

CARTA DEI SERVIZI
COMUNITA' EDUCATIVA RESIDENZIALE
VILLA SOLE

VILLA SOLE SCS

Sede legale ed operativa: Strada Antica di Revigliasco 45 10133 Torino
Tel. 011-6608443 Fax 011-6314797
E-mail casa.villasole@gmail.com

Torino, Aprile 2022

INDICE

PREMESSA.....	1
MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO.....	1
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
LA NOSTRA STRUTTURA	2
ORIENTEERING.....	3
MODALITÀ DI INSERIMENTO DEL MINORE	6
MODALITÀ DI DIMISSIONI DEL MINORE.....	6
DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE / DIMISSIONE	7
LA GESTIONE DELLA PRIVACY	7
ORGANICO PROFESSIONALE.....	8
OBIETTIVI E RIFERIMENTI EDUCATIVI GENERALI.....	9
PRESTAZIONI EROGATE	10
DIRITTI E TUTELA DEI MINORI	11
RECLAMI E DISSERVIZI	12
MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO.....	12
PAGAMENTO RETTE	13

Allegati :

- Regolamento interno
- Autorizzazioni
- Certificazione di qualità

PREMESSA

Il presente documento denominato “ Carta dei Servizi - Comunità Educativa Residenziale Villa Sole” di Torino è stato redatto dall’Ente in ottemperanza alle disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n. 328; del Decreto 21 maggio 2001, n. 308.

Esso impegna l’Ente nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa.

Il documento, è soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte della direzione dell’Ente con riferimento alla fase d’implementazione e definizione del servizio.

La direzione dell’Ente si riserva di modificarlo in qualsiasi momento dandone relativa comunicazione secondo le modalità previste.

La presente Carta dei Servizi , si riferisce essenzialmente a tutte le attività che la Comunità Educativa offre nel settore sociale ai minori. Essa prende spunto, inevitabilmente, dal sistema di Qualità certificato, ai sensi delle norme Vision 2000”.

Al presente documento, quale parte integrante dello stesso, è allegato il Regolamento interno dell’Ente.

MODALITÀ DI UTILIZZO E DIFFUSIONE DEL DOCUMENTO

Le modalità di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione agli ospiti e ai familiari, quando richiesto
- Disponibilità del documento presso la direzione degli Enti esterni che ne facciano richiesta (comuni, consorzi socio-assistenziali, comunità montane, asl)

La Carta dei Servizi è ad accessibilità pubblica:

- inviata alle Associazioni di Volontariato operanti nel settore dei minori
- pubblicata sul sito web della Cooperativa Villa Sole

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione dell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e politica.

L' **eguaglianza** è intesa come divieto di ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni sociali e personali. In particolare la comunità adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare la modalità di prestazione del servizio ai bisogni degli utenti.

La **partecipazione** dell'ospite alla prestazione del servizio è sempre garantita, egli partecipa attivamente all'elaborazione e alla realizzazione del proprio progetto personalizzato, ciò tutela il diritto alla corretta erogazione del servizio e favorisce la collaborazione con la Comunità

L'**imparzialità**: la Comunità ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità per quanto riguarda le condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

LA NOSTRA STRUTTURA

La cooperativa sociale Villa Sole è una cooperativa sociale di tipo "A", iscritta all'Albo Nazionale delle cooperative al n. A186110, alla C.C.I.A.A. di Torino al n. 184377/20115, all'Albo Regionale sez. A n. 11-3522/2009.

Villa Sole scs aderisce a Confcooperative/ Federsolidarietà.

La attività ha sede legale ed operativa a Torino in strada Antica di Revigliasco 45 cap 10133 ed opera all'interno della rete torinese e regionale dei servizi socio-assistenziali.

La comunità è autorizzata al funzionamento con la Determinazione Dirigenziale della Città di Torino n. 03 del 28-01-2008 ed è accreditata alla Città di Torino con la Determinazione Dirigenziale n.0901147 del 06-03-2009.

