



## CARTA DEL SERVIZIO

# COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE

---

# L'ARCOBALENO

Via Asti, 39  
15020 - MURISENGO (AL)

Aggiornata il 26.05.2022

### **Pantarei** scs

SEDE LEGALE: Via E. Bava n. 5  
UFFICI: Via E. Bava n. 35  
10124 TORINO Tel. 011/2359294 Fax 011/2376779  
Iscritta all'Albo Società Cooperative con il n. A123644  
P. IVA 08518590016 CCIAA-TO REA n. 979733  
[www.pantareiscs.it](http://www.pantareiscs.it)  
e-mail [amministrazione@pantareiscs.it](mailto:amministrazione@pantareiscs.it)  
PEC [pantarei@pec.confcooperative.it](mailto:pantarei@pec.confcooperative.it)

#### STRUTTURE OPERATIVE:

COMUNITÀ "CASCINA AL GALLO" - Via Torino, 110  
15020 Murisengo (AL) Tel. e Fax 0141/993701  
COMUNITÀ "L'ARCOBALENO" - Via Asti, 39  
15020 Murisengo (AL) Tel. e Fax 0141/902278  
SERVIZIO DI AUTONOMIA "ALBANOVA" - Via Asti, 22 15020 Murisengo (AL)  
SERVIZIO DI AUTONOMIA "CENTROCITTÀ" - Via E. Bava, 5 10124 Torino



## INDICE

Premessa .....	pag. 3	9. Organizzazione Oraria .....	pag. 9
1. La cooperativa .....	pag. 3	10. Documentazione .....	pag. 9
2. Staff dirigenziali ed operativi.....	pag. 4	11. I servizi offerti .....	pag.10
3. Presentazione e <i>mission</i> della comunità “L’Arcobaleno” .....	pag. 4	12. La relazione con la famiglia .....	pag. 11
4. La struttura .....	pag. 5	13. La tutela dell’utenza.....	pag. 12
5. Domanda di accesso e procedure ....	pag. 6	14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami .....	pag. 12
6. Dimissioni .....	pag. 7	15. Modalità di coinvolgimento dei volontari .....	pag. 13
7. Gestione dati e tutela della Privacy ...	pag. 8	16. I nostri riferimenti .....	pag. 13
8. Metodologia di lavoro .....	pag. 8	17. I nostri servizi .....	pag. 13

## PREMESSA

Oggi le informazioni che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire dell'offerta dei servizi socio-sanitari sul territorio si raccolgono in documenti quali la "Carta dei Servizi". Questa è una guida che evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni degli ospiti della **Comunità di tipo familiare "l'Arcobaleno"** di Murisengo, Via Asti 39.

La Cooperativa ha inteso predisporre questo documento come dichiarazione d'impegno che intendiamo assumere di fronte agli utenti e ai loro familiari, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, a garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

La carta del servizio è reperibile sul nostro sito internet [www.pantareiscs.it](http://www.pantareiscs.it) ed è disponibile presso la struttura; viene inoltre presentata e distribuita agli utenti e ai familiari, ai servizi sociali, ai soggetti istituzionali, agli enti e a coloro che potrebbero collaborare ed interfacciarsi con il nostro servizio.

## 1. La Cooperativa

La Cooperativa "PANTA REI S.C.S. ONLUS" nasce nel 2002 da una precedente esperienza cooperativistica ed associativa dei soci fondatori. È composta da soci lavoratori, soci sovventori, volontari e da personale dipendente.

Operiamo nel settore Socio - Assistenziale e Sanitario attraverso la gestione di strutture di Comunità autorizzate, accreditate e convenzionate con Enti Pubblici quali Aziende Sanitarie Locali, Comuni, Consorzi Intercomunali e Prefetture.

La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità prevalente di cui all'art. 45 della Costituzione della Repubblica Italiana, costituita sulla base dei principi sanciti dalla L. 381 del 8.11.1991 e si prefigge di raggiungere i propri scopi sociali in forma mutualistica e senza fini di lucro, operando nell'interesse generale della comunità, attraverso la gestione di servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi.

Dal 2003 la Cooperativa aderisce a Confcooperative - Federsolidarietà.

