

# Casa & Quartiere



**SOCIO - EDUCATIVO - RIABILITATIVO**  
**SERVIZIO**  
**6 - 17 anni**

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

## DENOMINAZIONE PRESIDIO:

- SSER Minor "Casa & Quartier"

## ENTE GESTORE:

- Associazione Temporanea di impresa (ATI) Società cooperativa Sociale Interactive - Fondazione Teda per l'autismo Onlus. (Www.interactive.coop, [www.fondazioneteda.it](http://www.fondazioneteda.it)).

## TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE:

- SSER- Servizio Socio Educativo Riabilitativo connesso alla Comunità alloggio tipo B Cascina Teghillo, strada della Pronda, 69-Torino-
- Nominative referent:  
Dott.ssa Deborah Maria Cibir cell. 389 6469358  
*Qualifica: Responsabile del servizio, Psicologa - Psicoterapeuta*  
Email: [coordinamentoser@interactive.coop](mailto:coordinamentoser@interactive.coop)
- Consulente Psicologa Responsabile area educativa riabilitativa:  
Dott.ssa Giusy Nasti

## TELEFONO-FAX-REPERIBILITA':

- Telefono: 011 19781193
- Fax: 011 5604304
- Reperibilità: 389 6469358 (orari/giorni in cui il servizio è chiuso o in caso di comunicazioni urgenti/criticità)

## ORARI GIORNALIERI-SETTIMANALI-ANNUALI DI APERTURA DEL PRESIDIO

- Orario di apertura all'utenza: dalle 10,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione dei giorni festivi
- Orario accesso telefonico uffici: dalle 09,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì ad esclusione dei giorni festivi

## UBICAZIONE/INDIRIZZO E MODALITA' DI ACCESSO:

- Via XX Settembre,54 – Torino - 10121

La struttura si trova in posizione centrale della città di Torino, via XX Settembre,54, dunque facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

- In Pullman/tram, linear 4, 11, 12, 13, 15, 27, 57, 58, 63.
- Si può giungere in prossimità della struttura in treno fermandosi a Porta Susa e Porta Nuova o in metropolitana arrivando nelle stesse fermate, percorrendo poi un tratto di strada a piedi.
- La struttura è inoltre munita di parcheggio riservato per salita-discesa disabili dalle 12,20 alle 18,00 in via Bertola angolo via XX Settembre (ordinanza 08/08/2011 n°2683).

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

- La struttura è dotata di cortile interno nel quale in caso di necessità è possibile far accedere mezzi di trasporto
- Vi è un sollevatore telecomandato per permettere ad utenti con difficoltà di deambulazione di raggiungere agevolmente il Servizio (piano rialzato) scala B.
- Dal 2010 siamo in attiva collaborazione con il Gruppo Trasporti di Torino (GTT) che ha attivato un particolare servizio di accompagnamento da Scuola a SSER per gli utenti in età scolare.

## GLI AMBITI CITTADINI DI RIFERIMENTO

Il SSER "Casa & Quartiere" accoglie utenza proveniente da tutto il territorio di Torino. (Circ.1-10; ASL TO 1-TO 2)

## SERVIZIO DI TRASPORTO

Attualmente il SSER Minori eroga accompagnamento da Casa/scuola a SSER e da SSER a casa per tutti gli utenti/famiglie che non riescono a raggiungere il Servizio e il domicilio autonomamente.

La struttura è munita di mezzo di trasporto, un pullmino 9 posti, per accompagnamento/trasporto degli utenti.

## I DESTINATARI

### vocazione prevalente:

- Disturbi Pervasivi dello Sviluppo (DPS: Disturbo Autistico, Disturbo Autistico Non Altrimenti specificato (NAS), Sindrome di Asperger) con qualsiasi livello di funzionamento.

### altre tipologie di vocazione:

- Disabilità gravi con manifestazioni riconducibili alle caratteristiche dello spettro autistico.

## FASCIA DI ETÀ' DEGLI UTENTI AFFERENTI

A partire dal 01/01/2012 l'età degli utenti fruitori sarà compresa nella fascia di età 6-17 anni, fino al compimento di 18° anno età in cui avviene il passaggio dalla NPI alla Psichiatria.

