CARTA DEL SERVIZIO

IDENTI-KIT

CENTRO DIURNO SOCIO RIABILITATIVO PER MINORI

C.so Moncalieri 498 – Torino
10133 TORINO
Tel. 011/0266122
fax. 011/ 0266302
e-mail: identikit@interactive.coop



Interactive
Health & Social Care

INDICE

Presentazione....3
Realizzazione e finalità della Carta del Servizi....5
Modalità di utilizzo e diffusione del documento....5
Il valore della partecipazione degli Utenti....5
Principi fondamentali....5
Standard di qualità, impegni e programmi....6
La struttura....8
Organizzazione del servizio....8
Descrizione dei destinatari....9
Modalità di presa in carico....10
Le attività....11
Servizi generali....12
L'èquipe....12
Formazione....13
Inserimento....14
Gestione delle liste d'attesa....14
Dimissione degli utenti....14
Gestione dei dati e tutela della privacy....14
Modalità per la presentazione del reclamo....15
La retta....15
Accesso alla documentazione socio-sanitaria....15
Rilevazione Qualità del Servizio....16

PRESENTAZIONE

ENTE GESTORE

Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE
Sede legale, Via Castello, 11 Villareggia (TO)
Sede amministrativa, Via Udine 45/A – 10149 - (TO) – Tel. 011/4530151. Fax 011/4512779 www.interactive.coop e-mail: info@interactive.coop

DENOMINAZIONE DEL PRESIDIO

CDSR "IDENTI-KIT"

TIPOLOGIA DI AUTORIZZAZIONE

CDSR – Centro Diurno Socio Riabilitativo per Minori

UBICAZIONE/INDIRIZZO: COMUNE DI TORINO

C.so Moncalieri, 498 – TORINO
(piano rialzato)

NOMINATIVO REFERENTE

Dott.ssa Serena Rosata
Qualifica: Coordinatore del Servizio, Educatrice Professionale
Telefono: 011/0266122 Cell.: 3666527454 Fax: 011/ 0266302
e-mail: identikit@interactive.coop

Dott.ssa Carlotta Torello
Qualifica: Responsabile Area Minori, Educatrice Professionale
Cell.: 3463203843
e-mail: c.torello@interactive.coop

ORARIO DI ACCESSO FISICO E TELEFONICO

Dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 18.30.

ORARI D'APERTURA ALL'UTENZA:

Dal lunedì al venerdì dalle 10.30 alle 18.30 –
Sabato - apertura in relazione alla programmazione di specifici progetti.

(Ogni progetto prevede uno specifico monte ore giornaliero/settimanale valutato con gli Enti invianti, pertanto, l'ingresso e/o l'uscita possono essere anticipati o posticipati. L'orario indicato è quello relativo all'apertura giornaliera complessiva del servizio)

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO, VOCAZIONE PREVALENTE

Centro Diurno Socio-Riabilitativo Disturbi mentali e comportamentali degli adolescenti (diagnosi sull'asse I dell'ICD-10 OMS)

ALTRE TIPOLOGIE DI VOCAZIONE:

Riabilitazione psicosociale di adolescenti con disagio psichico attraverso progetti di inclusione sociale e di potenziamento di abilità personali-relazionali.
Disturbi della Nutrizione Alimentare, Ritiro Sociale, Esordio Psicosi e quadri psicopatologici complessi.

POSTI AUTORIZZATI N. 20 (DI CUI MAX 10 MINORI IN COPRESENZA)

INTENSITÀ DI PRESTAZIONE

Le prestazioni terapeutico-riabilitative ad alta intensità sono rivolte al trattamento psico-educazionale dei disturbi mentali, alla rimodulazione dei comportamenti problematici ed all'acquisizione di abilità e competenze psico-sociali. Il riferimento per gli standard gestionali/organizzativi è la DGR n.25-5079 18/12/2012 e s.m.i.

INDICAZIONE DELLA FASCIA D'ETÀ

Minori dai 10 ai 18 anni suddivisi in gruppi afferenti a fasce orarie differenti:

- 10 - 14 anni: accoglienza prevalentemente pomeridiana
- 14 - 18 anni: accoglienza prevalentemente mattutina

La frequenza mattutina, pomeridiana o giornaliera {10:30-18:30} è subordinata alla frequenza scolastica e al progetto riabilitativo specifico del minore, concordato con i Servizi Invianti.

