



Carta del Servizio

**PANDORA**



## **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 gruppo appartamento Pandora e le sue attività nei tempi, nei modi e nelle specificità operative.

## **A CHI SI RIVOLGE**

La Carta dei Servizi è rivolta ai potenziali utenti del gruppo appartamento 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:** la Cooperativa si impegna a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia.

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

**CONDIVISIONE:** la Cooperativa 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:** la Cooperativa garantisce la partecipazione degli utenti accogliendo i suggerimenti, le idee e le proposte.

**FLESSIBILITÀ:** la Cooperativa adotta forme di flessibilità in relazione ai bisogni degli utenti e all'organizzazione del servizio.

**TRASPARENZA:** la Cooperativa 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.

### **PROCEDURA DI REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO:**

La carta del servizio è stata realizzata in collaborazione con l'equipe educativa, il personale socio sanitario e di i referenti del servizio. Per la stesura sono state prese in considerazione indicazioni, consigli e vissuti di utenti, familiari e conoscenti che quotidianamente frequentano i nostri servizi.

### **PROCEDURA E INFORMAZIONE:**

La carta del servizio è fornita ad ogni utente ed a ogni famiglia che aderisca al progetto. Può essere oggetto di confronto e strumento di miglioramento. Inoltre viene trasmessa al Comune di Torino e alle Assistenti Sociali degli ospiti inseriti. Può essere consultata da tutti coloro che hanno interesse a conoscere il servizio (persone fisiche, servizi, enti)

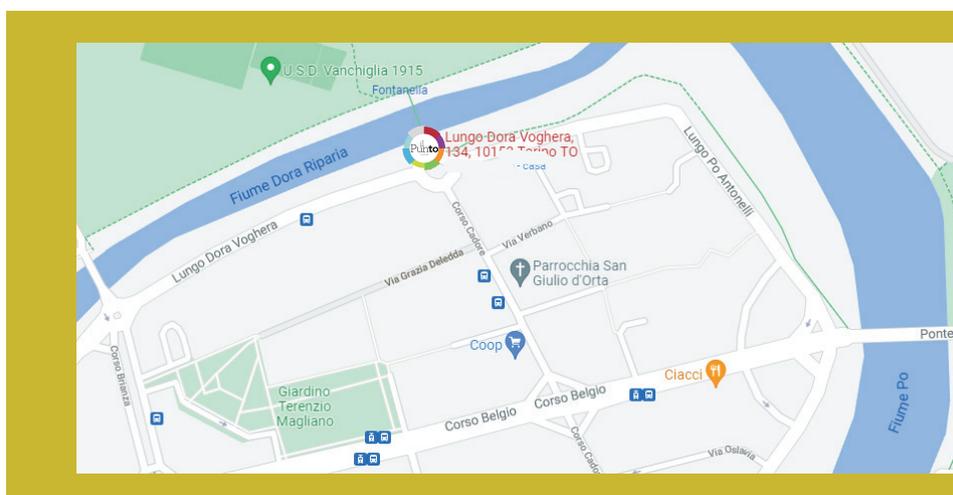
### **VERIFICA:**

La verifica dei contenuti della Carta del servizio avviene internamente durante le riunioni d'equipe ed esternamente durante le riunioni tra l'equipe e i familiari, gli educatori territoriali e gli assistenti sociali. A cadenza annuale è prevista una verifica con le famiglie con lo scopo di accogliere suggerimenti e apportare migliorie.



## TIPOLOGIA DI SERVIZIO, VOCAZIONE E QUALI PERSONE ACCOGLIE

**COME RAGGIUNGERE IL PRESIDIO:** Il presidio, sito in Lugo Dora Voghera 134 al pian terreno, è facilmente raggiungibile sia dalla fermata di Corso Belgio 159 dove passano le linee 68 e 15, sia dalla fermata di Lungo Dora Voghera 120 dove passano le linee 19 e 77.



### INDICAZIONE DEL NOMINATIVO DEL REFERENTE:

Federica Bieller

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

cell: 3457415549

### SEDE LEGALE:

Cooperativa Il Punto

Via Cimabue 2 - Torino

Tel: 011.0015320 fax: 011.0015324

### ORARI E MODALITÀ DI ACCESSO:

Il presidio è aperto 365 giorni l'anno 24 ore su 24.

E' possibile far visita al servizio nelle ore diurne (dalle 9:00 alle 23:00), preferibilmente con preavviso telefonico o accordo precedente.

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

La comunità di tipo familiare di Lugo Dora Voghera 134 è un servizio residenziale per persone con disabilità fisico-motoria.