## LA STRUTTURA

Il servizio è ubicato all'interno di un appartamento di circa 200 mq composto da: 1) ufficio responsabile, 2) ufficio direzione clinica con bagno annesso, 3) stanza lavanderia con ripostiglio, 4) laboratorio di cucina, 5) laboratorio lavoro indipendente e compiti scolastici, 6) laboratorio di passatempo e motricità, 7) laboratorio manufatti e apprendimento competenze professionali, 8) stanza polivalente per training individuale, 9) stanza per la cura del sé adiacente al bagno di servizio. La struttura si presenta come un'abitazione privata di grandi dimensioni e le stanze sono denominate e strutturate in relazione alle principali aree su cui si focalizza generalmente l'intervento educativo.

E' inoltre a disposizione un cortile interno protetto e attrezzato per attività motoria e area gioco/passatempo.

I locali del Laboratorio sono suddivisi per aree di attività, affinché per l'ospite sia chiaro "cosa" gli è proposto, e "dove" la proposta ha luogo.

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

Le aree di attività (interne alla struttura) e i corrispettivi spazi sono:

- La cucina (adibita per merenda e lavori domestici)
- Il relax
- Il gioco a tavolino con i compagni
- Il computer
- Il salone per percorsi motori
- Laboratorio manuale
- L'area del "lavoro indipendente"
- La toilette

## ORGANIZZAZIONE

L'équipe mette in atto interventi psicoeducativi di tipo cognitivo comportamentale secondo quanto prescritto dalle Linee Guida Italiane e Internazionali.

La filosofia di intervento si fonda sulla filosofia di intervento espressa dalla Division Teacch del North Carolina (USA) che da oltre 40 anni sviluppa interventi psicoeducativi mirati a persone con autismo di ogni età e livello di funzionamento con progetti di presa in carico globale e continuativa nel tempo.

Le linee guida internazionali ci dicono che l'intervento psicoeducativo è quello che dà maggiori risultati con i bambini, gli adolescenti e gli adulti con autismo.

Il progetto individualizzato indaga le aree su cui il Laboratorio intende promuovere le sue finalità educative e riabilitative:

- area dell'autonomia
- area della relazione/abilità sociali
- area della comunicazione
- area cognitiva
- area della motricità

Per ogni area di funzionamento si stabiliscono degli obiettivi, la cui perseguibilità avviene attraverso monitoraggi costanti. A seconda degli obiettivi, si privilegiano alcuni strumenti rispetto ad altri, e si effettuano le "valutazioni" informali e strutturate in merito a tali obiettivi.

Abbiamo declinato il senso e il significato del Verbo educare e per noi Educare una persona con Autismo significa:

- **Valutare:** conoscere le potenzialità e le criticità
- **Progettare** un intervento educativo mirato
- **Visualizzare:** scegliere i supporti visivi adeguati e sostenere l'autonomia e la capacità di interagire e scambiare
- **Intervenire:** dedicarsi all'educazione per un periodo di tempo predefinito
- **Verificare:** l'efficacia dell'intervento e pianificare i passi successivi
- **Generalizzare:** promuovere abilità che possano essere "esportate", cioè condivise, in altri contesti e/o con altre persone (famigliari, insegnanti, affidatari...)
- **Un occhio al futuro:** la nostra realtà infatti si caratterizza per il forte progetto di presa in carico globale per tutto l'arco della vita. Le famiglie che si rivolgono alla nostra realtà sono

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

consapevoli che potranno valutare la possibilità di una continuità di presa in carico in un servizio che è frutto della collaborazione fra genitori e professionisti esperti.

## I rapporti educativi

### La presa in carico in 1:1 - rapporto individualizzato

- Inserimento di un nuovo utente: è finalizzata a conoscerlo e a permettergli di conoscere il servizio e di inserirsi nel suo gruppo di lavoro. È un momento delicato perché non sempre la valutazione iniziale è esaustiva delle abilità del ragazzo e della sua potenziale abilità di acquisizione di autonomia, quindi potrebbe verificarsi la necessità di prolungare il tempo di inserimento o di cambiare il gruppo in cui sviluppare il percorso in 2:3. Qualora si presentasse la necessità di apportare variazioni al progetto iniziale, esse vengono discusse con il referente della ASL e del Comune e con la Famiglia.
- Erogazione del servizio a una persona con particolari problemi comportamentali: qual'ora un utente presenti particolari problemi comportamentali che vengono valutati sia dal suo medico (NPI o Psichiatra) sia dalla famiglia, sia dai servizi sociali, particolarmente gravi e significativi, il rapporto 1:1 potrebbe essere mantenuto nell'arco del tempo per garantire la qualità dell'intervento stesso.

