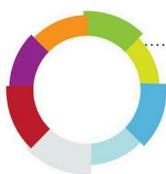




CARTA DEL SERVIZIO

EDUCATIVA TERRITORIALE



OPERA A SOSTEGNO
DELLE PERSONE
CON DISABILITÀ

Il Punto Onlus
via Cimabue 2, 10137 • Torino
Tel. 011.0015320 • Fax 011.0015324

P. IVA 08266100018
www.ilpuntoscs.org
info@ilpuntoscs.org

PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto si realizzasse nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Questa guida ha lo scopo di offrire le informazioni necessarie alle famiglie, alle Istituzioni e ai territori in merito ai principi, alle scelte educative e al modello organizzativo adottato dalla nostra cooperativa nella gestione del Servizio di Educativa Territoriale.

LA COOPERATIVA SOCIALE IL PUNTO: BREVE PRESENTAZIONE

Il Punto è una cooperativa sociale che, nel territorio afferente la Città Metropolitana di Torino, opera per lo sviluppo delle comunità locali, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. Riunisce le istanze sociali, culturali e politiche con quelle della cooperazione. Si ispira a principi di mutualità, solidarietà, democrazia, libertà ed assenza di lucro. Da vent'anni la cooperativa sociale Il Punto persegue la mission di promuovere l'integrazione, l'autonomia e la determinazione delle persone in carico rivolgendosi a persone adulte o minori con disabilità, famiglie in difficoltà, adulti fragili, giovani, stranieri e realizzando servizi educativi, socio assistenziali e di supporto con un forte radicamento territoriale e con l'intento di contribuire a costruire una comunità più accogliente e inclusiva.

I PRINCIPI FONDAMENTALI ALLA BASE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principi cui si ispira il Servizio di Educativa Territoriale sono i seguenti:

- **Eguaglianza:** è rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** sono evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** il servizio è assicurato in maniera regolare e continuativa secondo quanto specificato in seguito.
- **Partecipazione:** viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio. Il servizio sarà erogato garantendo la partecipazione attiva della famiglia.
- **Efficienza ed efficacia:** l'organizzazione e l'erogazione del servizio garantirà alti standard qualitativi uniformandosi a criteri di efficienza ed efficacia.

1) IL SERVIZIO DI EDUCATIVA TERRITORIALE

Il servizio si rivolge a minori e adulti con disabilità residenti nel Comune di Torino e nella Città Metropolitana. È condotto dalla cooperativa Il Punto in integrazione e in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento e gli altri servizi che hanno in carico l'utente.

2) OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il servizio ha le seguenti finalità:

- favorire il progressivo potenziamento delle capacità cognitive, espressive, psicomotorie;
- favorire l'acquisizione delle autonomie di base attraverso il coinvolgimento nelle azioni di vita quotidiana;





- supportare il miglioramento delle relazioni interpersonali, favorendo contatti sociali quanto più possibile ampi e significativi nella realtà locale;
- ricercare sul territorio risorse utili per l'ampliamento della rete sociale e lo sviluppo di abilità e competenze;
- nei casi in cui le condizioni della persona con disabilità non permettano il raggiungimento delle finalità suddette obiettivo è, invece, il mantenimento delle abilità acquisite attraverso idonee attività e occupazioni socializzanti e ricreative.

3) LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE NEL SERVIZIO

La strutturazione del servizio coinvolge figure professionali messe a disposizione dalla cooperativa Il Punto che operano affinché la qualità dello stesso sia salvaguardata anche grazie ad azioni di pianificazione, di monitoraggio e di verifica garantiti a diversi livelli di responsabilità.

IL REFERENTE GENERALE DEL SERVIZIO (Presidente)

Garantisce la funzione di consulenza alle scelte strategiche e agli orientamenti progettuali che sottendono il servizio, in stretto raccordo e mantenendo rapporti costanti con il Committente, anche per gli aspetti più amministrativi. Funge da snodo per definire eventuali protocolli e intese con i diversi attori istituzionali, supervisiona il lavoro del Coordinatore.