L'obiettivo principale della Cooperativa è quello di offrire servizi a favore di persone portatrici di disagio psico-sociale quali disabili intellettivi e fisici, minori, anziani e persone richiedenti asilo, volti a supportare il loro percorso di vita in termini di residenzialità, occupazione lavorativa e ricreativa, costruzione e mantenimento di reti sociali e relazionali.

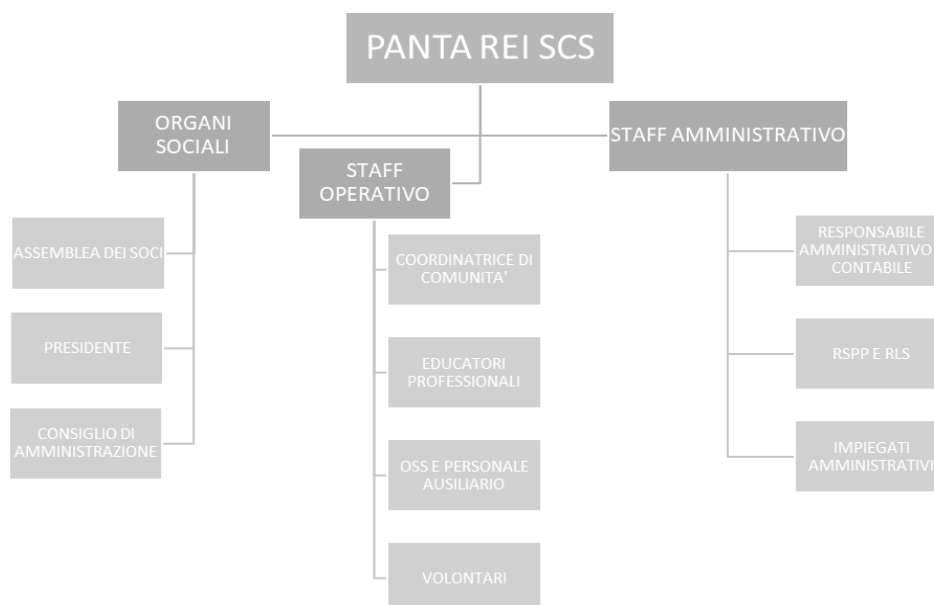
La Cooperativa propone di organizzare e coordinare il lavoro dei soggetti coinvolti, promuovendo la messa in rete e creando così opportunità di formazione e di crescita personale.

Il fine ultimo che la Cooperativa si propone, attraverso la gestione di diverse attività, è quello di raggiungere il benessere psico-sociale della persona.

Ancora oggi, per scelta, la Cooperativa gestisce micro strutture ritenendo che la dimensione "familiare" possa essere un modello capace di rispondere in modo più flessibile alle diverse esigenze degli ospiti ed anche di chi all'interno della Cooperativa lavora tramite metodologie fondate sulla pedagogia attiva.

Le comunità risultano così essere aperte al territorio, alle realtà sociali e associative che vi operano, attente alle opportunità culturali, sociali ed assistenziali presenti e contemporaneamente promotrici di momenti di incontro e di confronto con il territorio di appartenenza.

## 2. Staff dirigenziali ed operativi



## 3. Presentazione e *mission* della Comunità “L’Arcobaleno”

La Comunità di tipo familiare “L’Arcobaleno” è gestita dalla Cooperativa Sociale “Panta Rei”.

La Comunità è un presidio socio-sanitario ad per disabili gravi intellettivi, autorizzata e accreditata a sensi della D.G.R. n. 42-6288 del 10 giugno 2002 e D.G.R. n. 25-12129 del 14 settembre 2009.

Gli ospiti sono adulti di sesso maschile con disabilità intellettiva medio grave che non possono condurre una vita autonoma né restare c/o le proprie famiglie (in alcuni casi ne sono privi).

Gli obiettivi generali del servizio possono essere così riassunti:

- garantire il benessere dell’ospite;
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali;
- garantire la massima autonomia raggiungibile della persona ospitata;
- fornire sostegno e supporto alle famiglie;
- personalizzare l’intervento assicurando una gamma diversificata di opportunità educative e riabilitative.

Il progetto di gestione della comunità, è fortemente interconnesso con tutti i servizi del territorio. La risposta educativa, assistenziale e riabilitativa potrà essere fortemente personalizzata ed adeguata al ciclo di vita attraversato dalla persona e orientata ai bisogni delle famiglie. Sarà possibile diversificare le risposte ai bisogni delle persone disabili in carico, assicurando continuità di intervento in conformità con i progetti validati in sede di U.M.V.D.