COME SI RAGGIUNGE

- Da stazione Porta Nuova, fermata 39 - Corso Vittorio Emanuele II – Porta Nuova FS, prendere la linea 67;
- da Stazione Lingotto, fermata 795 – Via Passo Buole prima di Via Flecchia prendere linea 18 – scendere in via Genova dopo P.zza Bozzolo e prendere linea 67;
- In automobile Torino Tangenziale Sud uscita Moncalieri centro, direzione Corso Savona, proseguire per Strada Torino, direzione Torino, continuare per Corso Moncalieri, al semaforo con angolo Via Oristano sulla sinistra, direttamente sulla piazzetta di fronte alla chiesa Corso Moncalieri 498

Il presidio è disponibile ad accogliere persone provenienti da tutte le circoscrizioni.

Realizzazione e finalità della Carta del Servizio

La carta del Servizio è realizzata dal Coordinatore di Struttura/Servizio in collaborazione con l'equipe educativa, ed è rivista e corretta dal personale amministrativo di Interactive s.c.s., prima della pubblicazione sui canali informativi della Cooperativa (a titolo non esaustivo: sito web, reti sociali) e sul relativo Albo Fornitori.

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza al Servizio.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai familiari tramite incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la direzione;
- Pubblicazione sul sito web della Cooperativa Sociale Interactive.

Il valore della partecipazione degli utenti

Il CDSR Identi-Kit si impegna a promuovere, per quanto possibile, il coinvolgimento attivo dei minori nel proprio percorso educativo e riabilitativo, favorendone la partecipazione e la condivisione degli obiettivi e degli interventi proposti, riconoscendo che, trattandosi di percorsi avviati su disposizione o indicazione esterna, i minori possono inizialmente vivere la frequenza e la partecipazione alle attività come un'imposizione, manifestando. Laddove si sviluppino le condizioni per una maggiore adesione al percorso e un coinvolgimento più consapevole, il minore viene progressivamente accompagnato ad assumere un ruolo attivo nella definizione degli obiettivi, nella scelta delle attività e nella valutazione del proprio percorso, promuovendo il senso di partecipazione, autodeterminazione e corresponsabilità.

Principi fondamentali

La Cooperativa Interactive nella gestione del Centro Diurno Socio Riabiliatativo Identi-kit fa propri e adotta i principi fondamentali di:

- **EGUAGLIANZA:**
  nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi è compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

  L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Servizio adotta tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti.

- **IMPARZIALITÀ:**
  il CDSR ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo interpreta le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

- **CONTINUITÀ:**
  l'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, costante e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il CDSR adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **DIRITTO DI SCELTA:**
  l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

- **PARTECIPAZIONE:**

  Il CDSR Identi-Kit promuove e sostiene la partecipazione dei minori al percorso educativo e riabilitativo, garantendo loro, nel rispetto dell'età, del grado di maturità e delle capacità individuali, la possibilità di essere ascoltati e di esprimere il proprio punto di vista rispetto agli interventi proposti. L'accesso alle informazioni relative al percorso individuale è assicurato ai soggetti legittimati, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei minori e protezione dei dati personali.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:**
  i servizi erogati dal CDSR sono forniti in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Le modalità adottate per il raggiungimento di tali obiettivi comprendono l'adozione di standard generali e standard specifici di qualità e quantità dei servizi.

Standard di qualità, impegni e programmi

Il CDSR è certificato secondo lo standard del **Sistema di Gestione per la Qualità** ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015 per la specifica attività di "Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari e educativi per soggetti affetti da disturbi psichiatrici e disabili affetti da disturbi dello spettro autistico e disturbi del comportamento".

Il CDSR Identi-kit è organizzato e gestito in modo da garantire sempre agli utenti:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia;
- rispetto della dignità e della privacy;
- rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali del territorio;
- miglioramento della qualità della vita.

