



il
Punto

Carta del Servizio

S.S.E.R.

NUOVA EDUCATIVA TERRITORIALE

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 Educativa Territoriale e delle sue attività nei tempi, nei modi e nelle specificità operative.

A CHI SI RIVOLGE

La Carta dei Servizi è rivolta ai potenziali utenti del servizio e alle loro famiglie ma anche agli educatori territoriali, 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 i 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: il S.S.E.R. si impegna a garantire uniformità di trattamento senza distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia.

Imparzialità ed equità: il S.S.E.R. si impegna a svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali ed omogenei finalizzati a fornire agli utenti un trattamento equo e regolare.

Condivisione: il S.S.E.R. 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: il S.S.E.R. garantisce la partecipazione degli utenti accogliendo i suggerimenti, le idee e le proposte.

Continuità: il S.S.E.R. si impegna ad assicurare all'utente la continuità delle prestazioni educative in collaborazione con i Servizi Socio Sanitari del Comune di Torino.

Flessibilità: il S.S.E.R. adotta forme di flessibilità in relazione ai bisogni degli utenti e all'organizzazione del servizio.

Trasparenza: il S.S.E.R. si impegna a fornire informazioni chiare, comprensibile e verificabili da parte degli utenti e famigliari.

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 S.S.E.R.:

Accesso ed attenzione: ogni utente che accede al S.S.E.R. deve essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.

Informazione: ogni utente o famigliare 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.



SSER

TIPOLOGIA DI SERVIZIO VOCAZIONE E QUALI PERSONE ACCOGLIE

Il Servizio di Educativa Territoriale è destinato principalmente a persone disabili fisico motorie, residenti nel Comune di Torino che necessitano di interventi educativi a causa di deprivazione educativa o relazionale e/o di situazioni di complessità sociale.

Il S.S.E.R. coinvolge anche i nuclei familiari di riferimento che sono coinvolti nella programmazione del servizio e dei progetti educativi e a cui vengono proposte attività di socializzazione volte ad arricchire le reti degli stessi.

LOCALIZZAZIONE

Il Servizio si realizza a domicilio dell'utente, sul territorio del Comune di Torino, presso il Centro di Attività Diurna Il Punto e le varie associazioni di volontariato del territorio.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Le finalità del S.S.E.R. si possono riassumere schematicamente nel modo seguente:

- sostenere l'utente nell'acquisizione delle autonomie necessarie alla gestione delle vita quotidiana;
- sostenere l'utente nell'acquisizione delle autonomie utili ad orientarsi nel territorio, ovvero capire a chi rivolgersi per ottenere informazioni e agevolazioni o imparare a cercarle autonomamente inventando protagonisti del proprio progetto di vita;

- aiutare l'utente ad identificare l'autodeterminazione come la capacità di riconoscere i propri bisogni e, qualora necessario, di saper chiedere aiuto agli altri per rispondervi, prendendo decisioni circa la propria vita;

- attivare reti informali di aiuto e di sostegno.

ORARI

Il Servizio di Educativa Territoriale è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 18.00.

Garantiamo, in casi particolari, la possibilità di ampliare tale attività anche nelle giornate di sabato e di domenica. Il S.S.E.R. è attivo durante tutto l'anno, prevedendo nei mesi estivi anche percorsi particolarmente improntati alla socializzazione, lo sport e al tempo libero.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA'

Le attività che si realizzano in base ai Piani Educativi Individualizzati quali programmi di intervento mirati al soddisfacimento di necessità specifiche, redatti dall'equipe di lavoro per ciascun utente del servizio. I P.E.I. contengono

le seguenti informazioni:

- la descrizione della situazione fisico-motoria, funzionale e sociale della persona;
- i bisogni del singolo e gli obiettivi da perseguire;
- gli interventi specifici da attuare;
- i tempi e le modalità di verifica dei risultati.

I Progetti Educativi Individualizzati sono "documenti" aperti a tutti gli sviluppi possibili, confrontabili e verificabili, che vincolano il servizio pur non presentando alcun elemento di rigidità, pensati in un continuo divenire e caratterizzati dalla massima personalizzazione.

PERSONALE IMPIEGATO

L'educatore professionale, figura centrale del S.S.E.R., che collabora alla elaborazione del servizio, alla definizione dei metodi di lavoro e delle prassi di intervento proponendo relative modifiche al fine di migliorare la qualità delle prestazioni;

Il Referente Coordinatore del servizio che si occupa di concordare l'intervento educativo con l'utente e/o con le famiglie al momento della presa in carico e predisporre l'organizzazione del lavoro del personale.

CONVENZIONI E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI PER FAVORIRE L INTEGRAZIONE

La cooperativa Il Punto ha stilato accordi di collaborazione con associazioni di volontariato presenti sul territorio, che collaborano attivamente alla realizzazione del servizio e delle sue attività e con le quali condivide presupposti teorici, obiettivi e finalità. Tale forma allargata di sostegno garantisce alla persona una relazione d'aiuto e di supporto generalizzato, continuo e non limitato al solo intervento dell'operatore.

PRESENZA DI VOLONTARI

Nell'ambito del Servizio sono coinvolti singoli volontari che integrano le proprie competenze con quelle delle altre figure professionali dell'equipe e offrono ulteriori occasioni di interazione, di incontro ed il rafforzamento del senso di appartenenza nei confronti della comunità.

MODALITA' DI INCONTRO CON UTENTI E 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.

MODALITA' DI INCONTRO CON L'EQUIPE

Con frequenza quindicinale sono programmate riunioni d'equipe nel corso delle quali gli operatori discutono l'andamento delle prestazioni rese, si confrontano sulle eventuali problematiche sorte e verificano, inoltre, il raggiungimento degli obiettivi prefissati, valutando i nuovi bisogni emersi al fine di aggiornare e/o modificare i P.E.I. iniziali

MODALITA' PER LA PRESENTAZIONE DI EVENTUALI RECLAMI

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.

MODALITA' PER LA PRESA IN CARICO

L'accesso al Servizio di Educativa Territoriale è disciplinato dai Servizi Sociali competenti in collaborazione con il Servizio Passepartout e definito dalla Commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità), 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, gli educatori professionali impiegati partecipano, assieme all'équipe preposta, alla redazione di un Progetto Educativo Individualizzato per ogni utente.

VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO CON LE UMVD TERRITORIALI

La verifica periodica del servizio avviene mediante:

Incontri di verifica in equipe e con le UMVD 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.

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 soddisfazione degli utenti: compilazione da parte dell'utente di un questionario di Customer Satisfaction attraverso il quale rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio reso.

RIFERIMENTI

Referente: Silvia Trisoglio • tel. 349 6613767 • silvia.trisoglio@ilpuntoscs.org

Il Punto Onlus

Via Cimabue 2, 10137 - TO

tel: 011 001 53 20 - fax: 011 001 53 24

P. IVA: 08266100018

www.ilpuntoscs.org

info@ilpuntoscs.org