## FINALITÀ DEL SERVIZIO, ORARI E ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

**CAPIENZA:** 6 persone

**ORGANIZZAZIONE:** l'organizzazione del servizio ha come scopo far sperimentare e rendere autonomi gli utenti nell'ambito domestico (gestione della casa), nella cura di se stessi (aspetto e salute), nella relazione con gli altri (socialità e gestione del tempo libero) con la rete sociale (utilizzo dei servizi per il cittadino), l'autonomia lavorativa e l'istruzione.

Pandora è una comunità di tipo familiare che **mira ad offrire il massimo della flessibilità ai propri ospiti.**

### **ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA:**

Pandora è una casa in cui gli ospiti, come in una vera e propria famiglia, organizzano insieme agli operatori la vita di tutti i giorni. 7.30-9.00: sveglia, igiene, riordino dei propri spazi, colazione

**9.00-12.30:** uscita per recarsi alle attività individualizzate esterne. Per chi rimane in struttura partecipazione alla vita domestica (spesa, bucato, pulizia degli spazi, preparazione del pranzo ecc..)

**12.30-13.30:** pranzo

**14.00-15.00:** relax e attività libere

**15.00-19.00:** attività di gestione domestica / laboratori interni o esterni ad attività sportive e partecipazione ad attività in collaborazione con associazioni del territorio.

**19.00-20.30:** cena

**20.30-22.30:** attività ludico ricreative all'interno o all'esterno della comunità o relax

**22.30-24.00:** igiene personale e riposo notturno.

### **ATTIVITÀ:**

la partecipazione degli ospiti alle attività varia a seconda del loro progetto educativo.

Le attività possono variare o essere modificate a seconda dei tempi di raggiungimento degli obiettivi e del gradimento degli ospiti.

La gestione degli spazi abitativi rientrerà in attività strutturate volte a insegnare come ottimizzare le proprie abilità (tra queste è fondamentale il laboratorio di cucina). Tra le attività esterne alla struttura vanno segnalate:

- Laboratorio di informatica (presso i locali di Via Cimabue 2) e laboratorio manuale (presso i locali di Via PAvia 18);
- Laboratorio espressivo musicale;
- Attività di bocce.

Inoltre verranno proposte attività ricreative individuali e comuni (uscite, gite ecc..)

## ARTICOLAZIONE DELLE ATTIVITÀ NELL'ARCO DELL'ANNO E GESTIONE DEL PERIODO ESTIVO

Periodicamente alcuni ospiti rientrano in famiglia per una mezza giornata o per il week-end, altri si recano per alcune ore da parenti e amici o ricevono le loro visite. Per chi rimane nei locali della comunità sono organizzate delle uscite il sabato sera e la domenica (spettacoli musicali, pub, passeggiate, stadio, gite fuori porta ecc.). Le attività scolastiche e lavorative, inoltre, si interrompono in estate. Durante questo periodo sono incrementate le uscite e le gite fuori porta che durano anche un'intera giornata oltre le uscite serali per recarsi a spettacoli, manifestazioni ricreative e socializzanti.

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

Il organico della comunità di tipo familiare, con la presenza di 6 utenti, è composto da:

**N° coordinatrice del servizio** responsabile del coordinamento del servizio e i rapporti con l'esterno.

**N° 1 Educatore Professionale** per due ore al giorno.

**N° 5 Operatori Socio Sanitari** a tempo pieno per 26 ore al giorno.

**N° 1 Colf** per 14 ore settimanali.

**N° 1 Consulente** per la supervisione

## 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 si verificano situazioni di emergenza sarà priorità degli operatori mettere innanzitutto in sicurezza gli ospiti. In caso di incendio, dopo una tempestiva evacuazione dell'alloggio verranno chiamati per intervenire i vigili del fuoco.

Se l'emergenza è di tipo sanitario verrà immediatamente chiamato il 118. Se sarà necessario portare l'ospite in una struttura ospedaliera l'operatore effettuerà l'accompagnamento.

Qualora l'ospite non rientri e non sia possibile contattarlo in alcun modo verranno allertati i vigili urbani. Gli operatori avranno premura di avvisare subito i familiari, i servizi sociali e gli enti interessati.



## LE MODALITÀ

### **MODALITÀ D'INCONTRO CON GLI OSPITI, I FAMILIARI**

La visite dei familiari e degli amici sono previste dalle ore 9:00 alle ore 22:00.