La Comunità di Tipo Familiare è un progetto di servizio residenziale rivolto a disabili intellettivi, incentrato su interventi principalmente di tipo educativo e non solo assistenziale.

Il progetto è predisposto da una équipe di operatori con competenze professionali diverse che operano in ruoli e mansioni strutturate, in collaborazione con il Servizio inviante.

Questa équipe, ha il compito di redigere e realizzare i Progetti Individuali (P.I.) per ognuno degli ospiti,

con l'obiettivo di migliorare e/o mantenere le autonomie personali e le capacità generali della persona. Nel Progetto di Comunità, le attività di casa e i compiti legati alle esigenze della quotidianità sono svolti a turno dagli ospiti con il supporto degli operatori e a ciascuno viene richiesto, tenendo conto delle singole capacità e degli impegni, di partecipare alla conduzione, alla cura ed al miglioramento della casa e delle condizioni di vita in generale, compresa la personalizzazione degli spazi individuali.

Tale strutturazione permette e favorisce il processo di identificazione della casa sentita come “propria” e crea il senso di responsabilità delle proprie scelte, migliorando il livello delle autonomie personali, uno dei presupposti del Servizio.

Gli incontri tra gli ospiti, all'interno di riunioni organizzate e mediate dall'équipe, permettono di verificare e confrontarsi, di fare delle scelte e prendere delle decisioni, rielaborando le eventuali problematiche, tenendo conto delle inevitabili dinamiche di gruppo che si riscontrano in qualunque convivenza.

Pertanto la gestione quotidiana della casa è basata su regole costruite e strutturate dagli operatori e condivise con gli utenti, al fine di creare per ognuno un percorso di crescita e miglioramento della autonomia, verificando e attuando i percorsi sulla base delle tappe e delle strategie dei Progetti Individuali.

## 4. La struttura

VIA ASTI, 39 – 15020 MURISENGO (AL)



La Comunità di Tipo Familiare, denominata “L’Arcobaleno” si trova tra le colline del Monferrato in Murisengo (AL) – Via Asti n, 39.

È raggiungibile da Torino seguendo la S.S. 590 della Val Cerrina, direzione Chivasso/Casale, ed è situata al confine tra le province di Alessandria, Asti e Torino. È comodamente raggiungibile e collegata alle città di Torino, Casale Monferrato e Asti, con linee bus che hanno la fermata adiacente alla struttura.

La comunità “L’Arcobaleno” si trova in una zona residenziale di Murisengo, vicino al centro del paese e comodo a tutti i servizi, al 1° piano di una palazzina ad uso esclusivo raggiungibile mediante scala dotata di piattaforma elevatrice.

I locali sono adeguatamente attrezzati ed accoglienti; gli spazi sono curati per valorizzare la quotidianità e ricreare un ambiente accogliente e familiare per tutti gli ospiti; l'appartamento è composto da ingresso, cucina, soggiorno, ufficio operatori, n.3 camere doppie, n.1 camera per l'operatore, n.2 bagni (di cui uno assistito) e di un terrazzo.

All'interno è dotato di tutti gli arredi, elettrodomestici e attrezzature necessarie, con possibilità di personalizzare il proprio spazio secondo personali esigenze.

## IL SERVIZIO

È strutturato secondo una diversificazione di ruoli e responsabilità, sulla base di competenze, formazione ed attitudini e ci si avvale dell'ausilio permanente di professionisti per la formazione specialistica, di consulenze e di interventi tecnici.

Il gruppo di lavoro è responsabile della qualità del servizio, in termini di procedure, strategie, interventi volti ad assicurare la prestazione assistenziale ed educativa.

La nostra équipe è formata da operatori (educatori e OSS) in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore, dal Referente della Cooperativa e dal Coordinatore del Servizio.

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione e aggiornamento. La loro attività educativa e assistenziale è costantemente supervisionata.

Durante la riunione d'équipe, con cadenza settimanale, gli operatori verificano i progetti individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni.

