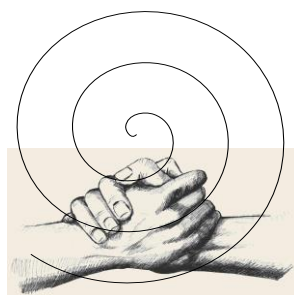


# CARTA DEL SERVIZIO



***Servizio Semi-residenziale C.I.T.  
“CANTIERI DI INCLUSIONE TERRITORIALE”***

***ED. 1 del 15/09/2021***

## **Premessa**

Il presente documento, denominato: Carta del Servizio Cantieri di inclusione territoriale (d'ora in poi CIT), risponde al Decreto Legge n° 163/1995 (adozione di carta dei servizi da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici) e alla Legge n° 328/2000 (Legge quadro sui Servizi Sociali), fornendo un valido strumento per informare sul servizio offerto e tutelare le posizioni soggettive dei cittadini-utenti.

La Carta del Servizio consiste nella presentazione delle caratteristiche dei C.I.T., delle modalità di funzionamento, dei criteri per l'accesso, dei fattori di qualità e intende creare le condizioni per una facile valutazione da parte dei cittadini-utenti e dei committenti.

La Carta del Servizio è un documento dinamico, soggetto a verifiche e integrazioni, finalizzato ad un processo continuo di miglioramento della qualità del servizio erogato e della soddisfazione dei clienti.

Con questo documento la Cooperativa Sociale "Il Sogno di una Cosa" si assume precisi impegni nei confronti dei clienti utenti, all'insegna della trasparenza e del diritto d'accesso e di partecipazione, previsti dalle norme di legge.

## **La cooperativa**

Nasce nel 1982 quale aggregazione che riunisce operatori, motivati socialmente, per favorire la ricerca nel campo socio-assistenziale ed educativo-culturale.

La nostra cooperativa collabora con quattro A.S.L. (TO1, TO2, TO3, TO4 e TO5), con il Comune di Torino, con i Consorzi Intercomunali di Nichelino (C.I.S.A. 12), Rivoli (C.I.S.A.), Collegno e Grugliasco (C.I.S.A.P.), di Gassino T.se (C.I.S.A. 7) e della Valle di Susa (Con.I.S.A.).

Aderisce alla LEGA delle Cooperative, al Consorzio di cooperative sociali denominato N.A.O.S., al Fondo di mutualità integrativa sanitaria denominato "Solideo" e alla Società di Mutuo Soccorso "Solidea".

E' sede, per il Ministero dell'Interno, del Servizio Civile.

### La mission:

- Centralità della Persona, al fine di mettere al centro di ogni progettualità la Persona, con diritti e desideri, in un'ottica di empowerment.
- Inclusione sociale, al fine di promuovere la cittadinanza attiva di tutti i cittadini, in particolar modo delle fasce di popolazione più svantaggiate a rischio esclusione ed emarginazione sociale.
- Progettazione e innovazione, al fine di progettare e realizzare servizi in un'ottica innovativa, promuovendo interventi volti al miglioramento della qualità della vita, offrendo soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, educativi e sanitari.
- Promozione dell'abitare sociale delle persone disabili o con fragilità, ritenendo che esse stesse e i servizi che se ne occupano possano diventare una risorsa per la comunità, al fine di favorire la coesione sociale dell'intera collettività.

### I riferimenti:

- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità
- Statuto della Cooperativa Sociale
- Carta Etica
- Bilancio sociale.