Il Progetto si realizza all'interno di una comunità ristrutturata nel 2006, situata all'interno di un ampio parco (circa 26.706 mq totali) nel verde della collina torinese, in Strada Antica di Revigliasco 45 Torino.

La comunità è collocata su due piani:

- al piano terra, zona giorno composta da un grande portico perimetrale, un ingresso con bussola, un salone, un bagno di servizio, un soggiorno per attività, una camera da pranzo, una cucina, una dispensa (è presente anche il vano scala per accedere al primo piano ed il vano ascensore)

- al piano primo, zona notte formata da un doppio disimpegno, n. 6 camere doppie, n.1 camera singola, n.4 bagni con antibagno, n.2 bagni a norma H, ufficio degli educatori. Ogni stanza è dotata di terrazzino.

Nel piano interrato, è situata la lavanderia ed il magazzino per la biancheria.

All'esterno della comunità, è presente un basso fabbricato adibito a colloqui.

ORIENTEERING



Raggiungibile con mezzi pubblici:

Bus n. 73 – Fermata 2206 SAN VITO REVIGLIASCO N. 253 (114 m SO)

Raggiungibile in auto:

corso Fiume, piazza Crimea, percorrere strada Valsalice in direzione del Colle della Maddalena. Dopo circa 2,5 km, in prossimità di un incrocio, tenere la destra e dopo 50 mt, ai piedi di cabina dell'ENEL, si imbecca Strada Comunale Antica di Revigliasco. Percorrerla in discesa per circa 300 mt e sulla destra, al civico 45, si trova il cancello della comunità.

MISSION

La cooperativa sociale Villa Sole, costituita il 07 settembre 2007, persegue le seguenti finalità:

- A. realizzare iniziative di appoggio educativo ed assistenziale attraverso l'organizzazione e la gestione di strutture e servizi volti a soddisfare i bisogni di minori in generale, con particolare riferimento ai minori stranieri, inclusi quelli non accompagnati, di età compresa tra gli 11 e i 18 anni
- B. I destinatari del servizio saranno individuati, oltre che per le caratteristiche di cui sopra, anche per l'assenza di patologie riconducibili all'Asse 1 del ICD 10 OMS ed in particolare quelle all'interno delle categorie di seguito elencate:
 - I) sindromi da alterazione globale dello sviluppo psicologico;
 - II) sindromi e disturbi comportamentali ed emozionali con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza (con particolare riferimento ai disturbi della condotta);
 - III) schizofrenia, sindrome schizotipica, sindromi deliranti;
 - IV) sindromi affettive (maniaco – depressive);
 - V) disturbi della personalità e del comportamento nell'adulto.

Per quanto riguarda i minori che presentano condizione psico – sociale anomala (Asse 5 del ICD 10 OMS), non potranno essere ammessi ai servizi prestati dalla cooperativa solo quando la loro condizione implica un intervento sull'Asse 1.

Per la realizzazione delle attività sopra indicate la "VILLA SOLE – s.c.s." gestisce una struttura residenziale di accoglienza dove eroga assistenza qualificata con finalità socio-assistenziali ed educative ai minori con i requisiti di cui sopra in ambienti adeguatamente destinati allo scopo e rispondenti alle normative vigenti;

- C. organizzare e promuovere in particolare la formazione dei propri soci attraverso corsi di aggiornamento, di riqualificazione e simili, al fine di elevare il livello qualitativo delle prestazioni svolte presso l'utenza; stabilire relazioni con la cittadinanza e rapporti di sussidiarietà e coprogettazione con gli enti pubblici presenti sul territorio e con le scuole di ogni ordine e tipo, nonché con soggetti privati, al fine di contribuire al raggiungimento degli scopi sociali ed assicurare lo scambio di informazioni studi ed esperienze;
- D. elaborare e rendere pubblici strategie e progetti alternativi di sviluppo sociale e di integrazione del minore nel tessuto sociale e comunitario;
- E. organizzare e promuovere iniziative, quali ad esempio dibattiti, convegni, corsi di formazione, iniziative culturali volte a stimolare nell'opinione pubblica la riflessione e il confronto sui

problemi legati all'ambito socio – sanitario, educativo e socio-assistenziale, con particolare riguardo al problema dei minori in generale, con particolare riferimento ai minori stranieri inclusi quelli non accompagnati di età compresa gli 11 e i 18 anni.