Gli operatori lavorano consapevolmente, tenendo conto delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa, in applicazione della Normativa di riferimento e sono dotati di D.P.I. (Dispositivi di Protezione Individuali, come da D. Lgs. n.81/2008).

La Comunità Arcobaleno prevede un organico composto in base alle indicazioni della D.G.R. 230-23699:

- Coordinatore di struttura
- Educatori professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Tecnico di laboratorio

## 5. Domanda di accesso e procedure

L'individuazione dei cittadini da inserire nella comunità sarà effettuata dalla Commissione U.M.V.D. - Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità del territorio, così come previsto dalla normativa regionale (*Deliberazione della Giunta Regionale n. 26-13680 del 29 marzo 2010*). Una volta approvato il progetto proposto all'interno della suddetta commissione, si procede con l'inserimento in struttura, appurata anche la compatibilità con gli ospiti già presenti.

Il Coordinatore della Comunità cura un primo incontro in cui:

- presenta il progetto del servizio e l'organizzazione operativa;
- raccoglie le informazioni socio sanitarie relative all'utente;
- presenta e consegna la Carta del Servizio.

In un secondo incontro accompagna la persona disabile e la sua famiglia in visita presso la struttura.

È cura del responsabile raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste, i problemi della persona interessata.

Queste informazioni saranno riferite agli operatori dell'équipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato.

Con la presa in carico nel servizio l'équipe individua l'OSS di riferimento e l'educatore referente della persona inserita: quest'ultimo si occupa di compilare la scheda anamnestica, la scheda di osservazione e, dopo un periodo di circa 2 mesi, redige una prima relazione educativa, nella quale si descrive il percorso in essere.

L'inserimento consente di iniziare a instaurare una relazione con gli operatori e gli altri compagni, di mettere in gioco le proprie potenzialità/capacità e di esprimere richieste e bisogni.

A ciò segue la costruzione del PROGETTO INDIVIDUALIZZATO da parte dell'équipe (educatore referente

del caso con il contributo dell'OSS per la parte assistenziale). Il progetto individualizzato di ciascun ospite, in linea con quanto definito ed autorizzato in Commissione U.M.V.D., dovrà prevedere la partecipazione ad attività strutturate esterne, ove possibile la frequenza di Centri diurni del territorio e/o di laboratori/associazioni di interesse, l'attivazione di borse lavoro e progetti socio occupazionali.

In sintesi, il PROGETTO INDIVIDUALE viene definito e documentato sulla base delle indicazioni già delineate dall'U.M.V.D. e deve indicare:

- le caratteristiche dell'utente, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale;
- i risultati che si vogliono ottenere (Obiettivi);
- la capacità di risposta della comunità in termini organizzativi interni e di eventuale integrazione e ricorso ai servizi di rete.

Pertanto, per ogni P.I. è necessario:

1. indicare l'operatore responsabile dello stesso (referente);
2. indicare l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari (condivisione/consapevolezza degli interventi programmati);
3. descrivere le attività specifiche, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
4. stabilire tempi e modalità di verifica.

Ogni progetto deve essere sottoposto a verifica periodica, per poter essere riveduto e corretto durante le sue fasi di realizzazione

#### DOCUMENTI

Prima dell'ammissione al servizio, è necessario reperire la seguente documentazione:

- DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA (RELAZIONI CLINICHE, RELAZIONI EDUCATIVE, REFERTI ESAMI SANITARI, VERBALE INVALIDITÀ)
- DOCUMENTAZIONE RIFERITA A EVENTUALI PRECEDENTI INSERIMENTI IN STRUTTURE/SERVIZI A CARATTERE SOCIO EDUCATIVO-RIABILITATIVO
- LE PRESCRIZIONI MEDICHE, LA POSOLOGIA E GLI ORARI DEI FARMACI DA SOMMINISTRARE
- LA PRESCRIZIONE MEDICA RELATIVA ALL'EVENTUALE UTILIZZO DI SPECIFICI PRODOTTI IGIENICO SANITARI O AUSILI.

Occorrono inoltre le fotocopie dei seguenti documenti:

- CARTA D'IDENTITÀ
- CODICE FISCALE/ TESSERA SANITARIA
- EVENTUALI ESENZIONI PER PATOLOGIA

## 6. Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire su richiesta dei Comuni, delle ASL o dall'utente stesso, oppure su decisione motivata della Cooperativa, previa validazione ed individuazione delle modalità da parte delle Amministrazioni invianti.