Per evitare disturbo agli altri ospiti non sono ammesse più di due o tre persone per volta (fatta eccezione di compleanni, feste o occasioni speciali). Se possibile è gradito preavviso telefonico

### **MODALITÀ D'INCONTRO CON L'EQUIPE**

*Esplicitazione 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*

Ogni ospite ha come punti di riferimento Referente del Servizio e un operatore che viene indicato dall'équipe dopo un periodo di osservazione. L'operatore di riferimento si occupa di gestire i rapporti con la famiglia, la parte sanitaria e i rapporti con le risorse del territorio. Inoltre è importante che curi la relazione con l'ospite in modo che sia l'interlocutore con cui verificare il percorso, confrontarsi e parlare dei propri vissuti.

L'Educatrice Referente del servizio e l'operatore di riferimento partecipano alle riunioni con la famiglia e con i servizi sociali per fare il punto della situazione e gli aggiornamenti sul percorso, oltre che condividere obiettivi e difficoltà.

Una volta all'anno si svolgono delle riunioni a cui sono invitati tutti i genitori, nelle quali vengono presentate le attività e accolti suggerimenti.

### **RIUNIONI D'EQUIPE E RAPPORTI CON I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI**

Settimanalmente si effettua la riunione d'équipe a cui partecipano tutti gli operatori in organico. E' il momento in cui si programma e progetta il funzionamento del servizio, si analizzano i comportamenti e i bisogni degli ospiti, si programma e verifica lo svolgimento delle attività, si concordano le strategie e gli interventi per realizzare i percorsi educativi e si elaborano i P.E.I. ed i P.A.I. La cooperativa organizza annualmente attività formativa rivolta ai propri soci lavoratori e dipendenti.

### **MODALITÀ PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO**

I beneficiari degli interventi possono presentare reclami al Coordinatore del Servizio attraverso le seguenti modalità: verbalmente, telefonicamente, per iscritto, tramite fax.

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.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 10 giorni dalla presentazione con lettera scritta. I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

## **MODALITÀ PER LA PRESA IN CARICO**

L'accesso al servizio è disciplinato dai Servizi Sociali competenti in collaborazione con il Servizio Passepartout e definito dalla Commissione UMVD, avente come finalità la valutazione integrata dei progetti individuali relativi a persone disabili che comportano l'attivazione di interventi socio-sanitari ed educativi.

Ai fini della presa in carico, l'equipe professionale partecipa, assieme all'èquipe preposta, alla redazione di un Progetto Individualizzato (educativo ed assistenziale) per ogni utente.

## **VERIFICHE PERIODICHE**

La verifica periodica del servizio avviene mediante:

- Incontri di verifica in equipe e con le UVH territoriali: incontri finalizzati sia a discutere la programmazione e l'andamento del servizio sia a verificare i singoli casi;
- Compilazione della modulistica prevista per la rendicontazione delle attività;
- Valutazione delle professionalità e delle competenze dell'operatore: valutazione in itinere dei comportamenti dell'operatore, dell'impegno, della serietà e della professionalità sul luogo di lavoro mediante la rilevazione del livello di assenteismo, la registrazione di eventuali lamentele da parte dell'utente, la competenza nello svolgere i compiti assegnati;
- Valutazione annuale della conformità del servizio rispetto agli standard definiti mediante l'applicazione di specifici indicatori di qualità;
- Relazioni ed elaborati: presentazione all'Ente di una relazione semestrale riportante l'andamento del servizio, le eventuali problematiche presentatesi e le soluzioni adottate;
- Rilevazione della Customer Satisfaction: compilazione da parte dell'utente di un questionario di Customer Satisfaction attraverso il quale rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio reso.

## **DIMISSIONI**

Le dimissioni possono avvenire:

- Su richiesta dei servizi sociali, della famiglia e dell'utente;
- Su richiesta dell'equipe per raggiungimento degli obiettivi progettuali;
- Su richiesta dell'equipe per incompatibilità con il resto degli utenti o mancato e reiterato rispetto delle regole.

Al momento della dimissione vengono consegnati all'utente gli effetti personali e la documentazione medico-sanitari ed educativa prodotta e raccolta nell'arco della sua permanenza

presso la comunità. Inoltre viene redatta una relazione finale relativa al periodo di permanenza per i Servizi e a disposizione di eventuali nuove proposte progettuali.

## LA RETTA

La retta comprende:

- Assistenza di base 24h/24;
- Attività comprese nel progetto del Servizio e nel P.E.I.;
- Vitto e alloggio.

Sono escluse dalla retta:

- Abbigliamento personale e biancheria;
- Piccole spese di vita quotidiana;
- Farmaci personali, eventuali ticket e/o prestazioni mediche.

## CONTATTI

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

P. Iva: 08266100018  
[www.ilpuntoscs.org](http://www.ilpuntoscs.org)  
[info@ilpuntoscs.org](mailto:info@ilpuntoscs.org)