MODALITÀ DI INSERIMENTO DEL MINORE

I minori vengono inseriti su provvedimento dell'Autorità Giudiziaria e/o dei Servizi Sociali. Possono inoltre avvenire in seguito alla richiesta delle forze dell'ordine (Art. 403 Cod. Civile).

Di norma la Comunità viene contattata telefonicamente dai Servizi Sociali per richiedere la disponibilità di posto e per una prima presentazione generale del caso.

In caso affermativo, la comunità richiede al Servizio la trasmissione di una relazione sul caso che contenga gli elementi della storia personale ed il profilo psicologico del minore.

L'équipe educativa (salvo i casi di pronta emergenza) in sede di Coordinamento valuta l'idoneità del caso in relazione alle caratteristiche della Comunità.

Si fissa successivamente un incontro formale con l'operatore referente del Servizio per definire gli obiettivi generali utili alla progettazione personalizzata con individuazione della data di ingresso del minore.

La Comunità invia richiesta della documentazione necessaria e la retta definita.

MODALITÀ DI DIMISSIONI DEL MINORE

Le dimissioni avvengono per una o più delle seguenti circostanze:

- in seguito alla pronuncia dell'Autorità Giudiziaria
- per aver raggiunto gli obiettivi prefissati
- per affidamento del minore ad una famiglia
- per raggiungimento della maggiore età
- perché sono venuti meno i presupposti per un proficuo lavoro di comunità (es. continua o palese violazione del regolamento della comunità).

Si specifica che le modalità e i tempi della dimissione sono concordati con il Servizio inviante.

DOCUMENTI PER L'AMMISSIONE / DIMISSIONE

L'ammissione degli ospiti in comunità è preceduta dal rilascio, a cura dell'Ente Inviante, della documentazione amministrativa di seguito specificata:

- Certificato di nascita o atto equipollente
- Stato di famiglia o atto equipollente
- Documentazione medica (vaccinazioni effettuate, terapie farmacologiche in corso, eventuali diagnosi per malattie in corso o avvenute)
- Nulla osta scolastico (ove l'ospite sia obbligato alla frequenza) per richiesta di spostamento di plesso scolastico
- Documenti personali (carta d'identità, carta bianca, tesserino sanitario, codice fiscale, permesso di soggiorno) o Documentazione legale
- Lettera di autorizzazione del Servizio Inviante competente alla disposizione di ricovero, a cui farà seguito formale atto di delibera
- Relazione sociale di accompagnamento, a cura degli operatori dell'Ente inviante.

Il minore s'intende ospite della comunità fino al momento della dimissione.

La dimissione del minore viene disposta dall'Ente competente con comunicazione scritta indirizzata a Villa Sole scs.

LA GESTIONE DELLA PRIVACY

Le modalità di trattamento dei dati sono conformi a quanto previsto dalle vigenti normative in materia, con particolare riferimento al decreto legislativo D. Lgs. 196/2003. Nello specifico i dati oggetto del trattamento sono:

- trattati in modo lecito secondo correttezza;
- raccolti e registrati per scopi determinati, espliciti e legittimi, ed utilizzati in altre operazioni del trattamento
- in termini compatibili con tali scopi
- esatti e, se necessario, aggiornati
- pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali sono raccolti o successivamente trattati

- conservati in forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono stati raccolti o successivamente trattati.