Le dimissioni avvengono nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi descritti nel progetto educativo individuale – termine del percorso;
- incompatibilità tra l'utente e il progetto di servizio;
- impossibilità di convivenza con gli altri ospiti.

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali di riferimento, mettendo in atto la procedura in vigore.

## 7. Gestione dati e tutela della privacy

La gestione dei dati sensibili avviene nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione Dati (GDPR) – UE 679/2016 in materia di privacy. L'accesso e la gestione delle informazioni personali degli utenti, sono consentite esclusivamente al personale dedicato all'assistenza diretta dell'utente (Responsabile di struttura, Educatori, OSS) per il profilo educativo/sanitario, e al personale incaricato della gestione amministrativa per la sola parte delle notizie utili allo svolgimento delle pratiche di competenza.

Tutto il personale della Cooperativa è vincolato contrattualmente al segreto professionale che vieta la divulgazione a qualsiasi titolo e con qualunque mezzo di ogni tipo di informazione.

L'accesso a parte delle informazioni è possibile, su richiesta scritta, agli utenti stessi nonché alle figure che ne hanno l'autorità.

Gli atti e i documenti contenenti dati personali sensibili o giudiziari sono affidati agli incaricati del trattamento per lo svolgimento dei relativi compiti, i medesimi sono controllati e custoditi dagli incaricati fino alla restituzione, in modo che ad essi non accedano persone prive di autorizzazione, e siano restituiti al termine delle operazioni affidate.

I documenti cartacei contenenti dati sensibili sono stabilmente custoditi in appositi armadi chiusi il cui accesso è vietato al personale non autorizzato.

Il trattamento dei dati personali con strumenti elettronici è consentito ai soli incaricati dotati di credenziali di accesso.

## 8. Metodologia di lavoro

La caratteristica principale del Servizio che caratterizza anche l'intera proposta di Servizi della Cooperativa, è il metodo di lavoro basato su quattro linee guida principali:

### PROGETTUALITÀ

- L'équipe di lavoro è composta da educatori, OSS affiancati e supportati da figure esterne, quali possono essere tecnici di laboratorio e altre figure professionali come psicologi e psichiatri.
- I *Progetti Individuali* di ogni ospite vengono presentati e discussi in équipe e periodicamente aggiornati e rivalutati nei tempi, nella metodologia e negli obiettivi, in collaborazione con i servizi inviati.

### SERVIZIO ALLA PERSONA

- L'équipe offre una modalità di lavoro basata sulla disponibilità, il supporto, la relazione di aiuto, partendo dalle caratteristiche proprie di ciascun utente. Questo atteggiamento di ascolto, dialogo e rispetto per la persona si rivela un valido metodo per la valorizzazione delle risorse di ognuno, nei percorsi individuali, al fine di formulare un percorso mirato al singolo individuo.

### INTEGRAZIONE SOCIALE

- È favorita tramite un lavoro di ricerca di rete territoriale da parte del servizio, che valuta e propone l'inserimento degli utenti in associazioni sportive, culturali o di promozione sociale, oppure in aziende del territorio, creando relazioni significative e scambi culturali, attività di volontariato o attività para-lavorative e/o lavorative.

### FORMAZIONE

- La formazione del coordinatore e dell'équipe avviene in relazione a corsi e seminari tenuti da agenzie private o dell'Università, al fine di favorire un migliore aggiornamento e qualificazione delle prestazioni.



## 9. Organizzazione oraria

La comunità ha funzionamento permanente nell'arco delle 24 ore, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno.

È sempre prevista la presenza di almeno un operatore nell'orario notturno.

È garantita la reperibilità.