### La presa in carico in 2:3 e 1:2 - inserimento in piccolo gruppo di pari

- Per tutti i ragazzi in carico al SSER che abbiano sviluppato le autonomie e le competenze per stare in piccolo gruppo.
- Per i nuovi ingressi che hanno già compiuto percorsi analoghi a quello proposto dal SSER o che hanno autonomie sufficienti e non presentano comportamenti problema significativi.

## Il monte ore settimanale

Gli interventi proposti variano da un minimo di 1 ora settimanale ad un massimo di 20/25 ore settimanali.

Le ore autorizzate o concordate con la famiglia generalmente prevedono l'erogazione di:

- **Lavoro diretto**, che comprende tutti gli interventi che vengono effettuati con la presenza dell'utente, ossia la messa in atto dell'intervento psico-educativo in struttura e in tutti i contesti previsti all'interno del progetto educativo anche con la presenza dei genitori, degli insegnanti, degli affidatari e di tutti i soggetti facenti attivamente parte della rete di supporto dell'utente.  
Almeno il 90% delle ore autorizzate
- **Lavoro indiretto**, che comprende il lavoro erogato senza la presenza dell'utente: riunioni con i diversi soggetti della rete, scrittura di progetti, creazione lavori, predisposizione e riordino ambienti di intervento.

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

## SETTIMANA TIPO DEL SERVIZIO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
MATTINA	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO EDUCATIVO	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO EDUCATIVO	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO EDUCATIVO	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO EDUCATIVO	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO EDUCATIVO
POMERIGGIO	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE E IN GRUPPO A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO  GIOCODANZA	ATTIVITÀ INTERNE + GRUPPO ALTO FUNZIONAMENTO ATTIVITÀ ESTERNE (DA PROGRAMMAZIONE ANNUALE, USCITE, LABORATORI ESTERNI, PALESTRA)	ATTIVITÀ INTERNE  PATTINAGGIO  GIOCODANZA	ATTIVITÀ INTERNE INDIVIDUALIZZATE E IN GRUPPO A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO	ATTIVITÀ INTERNE o INDIVIDUALIZZATE E IN GRUPPO A ROTAZIONE NELLE DIVERSE AREE DI INTERVENTO IN BASE AGLI OBIETTIVI DI CIASCUN PROGETTO EDUCATIVO  MUSICOTERAPIA

## PROGETTI SOSTENUTI CON LA COLLABORAZIONE DI FONDAZIONI E ASSOCIAZIONI:

- **COMUNICANDO:** realizzato con il contributo di Reale Mutua Assicurazioni, si tratta di un progetto di collaborazione con delle Logopediste. L'obiettivo del progetto è di favorire, promuovere, consolidare la comunicazione tra coetanei all'interno dei gruppi senza la mediazione dell'adulto, attraverso l'uso di strumenti condivisi e condivisibili.

## COLLABORAZIONI CON I VOLONTARI/TROCINANTI

- **Università di Torino** – Corso di Laurea Educatore Professionale
- **Università di Torino** – Facoltà di Psicologia
- **Università di Torino** - Facoltà di Scienze dell'Educazione
- **Confcooperative** – Ufficio Servizio Civile
- **Volontari Fondazione Teda**
- **Associazione di Volontariato Unità di Soccorso informatico**
- **ANGSA PIEMONTE TORINO**

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

## ATTIVITA' AGGIUNTIVE IN ESTENSIONE DEL SERVIZIO

### Soggiorni estivi

Attualmente il SSER Casa & Quartiere offre la possibilità di soggiorni estivi per gli utenti ultra sedicenni:

- Presso la località montana di Martassina, casa vacanza gestita dai Padri Camilliani

### CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

- **Accurata progettazione e funzione di supporto utenti/famiglie**

Per quanto riguarda il contesto familiare l'intervento si focalizza sugli aspetti di:

- a) Condivisione del progetto educativo
- b) Trasferimento degli strumenti/metodologie
- c) Accompagnamento rispetto alle scelte significative per la vita dei ragazzi in carico
- d) Consapevolezza

Per il raggiungimento di tali obiettivi il SSER mette a disposizione all'interno delle ore di lavoro indiretto di cui dispone:

- a) PARENT-TRAINING
- b) RIUNIONI ALLARGATE CON TUTTE LE FAMIGLIE DEI RAGAZZI CHE AFFERISCONO AD UN DETERMINATO GRUPPO
- c) RIUNIONI STABILITE IN BASE AI BISOGNI EMERGENTI
- d) ALMENO 2 VOLTE ALL'ANNO RIUNIONI PROGRAMMATE PER MONITORAGGIO, VERIFICA E CONTINUAZIONE/CHIUSURA INTERVENTO

- **Stretta collaborazione con le scuole**

Per quanto riguarda il contesto scolastico le azioni messe in atto riguardano:

- a) Osservazioni programmate e finalizzate presso l'istituto scolastico di appartenenza dell'utente
- b) Condivisione metodologie di lavoro e strumenti

Al fine di agevolare la condivisione di un percorso educativo comune il SSER organizza cicli annuali di 5/6 riunioni in cui invita a partecipare di sostegno dei singoli utenti in base ai gruppi di appartenenza degli stessi

- **Capacità di presa in carico specialistica di utenza eterogenea e diversificata**

In questi anni il progetto "Casa & Quartiere" ha saputo dare risposta ad un numero sempre maggior di utenti/famiglie specializzandosi nell'intervento su livelli di funzionamento sempre più diversificati ed eterogenei.

Nello specifico i gruppi presenti attualmente presso il SSER "Casa & Quartiere" sono:

#### 1. BIMBI BASSO FUNZIONAMENTO (ETA' MEDIA 8-14)

Il gruppo è costituito da bambini con grave compromissione generalizzata e grave ritardo mentale, non verbalizzati o parzialmente verbalizzati.

Il gruppo accede al laboratorio dal lunedì al mercoledì nella fascia oraria che va dalle 13.00 alle 18.00.

Gli obiettivi dell'intervento sono l'implementazione di competenze e autonomie e lo sviluppo dei prerequisiti all'apprendimento delle stesse.

#### 2. BIMBI MEDIO/ALTO FUNZIONAMENTO (ETA' MEDIA 9-15)

Bambini con medio-lieve ritardo mentale, caratterizzati dalla presenza di buone capacità ed autonomie. Giorni di frequenza giovedì e venerdì pomeriggi dalle 13,00 alle 18,00. Obiettivi comuni

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

relativi allo sviluppo di abilità sociali e autonomie in tutte le aree con importante impegno di continuità e raccordo con le scuole di frequenza.

## 3. MEDIO FUNZIONAMENTO (ETA' MEDIA 10-15)

Ragazzi e giovani adulti con medio/grave compromissione generalizzata, medio grave ritardo mentale, parzialmente verbalizzati.

Questo gruppo accede al servizio il martedì e il mercoledì dalle 12,00 alle 18,00.

## 4. MEDIO ALTO FUNZIONAMENTO (ETA' MEDIA 12-17)

Ragazzi con buon livello di funzionamento, ritardo medio.

Giorni di frequenza: giovedì e venerdì dalle 13,00 alle 18,00. Gli obiettivi perseguiti sono sviluppo di autonomie sempre maggiori e sviluppo di abilità sociali, consapevolezza di sé e sviluppo di capacità/prerequisiti per l'inserimento nel mondo del lavoro.

- **La frequenza in giorni attigui come strumento di tutela e rispetto della persona**

L'organizzazione dei gruppi prevede che gli arrivi in struttura dei ragazzi/bambini avvengano approssimativamente nello stesso orario e che quindi l'uscita sia conseguentemente organizzata nella stessa modalità. La frequenza è prevista in giornate attigue al fine di non frammentare/diluire eccessivamente l'intervento specialistico per garantirne la massima intensità possibile.

I funzionamenti più bassi frequentano dal lunedì al mercoledì, mentre le giornate di giovedì e venerdì sono riservate alla frequenza dei gruppi con livello funzionale medio/alto.