Titolare del trattamento dei dati è la Cooperativa Sociale Villa Sole (art. 28 D.Lgs 196/03).

In sede di inserimento presso la ns. struttura all'ospite viene consegnata l'informativa ex. Art. 13 D.lgs 196/2003 e il relativo modulo per il consenso informato.

L'autorizzazione al trattamento dei dati personali viene restituita firmata agli educatori che la trattengono nella cartella terapeutica.

ORGANICO PROFESSIONALE

L'équipe di lavoro della Comunità è composta da operatori del settore socio-assistenziale, selezionati dall'organo competente della Cooperativa che si occupa delle Risorse Umane in sinergia con il coordinatore della comunità. La fase di selezione avviene con le procedure previste dalla Cooperativa, in ottemperanza alle normative vigenti.

Il Responsabile delle Risorse Umane periodicamente svolge anche la funzione di monitoraggio dello stato lavorativo delle persone per prevenire o ridurre problematiche di burn out degli operatori.

L'équipe è così composta:

- **1 Responsabile** Educatore Professionale full-time
con la funzione di gestione della struttura e coordinamento delle attività educative, canale di comunicazione tra la comunità e la cooperativa, gestione dei rapporti con le istituzioni, cura dei rapporti con i servizi territoriali invianti e con le risorse del territorio
- **5 Personale educativo** Educatore Professionale full time
- **1 Personale addetto alla cucina** part-time
- **1 Personale addetto alle pulizie ed alla stireria** part-time

Ogni educatore ha la **referenza** di uno o più minori occupandosi anche dei rapporti con la famiglia d'origine e/o affidataria, dell'osservazione sulla famiglia d'origine, dei rapporti con i Servizi Sociali, con il Tribunale per i Minori e conseguenti relazioni.

Villa Sole è sede di tirocinio per gli studenti delle Facoltà di Scienze della Formazione (Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione), Scienze Politiche (Corso di Laurea in Servizi Sociali) dell'Università degli Studi di Torino ed è in attesa di accreditamento per il Servizio Civile Nazionale in accordo con ConfCooperative Torino.

E' presente un folto gruppo di volontari che operano con i minori sul fronte del sostegno scolastico, dell'accompagnamento per le attività sportive, per il tempo libero nei festivi. I volontari, periodicamente, svolgono incontri di formazione centrati sulle problematiche dei minori in disagio familiare ed informazione sull'andamento della struttura.

A cadenza trisettimanale, l'equipe effettua supervisione con uno psicologo-psicoterapeuta esperienziato in gestione di presidi per minori.

La Comunità è aperta 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Previo accordo con il referente della committenza, la comunità, durante la stagione estiva e le vacanze natalizie, si trasferisce presso un'altra struttura per soggiorno- vacanza, con onere relativo a totale carico della Cooperativa.

Gli orari del personali sono così previsti:

- 1° ingresso: 08.00-16.00
- 2° ingresso: 15.00-23.00
- 3° ingresso: 22.00-08.00

Il sabato ed i festivi, gli orari sono i seguenti :

- 1° ingresso: 08.00-22.00
- 2° ingresso: 22.00-08.00

OBIETTIVI E RIFERIMENTI EDUCATIVI GENERALI

La comunità persegue i seguenti obiettivi generali:

VillaSole s.c.s.r.l. Strada Antica di Revigliasco 45/63, 10133 Torino Tel. 0039 011 6608443 casa.villasole@gmail.com

A. Promuovere la vera dignità della persona

Fine specifico della Comunità educativa è promuovere lo sviluppo della persona in età evolutiva, rispettando le sue potenzialità e le differenti capacità per raggiungere una migliore qualità della vita. Ci si propone inoltre di accrescere la capacità di autonomia della persona.

B. Educare

La Comunità intende accompagnare la persona nel cammino della vita, attraverso una relazione significativa, intenzionale e sistematica, atta a far esprimere tutte le potenzialità della persona in crescita in particolare durante la fase dell'età evolutiva.