## 10. Documentazione

All'interno del servizio è presente la seguente documentazione:

- Documentazione relativa alla Cooperativa e alla Comunità: sono contenute informazioni relative alla Cooperativa Panta Rei (autorizzazione al funzionamento, accreditamento, certificazione degli impianti dell'abitazione, Documento sulla Valutazione dei Rischi il cui aggiornamento spetta al RSPP (Alessandro Nepote) o, su richiesta del datore di lavoro, al Preposto (Samantha Alvaro e Simona Liberto), o a consulenti esterni;
- Registro antincendio;
- Faldone automezzi: documentazione mezzi di servizio, schede di manutenzione;
- Schede operatori: contiene le copie di tutte le schede utili all'équipe, alla Comunità e agli utenti; sarà compito di ogni operatore il mantenimento completo della modulistica e il suo corretto utilizzo;
- Libretti di istruzione e garanzie: al suo interno saranno conservati tutti i libretti di istruzione di ogni genere di elettrodomestico o strumento presente all'interno della Struttura, sia esso di appartenenza della Comunità o degli utenti. In tale faldone dovrà essere conservata, inoltre, copia degli scontrini d'acquisto da allegare alla garanzia;
- Faldone Misure di Contenimento "COVID19";
- Faldone protocolli e procedure: all'interno di questo faldone si trovano i protocolli e le procedure generali e specifiche del servizio;
- Faldone educativo: ve n'è uno a nome di ciascun utente e dovrà contenere tutta la documentazione di natura non sanitaria, inerente alla persona, correttamente archiviata, per facilitarne la consultazione all'occorrenza. Al suo interno si troverà una prima pagina di intestazione con tutti i dati anagrafici e i contatti di riferimento dell'utente (costantemente aggiornata), i documenti inerenti un'eventuale esenzione, il verbale d'invalidità, i dati relativi all'amministratore di sostegno e/o tutore (se presente), documenti bancari (in caso di gestione conto corrente), relazioni educative, P.I. e documenti vari e differenti da quelli elencati;
- Cassa ragazzi: contiene, per ogni singolo utente, il registro delle entrate/uscite della quota personale dell'ospite, con allegata tutta la relativa documentazione (scontrini, ricevute, fatture) per ogni operazione; la rendicontazione viene effettuata quotidianamente (indipendentemente dalla presenza di un amministratore) e il registro è su base mensile;
- Diario operatori: utilizzato dall'équipe per passare le informazioni di quanto avvenuto nel proprio turno, all'operatore successivo; tra i principali strumenti di lavoro, è necessario il suo corretto utilizzo per integrare (in modo puntuale, sintetico e preciso) i passaggi di consegne orali che avvengono nell'arco della giornata;
- Faldone legale: si predispone esclusivamente per gli ospiti soggetti a misura cautelare e contiene tutta la documentazione inerente alla specifica situazione legale;
- Cassa comunità: contiene il registro delle entrate/uscite di tutte le spese della comunità con allegata tutta la relativa documentazione (scontrini, ricevute, fatture) per ogni operazione; la rendicontazione viene effettuata quotidianamente e il registro è su base mensile;
- Agenda settimanale: strumento utilizzato per annotare tutti gli appuntamenti di ordine sanitario previsti e altri promemoria di vario genere.

## 11. I Servizi offerti

La principale funzione del servizio pone la cura del contesto/ambiente come elementi fondamentali per strutturare le basi degli interventi educativi e la loro potenziale buona riuscita: la dimensione familiare (verso cui si orienta la tipologia della struttura), è il modello da cui si parte per definire, di base, il clima del servizio. Con queste premesse, si espletano le funzioni educativo/riabilitative: la convivenza, il soddisfacimento dei bisogni primari, la presenza di figure educative stabili, la struttura stessa, sono elementi che richiamano il tessuto domestico. Ciascun ospite porta con sé la propria esperienza familiare, caratterizzata da una specifica misura affettiva, da radicate abitudini, orari e ruoli definiti all'interno del nucleo di provenienza. Si ritiene pertanto fondamentale accogliere la persona partendo dal rispetto della sua storia, delle sue esigenze, dei suoi ritmi e dei suoi legami affettivi, per poi lavorare su un corretto livello di adattamento.

Il gruppo degli ospiti sarà coinvolto nella scelta e nella collocazione dei complementi di arredo e stimolato nella personalizzazione delle camere.

Ogni spazio della struttura deve poter essere fruito agevolmente da ciascun ospite, pur trattandosi di uno spazio istituzionale, regolamentato e strutturato.

### LE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Le attività di assistenza devono tener conto sia delle esigenze primarie dell'ospite (igiene, alimentazione, riposo, ecc.) sia dei suoi bisogni di tutela di mantenimento, di coinvolgimento nella realtà quotidiana, insieme al recupero e/o mantenimento di tutte le sue capacità. Il servizio in questione espletato da operatori qualificati OSS, riguarda l'assistenza diretta e indiretta.

