervento educativo, sintetizzato nel progetto del servizio e declinato in obiettivi specifici del Pei, prevede il supporto degli ospiti in ogni fase del percorso di autonomia, connotandosi come azione di monitoraggio, affiancamento e sostegno. Gli ospiti svolgono quindi direttamente, con la supervisione e l'aiuto degli educatori professionali e degli oss, tutte le attività riguardanti la gestione della propria persona e del "sistema casa".

In sintesi le attività riguardano le seguenti aree:

- Compiti e richieste generali
- Comunicazione
- Mobilità
- Cura della persona e della salute
- Vita domestica
- Interazioni e relazioni personali
- Lavoro e gestione economica
- Relazioni interpersonali e integrazione sociale

ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELL'ARCO DELL'ANNO E GESTIONE DEL PERIODO ESTIVO (ES. SOGGIORNI)

Durante l'anno verranno organizzati dei momenti di festa con le famiglie e con tutti gli attori del progetto (es: festa di natale, cene condivise anche con altri servizi). Mensilmente si organizzerà una cena "invita il tuo vicino" durante la quale verranno invitati singolarmente degli abitanti del condominio per creare una rete di vicinato solidale (tenendo in conto dell'andamento della pandemia).

Durante l'estate verranno organizzate delle uscite di gruppo di carattere più ludico/socializzante. Il progetto non prevede il soggiorno ma se possibile si organizzeranno delle singole giornate al mare o in montagna.

N° E QUALIFICHE DEL PERSONALE IN SERVIZIO, CHI GESTISCE LE ATTIVITÀ

Il progetto prevede l'impiego di:

N° 1 Educatore Professionale con mansioni di coordinamento delle attività: oltre alle mansioni dell'educatore professionale e si occupa anche dell'organizzazione del personale, della vita della comunità e della turnistica. E' il riferimento per i familiari e mantiene il contatto con gli operatori dei servizi sociali territoriali per aggiornarli in merito all'andamento dei progetti educativi.

N° 2 Educatori Professionali: sono professionisti socio-santari che attuano gli specifici progetti educativi e riabilitativi per gli abitanti di Casadora, nell'ambito del progetto elaborato dall'equipe multidisciplinare del Servizio.

N° 2 Operatori Socio Sanitari: si occupano dell'assistenza socio-sanitaria e coadiuvano l'attività dell'educatore professionale nell'applicazione del progetto educativo, occupandosi, altresì, del monitoraggio sanitario (per esempio l'organizzazione del visite e terapie).

CONVENZIONE E RAPPORTI CON ASSOCIAZIONI PER FAVORIRE L'INTEGRAZIONE

Casa Dora si pone l'obiettivo di essere parte attiva della comunità territoriale della circoscrizione 7 del comune di Torino, partecipando alle attività di collaborazione con il territorio.

Tutti i ragazzi verranno coinvolti in attività sportive con le associazioni operanti sul territorio, in particolare con l'associazione Bocciabili che si occupa di avvicinamento allo sport delle bocce. Inoltre è attiva una collaborazione con il Sermig di Torino per coinvolgere i ragazzi in attività para-lavorative. I volontari dell'**associazione La Virgola** svolgeranno settimanalmente attività all'interno della casa, come facilitatori.

PRESENZA DI VOLONTARI

Al bisogno, per sopperire soprattutto alle difficoltà legate alla mobilità, verranno coinvolti i volontari dell'associazione La Virgola che effettuano accompagnamenti con mezzi attrezzati per persone con mobilità ridotta.

GESTIONE DELL'EMERGENZA

In caso di emergenza o per comunicazioni urgenti il coordinatore del servizio sarà reperibile. Sono previste procedure di gestione dell'emergenza ed è prevista la formazione sul pronto soccorso a cui prendono parte gli operatori del servizio. Nel presidio sarà attivato l'esercizio del telesoccorso. Inoltre al piano sottostante è presente la Comunità Pandora, presidiata 24/24.



LE MODALITÀ

MODALITÀ D'INCONTRO CON GLI OSPITI, I FAMILIARI

Sono previsti incontri di monitoraggio con gli utenti del servizio sia al momento della presa in carico, per la raccolta delle osservazioni e delle informazioni necessarie alla definizione dei bisogni e delle potenzialità, sia in itinere al fine di discutere l'andamento del servizio e raccogliere idee e suggerimenti per migliorarlo.