Il Centro Diurno Socio Riabilitativo si impegna al raggiungimento di elevati standard di qualità, attraverso un processo dinamico di miglioramento continuo, nei seguenti ambiti:

- umanizzazione e personalizzazione degli ambienti e degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- formazione ed aggiornamento del personale.

La struttura

L’edificio è degli anni ’60 ed è di proprietà dei Padri Somaschi. Nel 2008 i due piani destinati alle comunità Socio-Educative per minori sono stati interamente ristrutturati. Dal maggio 2011 l’immobile è stato rilevato dalla Società Cooperativa Sociale Interactive. L’accesso ai piani è garantito da due vani scala collocati all’estremo dell’edificio e da un ascensore.

Il Servizio semi-residenziale è disposto su un unico piano. Il Centro diurno è dotato di una sala da pranzo e socializzazione, un laboratorio per attività occupazionali e ludiche, un laboratorio per attività individuali, e un locale per incontri individuali e assistenza di primo intervento.

Organizzazione del servizio

Il Centro Diurno Socio-Riabilitativo si configura come un servizio flessibile, all’interno del quale vengono progettati e realizzati interventi educativi e riabilitativi, affiancati da attività laboratoriali di carattere artistico, culturale, espressivo, manuale e sportivo. Particolare attenzione è dedicata all’utilizzo delle tecnologie informatiche e digitali, intese come strumenti per favorire l’acquisizione e il consolidamento di abilità e competenze.

Il modello di intervento si fonda sui principi della funzione contenitiva e sull'utilizzo delle dinamiche di gruppo come strumenti fondamentali del lavoro educativo e riabilitativo. La funzione contenitiva si realizza attraverso la predisposizione di un contesto relazionale stabile, strutturato e riconoscibile, capace di accogliere e sostenere le manifestazioni emotive e comportamentali del minore, favorendone progressivamente la regolazione e l'elaborazione. Il centro si configura pertanto come uno spazio nel quale il minore può sperimentare relazioni significative, confrontarsi con limiti e regole condivise e acquisire progressivamente modalità più funzionali di gestione di sé e delle proprie relazioni.

La dimensione gruppale costituisce un ulteriore elemento centrale del progetto: il gruppo dei pari rappresenta infatti un contesto privilegiato di osservazione, sperimentazione e apprendimento, nel quale è possibile lavorare sulle dinamiche relazionali, sulla gestione dei conflitti, sul rispetto reciproco, sulla partecipazione e sul senso di appartenenza. Accanto a tale dimensione, vengono previsti

momenti individualizzati e attività di supporto specificamente progettati in relazione alle caratteristiche e alle necessità di ciascun minore.

L'intero percorso è orientato al miglioramento del quadro sintomatologico e al progressivo sviluppo delle autonomie personali, delle competenze relazionali e sociali e della capacità di assumere responsabilità adeguate all'età e al livello di funzionamento.

L'APPROCCIO INTEGRATO adottato combina elementi dell'approccio psicodinamico e cognitivo-costruttivista con interventi psico-educazionali familiari.

Mentre le teorie psicodinamiche si concentrano sulle dinamiche interne al soggetto e il riverbero che queste hanno sullo sviluppo dell'individuo, nell'approccio cognitivista-costruttivista, il comportamento umano è compreso attraverso la continuità dei processi di sviluppo individuali, che se squilibrati, possono generare disturbi clinicamente rilevanti. L'essere umano è visto come un sistema cognitivo complesso, con coerenza interna e percezione della realtà radicate nelle relazioni di attaccamento primarie. La combinazione di questi approcci permetterebbe una maggiore adattabilità del modello di intervento al contesto di cura e alla variabilità sintomatica dei soggetti presi in carico.

Per quanto riguarda le teorie psicodinamiche, tale approccio rappresenta una componente importante nell'integrazione delle teorie terapeutiche per la gestione dei minori con diagnosi psichiatriche.

L'approccio integrato enfatizza la personalizzazione e l'adattabilità del trattamento, valorizzando l'interazione tra aspetti psicodinamici, cognitivo-costruttivisti e psicosociali, con l'obiettivo di promuovere il benessere e la crescita evolutiva degli adolescenti in dinamiche relazionali sicure e supportive.