## **Le nostre certificazioni qualità**

- Per tutti gli aspetti che riguardano direttamente:
- la selezione, l'inserimento e la formazione del personale;
- la pianificazione, l'erogazione e il monitoraggio dei servizi alla persona;

- l'acquisizione dei servizi e la gestione dei fornitori esterni;
- la valutazione della soddisfazione dei clienti finali (persone con disabilità, famiglie/tutori, responsabili istituzionali e referenti territoriali, comunità locale) e la pianificazione del miglioramento continuo;
- l'allestimento e il monitoraggio della documentazione e l'analisi degli obiettivi gestionali della cooperativa;

si rimanda alle procedure gestionali conformi agli standard della qualità ISO 9001, secondo la certificazione ottenuta dalla cooperativa *Il Sogno di una Cosa* (marzo del 2017) con verifica da ente terzo "Bureau Veritas".

Inoltre dal mese di giugno 2017 la cooperativa si è dotata di un *Modello Organizzativo Gestionale (MOG)* ai fini dell'esenzione dai reati presupposto del D.Lgs. 231/01 e ha provveduto contestualmente alla nomina di un *Organismo di Vigilanza indipendente* per il suo aggiornamento.

Per quanto concerne gli aspetti relativi alla sicurezza sul lavoro la cooperativa ha conseguito la certificazione ISO 45001 al fine di aumentare la performance dell'organizzazione.

La cooperativa ha inoltre ottenuto la certificazione ISO 14001 adeguandosi agli standard normativi relativi all'impatto ambientale.

### **Come nasce il servizio e la situazione attuale**

In Valle di Susa sono stati avviati dalla cooperativa in forma sperimentale alcuni *Progetti territoriali*, in modo concordato con le Direzioni del Distretto Sanitario di Susa e del Con.I.S.A. dal 2013, con la finalità di attivare forme e modalità di lavoro alternativo al Centro Diurno, dando continuità e struttura ai laboratori esterni già in atto.

A tale sperimentazione è stato dato inizialmente il nome di *Punti rete*, successivamente di *Spazi - Laboratori diffusi* ed infine di *Cantieri di Inclusione Territoriale - C.I.T.* per evidenziare la differenza dal Centro Diurno tradizionale.

Dall'ottobre 2019, la Cooperativa Sociale "Il Sogno di una cosa" ha ottenuto un rinnovo attraverso una gara per l'affidamento in concessione del polo dei servizi della Valle di Susa (CST, CAD e RAF) per un periodo di 15 anni. La rosa dei servizi gestita dalla cooperativa *Il sogno di una Cosa* si è arricchita attraverso il servizio diurno C.I.T. che a differenza dei centri diurni tradizionali si articola in attività educative esterne (cantieri) in collaborazione con gli enti pubblici e privati del territorio della Valsusa e della Valsangone.

### **La tipologia del servizio**

La tipologia del servizio utilizza gli stessi riferimenti normativi del CAD per la definizione della qualifica del personale e del monte ore ai sensi della D.G.R. n. 230-23699 del 22.12.1997 e per la definizione della retta.

I C.I.T. rispetto al C.A.D. presentano maggiori oneri di delocalizzazione: gli spostamenti sul territorio nell'arco della giornata sono necessari per svolgere diversi cantieri su luoghi differenti, i pasti vengono consumati tendenzialmente presso locali commerciali e le spese per lo svolgimento delle attività sono più elevate a causa del numero e delle peculiari necessità dei cantieri attivati.

L'idea progettuale è mutuata:

1. dai *Punti Rete* nel territorio del Chierese, dove dal 2002 non disponendo più di strutture adeguate agli standard richiesti per i Centri Socio Terapeutici, hanno avviato un progetto di accoglienza per persone con disabilità di tipo territoriale, organizzando piccoli nuclei operativi ospitati in modo integrato in servizi pubblici collettivi fruibili dalla cittadinanza (ad es.: biblioteche civiche, centri giovanili, strutture comunali etc.) con i quali hanno intrapreso attività di collaborazione.

2. Dal network *Immaginabili Risorse*, che promuove l'idea che per rendere effettivi i diritti di cittadinanza sia necessario lavorare in maniera efficace per valorizzare le persone con disabilità e i loro servizi come risorse effettive per i contesti dove vivono.