MODALITÀ D'INCONTRO CON L'EQUIPE

Explicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori e Modalità d'incontro dell'equipe, con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico

L'equipe professionale del servizio individuerà un educatore professionale referente che si occuperà di tenere i contatti con i familiari ed i referenti territoriali degli ospiti del servizio. Sono previste, per ogni utente, almeno due verifiche annuali con i servizi invianti.

Gli incontri con i familiari se presenti saranno fissati dal referente del caso e la frequenza sarà di almeno due incontri annuali che potranno aumentare la frequenza su richiesta dei singoli.

MODALITÀ PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I beneficiari degli interventi possono presentare reclami al coordinatore del servizio attraverso e seguenti modalità: verbalmente o per iscritto, tramite e-mail all'indirizzo pec ilpunto@pec.confcooperative.it

I reclami scritti o inviati tramite fax devono contenere le generalità, l'indirizzo, il numero telefonico, gli orari e i giorni di reperibilità del proponente.

La cooperativa si impegna a rispondere ai reclami entro 5 giorni dalla ricezione.

MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

1. ACCOGLIENZA

- Richiesta di inserimento da parte dei Servizi Territoriali;
- Incontro preliminare con gli operatori dei Servizi Territoriali;
- Visita guidata alla struttura con i soggetti candidati, familiari e operatori;
- Descrizione del percorso e modalità operative;
- Osservazione e periodo di prova.

Durante questa fase (30 gg) il soggetto sarà valutato secondo il seguente schema:

- Qualità di autogestione dei suoi rapporti interpersonali;
- Capacità di interazione nell'ambiente;
- Grado di tenuta/applicazione/impegno alle performance;
- Capacità di apprendimento;
- Grado di motivazione.

A conclusione del periodo di osservazione le équipe si incontreranno per elaborare i dati ottenuti, concordando lo schema definitivo di avvio del progetto.

2. AVVIO DEL PROGETTO INDIVIDUALE

Superata positivamente la fase di osservazione per ogni utente è prevista l'elaborazione di un progetto individuale che analizza aree educative e riabilitative oltre che di integrazione territoriale, sociale e lavorativa dei destinatari del servizio. Ogni sei mesi si svolgeranno delle verifiche periodiche con i servizi invianti.

3. LE DIMISSIONI

E' possibile che il percorso del servizio si interrompa per le seguenti motivazioni:

- Mutate necessità personali o familiari;
- Problemi relazionali o di incompatibilità gravi con il resto del gruppo utenti;
- Modifica progettuale definita dal servizio inviante.



ULTERIORI INFORMAZIONI

CONTRIBUZIONE E PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

La quota di contribuzione personale verrà versata dall'utenza direttamente alla cooperativa mediante bonifico bancario. Le prestazioni comprese nella retta sono:

- Affitto e utenze;
- Spesa alimentare;
- Prodotti per la casa.

Non sono comprese nella retta:

- Spese personali (abbigliamento, prodotti igiene ecc.);
- Spese per farmaci;
- Spese per attività esterne.

Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati:

- I turni degli operatori e organizzazione delle attività giornaliere: bacheca

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ GIORNALIERE E SETTIMANALI

La giornata sarà organizzata in base agli impegni di ogni ragazzo. Nella prima metà del mattino, dopo le docce e le colazioni, ci si occuperà del riordino della casa. Dopo di che si preparerà il pasto con la collaborazione dei presenti. Dopo il riordino il pomeriggio sarà destrutturato. Le attività collettive riprenderanno per la preparazione della cena e le pulizie finali della giornata.

Il lunedì ci si dedicherà alla spesa settimanale e con cadenza regolare si svolgerà una riunione con i ragazzi per accogliere proposte/difficoltà.

Nel fine settimana si organizzeranno delle uscite di gruppo sul territorio

MENÙ

Essendo gli abitanti in grado di autodeterminarsi rispetto a cosa mangiare e a cosa acquistare verrà preparato un menù settimanale con la collaborazione di tutti che varierà in base alla stagionalità dei prodotti .

CONTATTI

Il Punto SCS
via Cimabue 2, 10137, TO
tel: 011 001 5320

P. Iva: 08266100018
www.ilpuntoscs.org
info@ilpuntoscs.org