Descrizione dei destinatari

Il CDSR Identi-Kit è rivolto a minori di età compresa tra i 10 e i 18 anni che presentano disturbi mentali e comportamentali in età evolutiva, con diagnosi riconducibili alla classificazione ICD-10 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, per i quali si ritenga indicato un intervento terapeutico-riabilitativo in regime

semiresidenziale.

Il servizio si rivolge in particolare a minori che presentano quadri di sofferenza psicopatologica caratterizzati da difficoltà sul piano emotivo, comportamentale, relazionale e sociale, con particolare riferimento ai disturbi della nutrizione e dell'alimentazione, al ritiro sociale, agli esordi psicotici e ai quadri psicopatologici complessi.

La presa in carico è finalizzata a offrire un contesto strutturato e contenitivo, in grado di rispondere ai bisogni clinici, educativi e relazionali dei minori, favorendo il miglioramento del funzionamento individuale, il consolidamento delle autonomie e il recupero delle competenze personali e sociali. L'inserimento viene valutato in relazione alle caratteristiche e ai bisogni del singolo, alla compatibilità con il modello organizzativo del servizio e alla possibilità di definire un progetto individualizzato condiviso con gli Enti invianti.

Modalità di presa in carico

I casi da valutare per effettivo inserimento presso il CDSR sono proposti dai servizi territoriali (NPI e/o Servizi Sociali) e autorizzati dall'UMVD.

La valutazione circa l'opportunità di inserimento presso il CDSR sarà effettuata attraverso una fase di raccolta di dati basata sull'analisi della documentazione seguente:

- Relazione clinica a cura dei servizi invianti (NPI)
- Relazione sociale con informazioni sul nucleo famigliare e la storia della presa in carico individuale dell'utente
- Colloquio con la famiglia (reperimento informazioni di assesment sul funzionamento (modello ICF)
- Eventuale incontro di conoscenza diretta del minore, ove necessario.

Il processo di valutazione preliminare ha la durata di giorni 7, eventualmente prolungabili ai fini di assumere la documentazione necessaria.

Le attività

Il percorso di ciascun minore è definito sulla base delle specifiche

caratteristiche cliniche, dei bisogni e delle risorse individuali. In accordo con gli Enti invianti, viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), articolato in obiettivi a breve, medio e lungo termine, periodicamente verificati e aggiornati.

Le attività vengono calibrate in funzione delle fragilità e delle difficoltà di ciascun ragazzo. Anche esperienze apparentemente ordinarie, come una passeggiata o un'attività sul territorio, assumono una precisa valenza educativa e riabilitativa. Attraverso la relazione individuale con gli operatori e le dinamiche del gruppo dei pari, i minori vengono accompagnati a sperimentare e consolidare competenze quali la gestione delle emozioni, la tolleranza alla frustrazione, il controllo degli impulsi, la capacità di attesa e le abilità relazionali.

L'obiettivo è favorire il recupero delle autonomie e delle risorse personali, accompagnando ciascun minore nella ricostruzione di un percorso di vita il più possibile vicino alle ordinarie esperienze evolutive e sociali.

LABORATORI

I laboratori costituiscono uno strumento del progetto educativo e riabilitativo e offrono contesti strutturati nei quali sperimentare nuove modalità espressive, relazionali e comportamentali. Sono organizzati secondo tempi, obiettivi e modalità riconoscibili, con la presenza di operatori di riferimento e gruppi definiti in relazione alle caratteristiche dei partecipanti.

Si articolano principalmente in:

- Laboratori supportivi, finalizzati al potenziamento delle autonomie, delle abilità personali e delle competenze sociali.
- Laboratori espressivi, orientati alla manifestazione e alla rielaborazione di vissuti ed emozioni attraverso linguaggi creativi, artistici e corporei.
- Laboratori relazionali e di gruppo, dedicati alla collaborazione, alla gestione dei conflitti, degli impulsi e della competizione, al rispetto delle regole e al raggiungimento di obiettivi condivisi.

Tra le attività proposte rientrano teatro, musica e karaoke, cura del sé, attività creative e manuali, laboratori informatici e attività occupazionali. La programmazione viene costantemente adattata ai bisogni dei minori e agli obiettivi dei rispettivi progetti individualizzati.