Il C.I.T. è organizzato prevalentemente in CANTIERI. I cantieri sono progetti in collaborazione con realtà territoriali pubbliche o private (consorzio, comuni, scuole, associazioni, cooperative, biblioteche, centri polivalenti etc.) dell'intera Valle di Susa e Val Sangone, interessati a collaborare con persone con disabilità come partner. I progetti in parternariato possono essere:

- ideati e promossi dai volontari dei C.I.T. chiedendo la collaborazione a diversi soggetti del territorio;
- situazioni dove il contributo dei volontari dei C.I.T. viene richiesto da altri enti\associazioni del territorio.

I cantieri operano sul territorio, ospitati dalle realtà con cui collaborano.

### ***A chi si rivolge e come si accede***

Il target di utenza è quello previsto dalla normativa regionale per il C.A.D., in particolar modo si rivolge a giovani con disabilità per cui è possibile investire in un percorso di autonomia, autodeterminazione e adultità. La richiesta di inserimento nel progetto deve essere formalizzata presso il P.A.S.S. o presso il Polo di Servizio Sociale di riferimento territoriale da parte dell'interessato, dalla famiglia o del tutore e inviata per l'autorizzazione alla commissione U.M.V.D. minori o adulti utilizzando la modulistica e le procedure previste dal regolamento U.M.V.D. in uso.

Il progetto prevede due tipologie di intervento:

- a) Progetti Individuali socio-sanitari "C.I.T. - IN" svolti in situazioni di integrazione con le risorse del territorio.
- b) Progetti MISTI "C.I.T. - OUT" in cui l'utente è inserito alcuni giorni presso il C.A.D. e alcuni giorni presso i C.I.T.

### ***Tempi di funzionamento***

Il funzionamento del C.I.T. è di 50 settimane annue.

L'orario giornaliero è dalle ore 9.00 alle ore 17.00 con flessibilità legata al servizio trasporto-accompagnamento di non oltre 30 minuti in entrata e in uscita.

Di norma, l'erogazione del servizio non viene effettuata nei seguenti periodi:

- sabato, giorni festivi, comprese le festività infrasettimanali;
- giorno di festività patronale e quindici giorni centrali di agosto.

### ***Gli obiettivi del servizio***

Gli obiettivi della proposta dei C.I.T. sono:

1. continuare ad investire sulla ricerca di soluzioni innovative dei servizi diurni, che consentano un'evoluzione dei modelli tradizionali in termini di crescita dell'inclusione sociale e della qualità.
2. Creare percorsi personali che prevedano una frequenza trasversale di una pluralità di contesti per costruire il più possibile progetti individuali "su misura" della persona.
3. Incrementare gli interventi sul territorio per valorizzare la cittadinanza delle persone con disabilità, diffondendone la cultura del valore sociale e del generare benessere a favore della collettività.
4. Creare maggior visibilità delle persone disabili non in grado di perseguire inserimenti lavorativi, co-progettando attività in collaborazione con il tessuto sociale, in uno scambio non puramente materiale, ma di identità, affettività, desideri.
5. Aumentare le opportunità di inserimento delle persone con disabilità nei normali contesti di vita quali centri giovanili, biblioteche, scuole, associazioni sportive, etc..

6. Ampliare l'offerta di spazi di autonomia al di fuori della famiglia e di scambi relazionali significativi all'interno di normali contesti di vita.
7. Coinvolgere le famiglie nella coprogettazione del Progetto Individuale e nella ricerca di soluzioni per il *Durante noi e dopo di noi*.

## **Cosa offre**

Il C.I.T. è un progetto innovativo che propone una nuova interpretazione del C.A.D., come previsto dalla normativa regionale, attraverso un modello di servizio più rispondente alle innovazioni culturali in materia di inclusione sociale.