C. Cura ed igiene

Il primato dell'educativo non dovrà far dimenticare l'importanza fondamentale dei bisogni primari. La Comunità intende garantire un'alimentazione sana e regolare, un vestiario conveniente e decoroso, un'attenta igiene della persona e un'accurata pulizia degli ambienti.

D. Relazione d'aiuto

Si prospetta una presenza adulta in relazione d'aiuto in stretta connessione con una casa, un clima relazionale affettivo, una vita quotidiana scandita da una routine che conferisce ai minori un senso di appartenenza e uno stile di vita più ordinato.

PRESTAZIONI EROGATE

La Comunità educativa offre servizi rivolti a:

- integrare o sostituire le funzioni familiari temporaneamente compromesse accogliendo il minore in un contesto educativo che favorisce la costruzione di relazioni significative.
- contenere i tempi dell'accoglienza possibilmente ad un massimo di 24 mesi, favorendo la definizione di un progetto più stabile per il minore: ritorno in famiglia, affidamento familiare, adozione

Nello specifico, la Comunità, in accordo con il Servizio Sociale competente, predispone un PEI che comprende:

1) osservazione del minore

2) obiettivi educativi:

- supporto scolastico

- supporto alla vita comunitaria
 - monitoraggio e supporto al rapporto con la famiglia d'origine
 - monitoraggio all'osservanza delle regole
 - proposta di attività sportive ed aggregative nel tempo libero
 - supporto alla relazione tra i pari
- 3) strumenti e metodologia d'intervento:
- struttura della giornata
 - attività settimanali programmate
- 4) tempi di realizzazione
- 5) modalità e verifica
- verifiche periodiche con colloqui personali con il minore
 - verifiche mensili d'equipe-supervisione e settimanali-coordinamento
 - incontri con il Servizio Sociale
- 6) procedure per la valutazione e le modifiche in itinere

DIRITTI E TUTELA DEI MINORI

La Comunità Villa Sole accoglie minori senza distinzione di sesso, razza o religione.

Ogni ospite ha diritto di usufruire dei servizi proposti all'atto della presentazione del percorso.

All'ingresso i minori vengono informati sulle norme igieniche e sanitarie da seguire con costante e quotidiano monitoraggio.

La comunità garantisce il diritto di poter avere contatti con i Servizi di appartenenza, con il pediatra o il medico del SSN, con i familiari con le modalità concordate con il Servizio Inviante, preservando il diritto allo studio ed alla scolarità.

L'ospite è tutelato nel diritto alla privacy.

E' vietata qualsiasi forma di coercizione fisica, psicologica e morale.

RECLAMI E DISSERVIZI

I reclami sulle prestazioni erogate agli ospiti e sui disservizi, possono essere segnalati in forma scritta al Coordinatore di Unità Operativa o direttamente al Legale Rappresentante di Villa Sole scs.

Il reclamo può essere inoltrato via posta, a mezzo fax, e-mail ai recapiti sotto indicati

Il reclamo motivato e circostanziato deve specificare:

- il fatto contestato
- la difformità che si ritiene di aver riscontrato
- l'interesse che s'intende tutelare
- il momento e il luogo in cui si sono svolti i fatti oggetto del reclamo
- le persone interessate dai fatti oggetto del reclamo

Il Coordinatore di Unità Operativa, effettuati approfondimenti con gli educatori e con la Presidenza, fornisce risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Non vengono presi in considerazione reclami presentati in forma anonima.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

Responsabile per la Gestione del Reclamo: Coordinatore Unità Operativa

Recapiti telefonici: tel 011- 6608443 fax 011- 6314797

Recapito postale: Strada Antica di Revigliasco 45 - 10133 Torino

e-mail: casa.villasole@gmail.com

PAGAMENTO RETTE

Il pagamento delle rette viene effettuato da parte degli Enti Invianti competenti del minore inserito, ai sensi delle normative vigenti in materia.