Le attività previste saranno finalizzate ai seguenti obiettivi:

- il soddisfacimento dei bisogni assistenziali e di cura della persona;
- il mantenimento delle autonomie e degli apprendimenti acquisiti;
- proposte di situazioni piacevoli in relazione ai bisogni espressi dall'utente con particolare attenzione al contesto ambientale;
- lo sviluppo delle capacità residuali.

È importante sottolineare, nel lavoro di rapporto con la persona, l'importanza della qualità del rapporto e del supporto relazionale, che consiste soprattutto nel saper comunicare, dopo aver imparato ad ascoltare; occorre perciò che l'operatore OSS sia preparato, in grado di lavorare in équipe, integrando la propria analisi ed il proprio intervento con quello degli altri operatori per costruire un progetto individualizzato per la persona. In tale contesto l'OSS viene a connotarsi come un professionista promotore di processi nell'ambito di una programmazione per obiettivi non più centrata sullo svolgimento di mansioni, al fine di promuovere un'autonomia professionalmente e *umanamente* assistita e supportata.

### LE ATTIVITÀ SOCIO - EDUCATIVE

#### Attività interne

Ogni attività (anche laboratoriale) è pensata e descritta su una scheda che evidenzia gli aspetti metodologici, organizzativi (numero utenti, frequenza, durata incontri, durata ciclo, ore annue), le modalità e i tempi di verifica definiti.

Manualità artistica

Laboratorio di scolarizzazione

Laboratorio di cucina

#### Attività esterne

Manutenzione aree verdi

Laboratorio di floricoltura e di orto-cultura

Ippoterapia  
Arti marziali  
Volontariato civico c/o centro cittadino

Le attività stabilite saranno gestite dagli operatori o da figure professionali specifiche (tecnici esterni). In questo senso prevediamo che, a fianco del tempo d'intervento, che prevede una dimensione di maggior intensità relazionale e una strutturazione per attività e laboratori mirati, si sviluppi parimenti un'attenzione rispetto alla cura dei momenti della quotidianità e di altre situazioni più informali, comunque carichi di significato educativo (tempo libero/ricreativo).

I laboratori le attività verranno attivati in moduli della durata di minimo 3 mesi e massimo 12 mesi, in modo bilanciato, a seconda delle diverse tipologie, ma soprattutto in base alla valutazione individuale degli ospiti, attuata dall'U.M.V.D. e dall'équipe multidisciplinare, in sede di progettazione individualizzata.

#### USCITE RICREATIVE

Ogni possibilità di uscire dal contesto operativo della struttura, offre l'occasione di sperimentarsi nel tessuto sociale (sempre nell'ottica dell'integrazione e dell'inclusione) ed è un'esperienza gratificante, oltre che formativa, per gli ospiti: in tal senso si cerca di mettere in atto una proiezione verso l'esterno, anche per evitare quell'effetto di *chiusura* che spesso è proprio dei servizi residenziali.

Conoscere nuove persone e nuovi ambiti, permette a tutti di sviluppare nuovi bisogni (riconoscerli ed esplicitarli) ampliando così la capacità di desiderare e di misurare le proprie potenzialità sia nelle situazioni positive, sia quando ci si scontra con i propri limiti, ponendosi così nella condizione di sperimentare la frustrazione e la propria soglia di tolleranza e superamento della stessa.

Nei progetti individuali saranno delineate le uscite, strutturate e non, di tipo: *ludico/agggregativo e culturale*, quali ad esempio ippoterapia, uscite sul territorio, soggiorni estivi/invernali, visite a musei; *sportivo*, come la pratica di arti marziali; *ricreativo e di intrattenimento* (gite, feste, momenti di convivialità).

#### ORGANIZZAZIONE DI SOGGIORNI E VACANZE

I soggiorni potranno essere organizzati secondo la disponibilità di risorse ed in riferimento ai bisogni rilevati all'interno del progetto individuale degli ospiti.

## 12. La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso:

#### INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEI P.I.

I due operatori referenti del caso, insieme al responsabile o coordinatore della struttura, incontrano i familiari all'interno della comunità. Il colloquio con le singole famiglie ha una durata di circa un'ora e verrà spiegato in dettaglio il progetto individuale mettendo il focus in particolare sugli obiettivi individuati.