IL COORDINATORE DEL SERVIZIO

Il Coordinatore ha il compito di garantire l'indirizzo generale di tutte le singole progettualità nei suoi aspetti educativi, metodologici, organizzativi e tecnici, dietro supervisione del Referente generale del servizio e in continua connessione con i Referenti Comunali/Consortili. Il Coordinatore è la figura di snodo tra utenti, famiglie, risorse del territorio e garantisce la rispondenza delle azioni alle istanze istituzionali dell'Ente Committente. Inoltre, è la figura che organizza il personale (turni, sostituzioni, riunioni d'equipe, ecc.), verifica l'andamento del servizio, mantiene rapporti costanti con la Committenza.

L'EDUCATORE PROFESSIONALE

L'Educatore Professionale è la figura che si trova a diretto contatto con l'utenza e, per tale ragione, rappresenta una risorsa fondamentale dell'intervento quale anello di raccordo tra utente, famiglia, equipe e risorse territoriali. Nello specifico, nell'ambito del Servizio di Educativa Territoriale, l'Educatore svolge le seguenti funzioni:

- collabora all'elaborazione del servizio, alla definizione dei metodi di lavoro e delle prassi di intervento proponendo, se necessario, relative modifiche al fine di migliorare la qualità delle prestazioni;
- osserva i comportamenti, le caratteristiche ed i problemi degli utenti, raccogliendo le informazioni relative alle condizioni ambientali e psico-fisiche del singolo e della sua famiglia;
- gestisce azioni mirate allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti, favorendo l'autonomia e l'instaurarsi di processi comunicativi finalizzati al positivo cambiamento dei comportamenti individuali e di gruppo;
- contribuisce alla verifica dell'intervento;
- affianca le figure genitoriali o familiari nelle relazioni con l'utente e con i suoi diversi ambienti di vita;



- utilizza strategie di intervento finalizzate al lavoro di rete;
- redige e compila nei tempi richiesti la documentazione del servizio;
- partecipa ai corsi di formazione e aggiornamento programmati annualmente.

4) LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA: ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge, di norma, dal lunedì al venerdì in un orario compreso tra le 09.00 e le 18.00 garantendo comunque la possibilità, in casi eccezionali, di ampliare tale orario anche in fascia pre serale o il sabato. Prima dell'inizio del servizio, il Coordinatore recepisce l'elenco degli utenti, il monte ore singolarmente assegnato e le informazioni personali utili alla gestione degli interventi.

5) LA SELEZIONE DEL PERSONALE

Il personale per il servizio è selezionato dal Servizio Al Lavoro della cooperativa Il Punto.

Gli operatori ingaggiati nel Servizio di Educativa Territoriale dispongono dei seguenti requisiti:

- flessibilità e disponibilità;
- competenze nella progettazione degli interventi;
- capacità di operare in gruppi multi professionali (fisioterapisti, famiglie, Servizi Sociali, ecc.);
- capacità di gestire e integrare livelli diversi (area relazionale, autonomia);
- capacità di leggere le situazioni;
- capacità di individuare strategie concrete.

L'abbinamento tra l'utente del servizio e l'operatore avviene a seguito dell'incontro tra il Coordinatore del servizio e la figura responsabile del Committente durante il quale si raccolgono le informazioni rispetto alla tipologia di disabilità e agli aspetti ad essa connessi.

6) IL MONITORAGGIO DEL PERSONALE E LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale de Il Punto è costantemente monitorato nell'esercizio delle proprie funzioni dal Coordinatore e dal Referente generale del servizio. In particolare prima dell'inizio del servizio, il Coordinatore incontra gli operatori al fine di:

- esplicitare le linee di indirizzo progettuale proposte per la realizzazione del servizio;
- definire il ruolo e le mansioni richieste;
- condividere gli obiettivi educativi del servizio.