Inoltre, il progetto nasce da un bisogno espresso dal territorio ed evidenziato dalle Commissioni U.M.V.D. Adulti e Minori Distretto Val Susa e Val Sangone di intercettare le richieste di quegli utenti e delle famiglie che non ritengono appropriato l'inserimento in un centro diurno.

La modalità e la frequenza delle persone con disabilità sono definite dal Progetto Individuale, che dovrà indicare se si prevede la frequenza esclusiva del C.I.T. o una frequenza mista e quanti giorni in ciascun servizio. Tale osservazione avente finalità progettuale, avverrà previo inserimento temporaneo presso il C.A.D., sarà svolta dagli educatori della cooperativa e avrà durata massima di tre mesi.

Il progetto dei C.I.T. si pone in un'ottica diversa dal tradizionale centro diurno specialistico per sole persone disabili, con l'intento di inserirsi maggiormente nelle politiche sociali del territorio attraverso una collocazione all'interno di contesti per la cittadinanza.

Il Cantiere è un progetto di *impegno civico* che viene svolto in collaborazione con un partner, ad es.: Comuni, scuole, associazioni etc., portato avanti da una "squadra" (in media 4 ospiti e 1 operatore) che presta la sua opera a titolo di volontariato. Ogni progetto prevede una propria squadra di volontari. Solitamente la tempistica del Cantiere è limitata, per consentire agli ospiti di mettere a fuoco la durata del progetto con il suo inizio, il durante e la fine.

Il progetto viene ufficializzato con Convenzioni nel caso di partners pubblici o Patti di Collaborazione nel caso di altre realtà.

A titolo esemplificativo, elenchiamo alcuni Cantieri realizzati dalle squadre di volontariato del C.I.T.:

- apertura al pubblico delle biblioteche di Bussoleno e San Giorio e collaborazione ad iniziative promosse dalla biblioteca di Avigliana
- organizzazione di eventi di narrazione rivolti alla cittadinanza.
- manutenzione arredi urbani e aree verdi
- gestione punti bookcrossing
- collaborazione con il progetto "Salviamo il cibo-zero spreco" "Recuperiamo" mercato di Bussoleno
- attività di volantinaggio per promuovere iniziative e manifestazioni delle realtà con cui si collabora
- collaborazione con l'Ente Parco dei Laghi di Avigliana
- laboratori didattici con la scuola dell'infanzia e con la scuola primaria
- partecipazione al progetto Avigliana Riusa
- collaborazione con il progetto Biblioteche Sociali

Per il servizio ristorazione, i pasti sono consumati in esercizi commerciali convenzionati con la cooperativa o in ristoranti e trattorie vicini al Cantiere.

Attualmente gli ospiti frequentanti raggiungono in autonomia i luoghi dove si svolgono i cantieri (con i treno o il bus). Il punto di arrivo e di partenza da/verso casa è presso il Comune dove si svolge il cantiere o presso la piazza della Pace di Sant'Antonino di Susa.

In caso di necessità potrà essere utilizzato lo stesso tipo di servizio dei Centri Diurni: con accompagnamento del servizio di trasporto disposto dal Con.I.S.A..

Per il C.I.T. non è prevista una giornata tipo, lo svolgimento dell'attività dei Cantieri si adatta alla richiesta di collaborazione e all'organizzazione del partner.

Completa l'offerta del C.I.T., il Training per la vita adulta, un percorso finalizzato alla promozione dell'adulità, dell'autonomia e dell'autodeterminazione delle persone con disabilità frequentanti, nell'ottica del sostegno all'attuale domiciliarità e allo sviluppo di ipotesi progettuali future.

Il Training è già stato sperimentato con successo con il progetto *I Care Valsusa*, finanziato per gli anni 2018/2020 dal Bando IntreCCCi della Compagnia di San Paolo.