#### INCONTRI COLLETTIVI CON I FAMILIARI

Sono previsti due momenti dedicati alla presentazione di proposte e programmi che riguardano il servizio (soggiorni, feste, nuove attività) dove si discutono questioni organizzative, si propongono miglioramenti, si affrontano problemi, si ricercano collegialmente le soluzioni e si espongono scelte educative. Agli incontri formali e informali con il gruppo familiare è essenziale la presenza di tutte l'équipe e dei referenti istituzionali.

Questi spazi sono dedicati al confronto su temi specifici, quali:

- Presentazione e programmazione annuale (progetto di servizio e calendario delle attività);
- Confronto e verifica sull'andamento del Servizio.

## CONTATTI ESTEMPORANEI

Oltre che con il gruppo genitori, è possibile organizzare occasioni di incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuate per il loro superamento. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto che contribuisce ad evidenziare una dimensione di apertura e di accoglienza, oltre che di trasparenza del lavoro con l'ospite. Si favoriscono inoltre i contatti telefonici e i colloqui individuali tra i familiari e gli operatori.

## 13. La tutela dell'utenza

### I DIRITTI

L'utente ed i suoi familiari hanno il diritto di:

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale;
- essere assistiti e curati con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché dei propri orientamenti e modelli culturali;
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie predisposte, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento;
- proporre reclami che vanno sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informati sull'esito degli stessi.

### I DOVERI

L'utente e i suoi familiari hanno il dovere di:

- rispettare quanto previsto nella presente carta dei servizi che l'utente riceve al momento dell'ingresso;
- rispettare il personale del servizio;
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti;
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nel servizio;
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante l'esercitazione relativa azione del Presidio

## 14. La gestione delle comunicazioni e dei reclami

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo è considerato uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile di Direzione della Cooperativa o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta all'indirizzo mail: [direzione@pantareiscs.it](mailto:direzione@pantareiscs.it)

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde sempre in forma verbale o scritta entro 10 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### SUGGERIMENTI

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile inviare una mail all'indirizzo [amministrazione@pantareiscs.it](mailto:amministrazione@pantareiscs.it)

## 15. Modalità di coinvolgimento dei volontari

Nel rapporto con la realtà territoriale, il volontariato costituisce un interlocutore privilegiato per la realizzazione di quella dimensione di servizio sul territorio, capace di proporre percorsi di integrazione.

La Cooperativa Pantarei s.c.s. collabora con il Servizio Civile Universale (Nazionale e Internazionale), promuovendo l'inserimento di giovani che scelgono di entrare in contatto con la disabilità e con la realtà residenziale e che oltre a svolgere essi stessi un'esperienza formativa di rilievo, si rivelano essere una risorsa importante per il servizio e spesso assumono anche un grande valore affettivo per gli ospiti.

## 16. I nostri riferimenti

### Sede della Comunità "L'Arcobaleno"

Via Asti, 39 Murisengo (AL)

Responsabile Ed. ALVARO Samantha

Tel. 0141.902278

e-mail: [arcobaleno@pantareiscs.it](mailto:arcobaleno@pantareiscs.it)

COOPERATIVA SOCIALE PANTA REI - ONLUS

### Sede Legale

Via Bava, 5 – 10124 – Torino (TO)

### Uffici amministrativi

Via Bava, 35 – 10124 – Torino (TO)

Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00

Tel 011.2359294

e-mail: [amministrazione@pantareiscs.it](mailto:amministrazione@pantareiscs.it)

P.IVA 08518590016

## 17. I nostri servizi

### COMUNITÀ DI TIPO FAMILIARE

Comunità "L'Arcobaleno" - Via Asti n.39, Murisengo (AL)

Comunità "Cascina al Gallo" - Via Torino n. 110, Murisengo (AL)

### SERVIZI DI AUTONOMIA

Servizio di Autonomia "Albanova" – Via Asti n.22, Murisengo (AL)

Servizio di Autonomia "Centrocittà" – Via Bava n.5, Torino (TO) Piano 1 - 2 posti letto \_ utenza maschile

Servizio di Autonomia "Centrocittà" – Via Bava n.5, Torino (TO) Piano 2 - 2 posti letto \_ utenza femminile