L’organizzazione ed il corretto svolgimento delle attività è assicurato dal

“planning settimanale”, presente presso la sala operatori in cui sono dettagliati i laboratori che si terranno, gli operatori che li conducono, gli utenti partecipanti con la suddivisione in piccoli gruppi.

L’organizzazione ed il corretto svolgimento delle attività è assicurato dal *“planning settimanale”*, presente presso la sala operatori in cui sono dettagliati i laboratori che si terranno, gli operatori che li conducono, gli utenti partecipanti con la suddivisione in piccoli gruppi.

Servizi generali

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

Il servizio di contabilità, fatturazione, rette ospiti, ecc. è gestito dalla sede amministrativa della Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE sita in Via Udine 45/A – 10149 - Torino

L’équipe

La composizione dell’équipe risponde alle indicazioni della n. 25-5079 18/12/2012, ed è così composta:

- 1 Coordinatore – referente
- 3 Educatori
- 1 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- 1 Terapista della riabilitazione

L’organizzazione delle attività di lavoro è definita nello *“schema turni del personale”*, affisso in sala operatori.

MODALITA’ D’INCONTRO DELL’EQUIPE, CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL’ENTE PUBBLICO

L’aggiornamento rispetto all’andamento del progetto avviene attraverso riunioni mensili dell’equipe con i servizi e/o mediante l’invio di relazioni educative, contatti telefonici e visite nel CDSR da parte dei servizi invianti. I rapporti di collaborazione con i Servizi invianti sono caratterizzati dalla seguente procedura:

- Riunioni programmate periodiche con enti invianti per monitorare e organizzare tempistica di inserimenti/dimissioni in base alla lista d’attesa
- Riunione per inserimento con NPI, Comune e famiglia al momento

dell’avvio del progetto

- Inserimento e valutazione iniziale
- Definizione condivisa degli obiettivi dell’intervento e sua organizzazione
- Incontri periodici di monitoraggio e verifica del progetto
- Condivisione PEI e/o relazioni per rinnovo progetto/dimissione utente

Formazione

La Cooperativa Sociale Interactive riconosce nella formazione e nell'aggiornamento professionale del personale elementi fondamentali per garantire la qualità e l'appropriatezza degli interventi terapeutico-riabilitativi. Il Responsabile della formazione, in raccordo con i responsabili dei servizi, predispone annualmente un piano formativo, individuando le esigenze di aggiornamento sulla base delle caratteristiche dell'utenza, dell'evoluzione dei bisogni assistenziali e riabilitativi e degli obiettivi di miglioramento del servizio.
Il piano formativo comprende sia la formazione obbligatoria prevista dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro, prevenzione incendi, primo soccorso e BLSD, sia percorsi di aggiornamento specifici per le figure professionali operanti nel servizio, con particolare attenzione alle competenze necessarie nella presa in carico di minori con problematiche psicopatologiche complesse.
In un'ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi, in coerenza con il Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, la Cooperativa ha costituito un gruppo di lavoro dedicato al Risk Management, finalizzato all'individuazione, all'analisi e alla gestione dei rischi specifici connessi ai diversi ambiti di intervento. La formazione in tale ambito comprende lo sviluppo della cultura della sicurezza e della prevenzione del rischio, anche attraverso l'utilizzo di strumenti di Incident Reporting per la segnalazione e l'analisi degli eventi avversi e delle situazioni potenzialmente critiche, nonché la conoscenza e l'applicazione delle procedure operative adottate dalla Cooperativa.
La supervisione dell'équipe del CDSR è affidata a una neuropsichiatra esterna, con la finalità di offrire uno spazio strutturato di approfondimento e rielaborazione delle dinamiche relazionali, delle criticità emergenti nella gestione dei casi e delle complessità proprie del lavoro con minori con fragilità psicopatologiche. La supervisione rappresenta inoltre uno strumento di supporto al gruppo di lavoro, volto a promuovere coerenza metodologica, consapevolezza professionale e integrazione degli interventi.

Inserimento

La presa in carico di ciascun minore prevede la definizione di un Progetto Educativo Individualizzato (PEI), elaborato sulla base delle specificità cliniche, dei bisogni e delle risorse individuali.