Il percorso teorico-pratico che proponiamo si configurerà come un corso di formazione permanente e prevederà le seguenti proposte:

- Laboratorio *Training delle 3 A*, incontri finalizzati a sviluppare o consolidare abilità integranti (sull'utilizzo dei trasporti pubblici, sull'uso del denaro e sull'orientamento spazio-temporale etc.), l'uso di strumenti informatici, oltre che l'apprendimento e il confronto tra pari utili a esperienze dell'*abitare* e della *vita operosa*.
- *Workshop sul territorio*, organizzazione di incontri teorico/pratici di mezza giornata, in collaborazione con esercizi commerciali (pizzeria, pasticceria, ciclofficina etc.), aziende e realtà agricole del territorio per accrescere il proprio bagaglio esperienziale.
- sperimentazione pratica delle autonomie legate alla vita adulta come: *Ciao, dormo fuori*, (uscite sulle 24 ore fuori porta, dal venerdì pomeriggio al sabato pomeriggio, con ospitalità in strutture ricettive) ed esperienze di *Cohousing* (week end di convivenza presso il cohousing della cooperativa sito a Torino, in corso Racconigi n. 81, dove attualmente abitano 3 studentesse/lavoratrici).

## **L'equipe di lavoro**

<b>Qualifica</b>	<b>Numero</b>
Educatori	2 unità
O.S.S.	1 unità tempo pieno e 1 unità part time
Terapisti della riabilitazione	5 ore settimanali (per percorsi formativi e di supporto da attivare in base alle esigenze delle persone inserite)
Animatore	5 ore settimanali
Consulenti attività	5 ore settimanali
Addetti pulizie	1 unità part time

L'equipe del C.I.T. è integrata da un Responsabile dell'intero Polo.

## **Principi sull'erogazione dei servizi**

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Gli operatori ispirano i loro comportamenti nei confronti dell'ospite a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Continuità, diritto di scelta e partecipazione**

Il centro diurno assicura la continuità del servizio nell'arco dell'intero anno; inoltre soddisfa la garanzia del diritto di scelta così come previsto dalla legislazione sanitaria vigente in tema di prestazioni erogate per conto del Servizio Sanitario Nazionale.

E' garantita la partecipazione dell'utente alle attività programmate e la partecipazione dei familiari al Sistema di qualità per il miglioramento continuo del servizio.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Centro Diurno impronta la propria azione organizzativa e di erogazione dei servizi a principi di efficienza ed efficacia, perseguendo la soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari.

Le modalità di gestione si basano sul rispetto della dignità e della personalità dell'ospite e dei principi di appropriatezza dell'intervento e mirano a migliorare, mantenere o ritardare l'involuzione delle sue condizioni psico-fisiche tramite tutti gli stimoli e gli strumenti ritenuti utili allo scopo.

### **Cortesìa e disponibilità**

Il Centro Diurno si impegna a far sì che il comportamento degli operatori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli ospiti e i loro familiari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il corretto svolgimento del servizio.

### **Per contatti e informazioni**

Rivolgersi a:

#### **Presso il C.S.T. in via Abegg 2 - Sant'Antonino di Susa (TO)**

tel. 011 9640496 e cell. 324 8427599

Coordinatore:

**Dott.ssa I. Rodella**

(orario 9 - 16, dal lunedì al venerdì).

#### **Presso la Sede della Cooperativa in via Crispi 9 - Collegno (TO)**

tel. 011 4032238 - 011 4034215 anche fax

Responsabile Polo

**Dott.ssa S. Pinna**

(orario 9 - 16, dal lunedì al venerdì).

Presidente e Rappresentante Legale

**Dott. M. Gillio**

(orario 09 - 17, dal lunedì al venerdì).

I responsabili sopra indicati sono a disposizione per:

- le informazioni inerenti al servizio C.I.T. e alle prestazioni fornite;
- le comunicazioni inerenti alla gestione e organizzazione del servizio;
- la risoluzione di eventuali problemi di vario genere che sorgessero nell'espletamento del servizio convenzionato.