Questo tipo di organizzazione/strutturazione delle modalità di frequenza ci consente di garantire quanto più possibile i ragazzi, inserendoli in contesti certamente idonei e tutelanti nel pieno rispetto delle loro caratteristiche e nel totale rispetto della persona.

- **Dimensione di gruppo e lavoro per aree come strumento per potenziare la progettazione individualizzata**

La strategia di intervento confermata dunque è quella che enfatizza la "dimensione di gruppo", la strutturazione di lavoro per "aree" e la "continuità dell'intervento in rete" indirizzando le progettazioni in essere ad una progressiva e rapida riduzione del rapporto educativo dall'affiancamento 1:1 (comunque spesso necessario in fase iniziale) al 2:3.

Strutturare il lavoro per aree inoltre ci permette di ridurre al minimo la presenza del professionista durante tutte le attività proposte ai ragazzi indirizzando così in modo significativo la progettazione verso "la massima autonomia raggiungibile" in base al livello di funzionamento dell'utenza.

- **L'apertura al territorio per una presa in carico individualizzata globale e in rete**

Questa particolare strutturazione ci dà anche modo di implementare la presenza di personale volontario, stagisti e altre figure che aprono ulteriormente il Servizio al territorio ci danno l'opportunità di diversificare e personalizzare ulteriormente l'offerta e offrono agli utenti con progettazioni già avviate da tempo e per i funzionamenti più alti la possibilità di stare in un contesto strutturato, ma lontano dalla stretta dipendenza dalla presenza/controllo del professionista

## MODALITÀ DI PRESA IN CARICO

**L'invio dell'ospite al Servizio può avvenire attraverso modalità differenti:**



# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

- Contatto da parte delle Asl di Torino e/o fuori Torino (tramite la segnalazione di: Assistenti Sociali, Referenti educativi, Psichiatri, Neuropsichiatri Infantili, Educatori Professionali, Psicologi)
- Contatto diretto da parte di privati (famiglie)

## **Previo contatto telefonico, se l'invio proviene dai servizi del territorio si concorda:**

- Un primo incontro con la figura referente del candidato per valutare la domanda di inserimento, e ricevere informazioni sul percorso evolutivo dell'ospite.
- Un secondo incontro con i genitori e/o tutori dell'ospite per ricevere le informazioni anamnestiche, per prendere visione del materiale educativo disponibile (eventuali valutazioni psicoeducative), e per far conoscere la Struttura in cui operiamo.

Se la richiesta di inserimento avviene direttamente da parte della famiglia, i Referenti di Servizio concordano direttamente un incontro con gli interessati.

In entrambi i casi, si forniscono al committente le informazioni su:

- L'organizzazione del Servizio: Chi siamo (l'èquipe)
- Le modalità di lavoro: Come operiamo
- Le attività: Cosa facciamo (le attività proponibili)

## **Requisiti di ingresso dell'ospite:**

- L'inserimento dell'ospite si basa sulla costruzione di un "progetto individualizzato" attraverso il quale si stabiliscono degli obiettivi a breve e a lungo termine, condivisi con la famiglia.
- A seconda del monte ore settimanale concordato per l'inserimento, si stabilisce un periodo di tempo destinato a conoscere l'ospite e valutare la conformità tra le sue caratteristiche comportamentali e le proposte del Laboratorio.
- Tale progetto dunque si articola in due momenti:
  - 1) Conoscitivo: microprogetto con obiettivi a breve termine (monitoraggio da uno a due mesi: a seconda del monte ore di inserimento previsto)
  - 2) Evolutivo: macroprogetto con obiettivi a lungo termine (monitoraggio ogni semestre)

I requisiti per accedere al servizio sono i seguenti:

- Diagnosi di disturbo pervasivo dello sviluppo
- Valutazione conoscitiva della situazione anamnestica dell'individuo, tramite incontro in rete con i referenti educativi, e i famigliari/tutori.
- Valutazione multidimensionale della persona, per procedere alla definizione del progetto individualizzato, a partire dalle risorse del soggetto e dalle risorse riabilitative proposte del Servizio.