Gestione delle liste d'attesa

L'inserimento del minore nella lista d'attesa è il risultato della valutazione di più criteri: l'urgenza dell'inserimento (es. dimissioni ospedaliere / segnalazioni di un quadro psicopatologico o familiare particolarmente complesso), l'ordine cronologico della domanda e la disponibilità di posti liberi rapportata alle esigenze sanitarie e sociali dell'ospite.

Dimissione degli utenti

Le dimissioni vengono definite e programmate in accordo con gli Enti invianti, sulla base dell'andamento del percorso individualizzato e della valutazione delle condizioni dell'utente. Possono essere previste nei seguenti casi:

- **Evoluzione positiva del quadro clinico**: in presenza di una significativa riduzione o remissione della sintomatologia e qualora sussistano le condizioni per la conclusione del percorso riabilitativo.

- **Rimodulazione della presa in carico**: qualora si renda necessario il trasferimento verso altri servizi o contesti assistenziali, quali interventi educativi personalizzati e domiciliari (IEPD) o strutture residenziali, in relazione a un aggravamento del quadro clinico e alla conseguente necessità di un diverso livello di assistenza.

- **Raggiungimento della maggiore età**: in relazione alla conclusione del percorso previsto per i minori e alla necessità di valutare eventuali forme di prosecuzione della presa in carico attraverso i servizi competenti.

In ogni caso, tempi e modalità delle dimissioni vengono concordati con gli Enti invianti, nel rispetto del progetto individualizzato e della continuità assistenziale.

Gestione dei dati e tutela della privacy

Il Titolare del Trattamento dei dati della Cooperativa Sociale Interactive ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 e s.m.i., informa l'ospite, all'ingresso in Comunità, tramite informativa, che i dati personali saranno trattati in accordo alle disposizioni legislative della normativa e degli obblighi di riservatezza ivi previsti. Raccoglie il consenso al trattamento dei dati personali per le seguenti finalità facoltative:

- pubblicazione di materiale audiovisivo, socialnetwork e/o pubblicazioni della Cooperativa;
- sistema di videosorveglianza introdotto come misura complementare volta a migliorare la Sicurezza all'interno o all'esterno di edificio.

In sede di ingresso del CDSR viene consegnata una Informativa per gli utenti ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 che prevedono la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo le normative indicate, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti degli utenti.

Modalità per la presentazione del reclamo

I famigliari, gli Ospiti e gli Enti possono presentare osservazioni, denunce o reclami di ogni genere relativi alla loro esperienza con il CDSR Identikit.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Colloquio con il Coordinatore del CDSR o Responsabile Area;
- Comunicazione telefonica con il Coordinatore o Responsabile Area;
- Redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Responsabile della struttura o inviarlo mezzo posta o/e mail a: identikit@interactive.coop

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 e sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

La retta

PASTI

Sono a carico della famiglia. Il costo (5euro+iva a pasto) viene inviato alla famiglia alla quale viene riferito il pagamento dell'importo, il versamento può avvenire mediante bonifico bancario sul seguente conto corrente intestato alla Società Cooperativa Sociale Interactive – UNICREDIT BANCA SPA AGENZIA CALUSO IBAN IT83L0200830210000005159368 o in contanti presso la sede amministrativa della Cooperativa sita in via Udine 45 A – 10151 Torino; entro la fine del mese successivo a quello di riferimento (dopo l'avvenuto pagamento) è emessa fattura.

LE PRESTAZIONI NON COMPRESE NELLA RETTA

La retta non comprende:

- Pasti (pranzi, merende, spuntini)
- Attività esterne a pagamento (ingressi a cinema, mostre, teatri ecc.., corsi, attività con eventuale affitto di attrezzature specifiche)
- Spese di trasporto ed accompagnamento sul territorio (escluse attività organizzate dal cdsr)

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il diritto all'accesso alla documentazione Socio-Sanitaria è garantito agli utenti e ai familiari tramite richiesta al Coordinatore di struttura.

Rilevazione Qualità del Servizio

Interactive 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 sono elaborati e utilizzati in sede di riorganizzazione annuale dei servizi.