Il Coordinatore incontra gli operatori a livello individuale e in gruppo durante il periodo di esecuzione del servizio al fine di:

- monitorare l'andamento degli interventi;
- monitorare il rapporto tra l'operatore e la famiglia;
- monitorare il livello di competenza manifestata e la capacità progettuale;
- monitorare strumenti e strategie adottati per il raggiungimento degli obiettivi.

Sono garantiti incontri individuali tra il Referente generale del servizio e gli operatori per valutare gli aspetti legati alla motivazione e alla capacità di lavorare in équipe multidisciplinari. Il Coordinatore e il Referente generale del servizio sono in costante raccordo ai fini della valutazione delle competenze professionali, educative, organizzative e progettuali degli operatori.

Il Coordinatore e il Referente generale del servizio sono, inoltre, le figure preposte al monitoraggio, alla verifica e alla valutazione dell'andamento del servizio e, più in generale, dell'appalto. Si prevedono incontri di monitoraggio e verifica con l'Ente Committente, audit interni di sistema, applicazione di griglie di indicatori, creazione di report e relazioni.



7) LA GESTIONE DELLE ASSENZE E DELLE SOSTITUZIONI

L'efficacia nella gestione delle sostituzioni è per la cooperativa Il Punto un importante indicatore per valutare la qualità del servizio reso ai beneficiari del servizio, alle famiglie e al Committente ed è per tale ragione che questo aspetto verrà gestito in modo attento e puntuale attraverso le seguenti fasi:

- l'operatore comunica tempestivamente al Coordinatore l'impossibilità ad effettuare il proprio orario di lavoro;
- il Coordinatore comunica via mail al Committente il nome dell'operatore sostituito, il nome dell'operatore impiegato per la sostituzione e la durata della sostituzione stessa.

È garantita la sostituzione a partire dal primo giorno in caso di assenza programmata; in caso di assenza non programmata, e quindi comunicata il giorno stesso, la sostituzione è assicurata entro il limite massimo delle 24 ore. La gestione delle sostituzioni prevede una reperibilità telefonica diretta del Coordinatore dalle ore 7.00 sino alle ore 19.30.

8) PROCESSI DI VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Annualmente verranno proposti questionari finalizzati a sondare il grado di soddisfazione di utenti, famiglie e Committenti (customer satisfaction) rispetto al servizio reso dalla cooperativa Il Punto (organizzazione, erogazione attività, ecc.) e al personale messo a disposizione (puntualità, professionalità, ecc.). I dati relativi al grado di soddisfazione delle parti interessate sono raccolti, analizzati e inseriti in appositi report.

9) RECLAMI

Il Punto garantisce agli utenti dei servizi la possibilità di esprimere osservazioni, apprezzamenti o di sporgere reclami riguardanti il servizio. I reclami potranno essere presentati tramite:

- e-mail all'indirizzo: info@ilpuntoscs.org

raccomandata A/R da indirizzarsi all'attenzione della Responsabile del Sistema di Gestione (RSG) Dott.ssa Francesca BOMBARA, presso la sede legale della Cooperativa Il Punto s.c.s., Via Cimabue 2 – 10137 Torino. La Cooperativa Il Punto, garantendo la riservatezza, il corretto trattamento dei dati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 e la tutela del segnalante, si impegna a: verificare la causa del reclamo; dare risposta all'utente entro 10 giorni dalla data di presentazione del reclamo; dare indicazioni, in caso di accoglimento del reclamo, degli accorgimenti e delle tempistiche individuate per la risoluzione della problematica sollevata.

10) CONTATTI

Il Punto s.c.s., Via Cimabue 2 – 10137 Torino

Tel. 011.0015320

e-mail: info@ilpuntoscs.org - federica.bieller@ilpuntoscs.org

PEC.: ilpunto@pec.confcooperative.it

Data	Documento Approvato da	firma
30 giugno 2025	Presidente	