## **DOCUMENTI NECESSARI IN AMMISSIONE/DIMISSIONE**

- Fotocopia carta d'identità, codice fiscale, verbale d'invalidità ove presente

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

- Verbale UVM di approvazione del progetto presentato e approvazione della spesa da parte dei Servizi invianti e/o di interruzione dello stesso

In sede di dimissione il laboratorio rilascia una relazione attestante le linee guida del progetto educativo individualizzato, le attività proposte e ogni ulteriore indicazione necessaria alla presa in carico futura.

In caso di trasferimento presso altro servizio è auspicabile l'incontro dell'ospite con la nuova équipe.

## VERIFICHE PERIODICHE ED IL RACCORDO TERRITORIALE

I rapporti di collaborazione con i Servizi invianti devono necessariamente essere caratterizzati dalla massima trasparenza e scambio di informazioni.

A tal fine la procedura da noi seguita è quella di:

Descrizione generale iter di coordinamento con Famiglie, Enti invianti (Asl To 1 e To 2 e Comune), partner progettuali:

- Riunioni programmate periodiche con enti invianti per monitorare e organizzare tempistica inserimenti/dimissioni in base alla lista di attesa.
- Riunione per inserimento con Asl, Comune e Famiglia al momento dell'avvio del progetto
- Inserimento e valutazione iniziale
- Definizione condivisa degli obiettivi dell'intervento e della sua organizzazione
- Verifica, dopo circa un mese e mezzo dalla data di inizio del progetto, per apportare eventuali variazioni iniziali al progetto originale
- Incontri periodici di monitoraggio e verifica del progetto.
- Compilazione PEI e/o relazioni per rinnovo progetto/dimissione utente
- Accompagnamento utente presso altro servizio in caso di dimissione.
- Rendicontazione costante del servizio erogato in favore degli utenti in carico ai soggetti invianti in merito alle relative competenze/funzioni

## SERVIZI GENERALI

Per le pulizie e la sanificazione degli ambienti del laboratorio è presente la figura della Colf.

Il servizio di contabilità, fatturazione, rette ospiti, ecc. è gestito dalla sede amministrativa della Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE.

Ogni necessità o reclamo dovrà essere presentato alla Coordinatrice del Servizio.

## MODALITÀ PER LA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

I famigliari, gli Ospiti e gli Enti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni del servizio.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Comunicazione telefonica;
- Redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Responsabile del servizio o inviarlo mezzo posta o e – mail al servizio Casa & Quartiere.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 15 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.

# Carta del Servizio - Casa & Quartiere

## LA RETTA

La retta oraria è fissata in sede di rinnovo iscrizione Albo fornitori della Città di Torino ed è soggetta annualmente a revisione con applicazione dell'indice di inflazione programmata.

Le prestazioni erogate comprese nella retta sono le seguenti:

- Valutazione multidimensionale dell'ospite;
- Lavoro diretto e indiretto a favore dell'utente
- Accompagnamento/trasporto qualora necessario

## AMMISSIONE DI OSPITI IN REGIME PRIVATISTICO

L'ATI offre alle famiglie la possibilità di far frequentare i propri figli in regime privatistico.

Le famiglie che volessero avvalersi di questa opportunità per:

- Usufruire di un numero maggiore di ore di frequenza rispetto a quelle previste dal progetto educativo approvato e finanziato dai servizi invianti;
- Usufruire dei soggiorni estivi;
- Usufruire del servizio in attesa dell'autorizzazione dei servizi territoriali;

Possono mettersi in contatto con la Coordinatrice del Servizio.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA RETTA IN REGIME PRIVATISTICO

Il rapporto privato verrà regolamentato da un contratto sottoscritto dalle parti in cui saranno specificate l'ammontare della retta, la procedura di rendicontazione delle ore erogate, le modalità e i tempi del pagamento.

## RILEVAZIONE QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il SSER Minori "Casa & quartiere" rileva annualmente il livello di soddisfazione e di percezione della qualità delle prestazioni erogate tramite apposito modulo, "Questionario valutazione e soddisfazione del cliente" in cui si invitano gli utenti/famiglie ad esprimere il proprio giudizio rispetto Servizio assegnando un punteggio da 1 a 10 relativamente a caratteristiche strutturali, organizzative, alla qualità degli interventi educativi e a requisiti igienico/sanitari e di sicurezza.

I dati così raccolti vengono elaborati e saranno utilizzati in sede di riorganizzazione annuale di servizio che generalmente avviene nel mese di luglio.