

CITTA' DI TORINO

Linee per redazione Carta del Servizio, da inviare sia in caso di prima istanza, nonché di rinnovo e comunque aggiornata con i nuovi criteri introdotti nell'allegato 1 D.G.C. n.558 del 29.06.2021

Quanto segue deve essere inteso a scopo indicativo, rappresentando la carta del servizio il “documento di riconoscimento” dello stesso.

Si configura quale strumento di comunicazione e presentazione del servizio in divenire, in quanto connessa con la condizione temporale specifica.

La trattazione deve essere resa come documento sintetico e semplice (es: tipo una “carta d'identità” stilata come una brochure di pubblicizzazione).

La Carta del Servizio:

- si riferisce allo specifico servizio e non all'Ente Gestore;
- è costruita gradualmente con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti e coinvolgibili, rinnovata periodicamente;
- consente di fotografare quali specifici bisogni possano essere accolti, quali attività vengano realizzate, anche in riferimento allo specifico territorio condivide i suoi contenuti con le famiglie, i minori la dove possibile e l'équipe degli operatori.

Nella presentazione della Carta, è opportuno indicare riferimenti su:

- come è stata redatta;
- con chi viene condivisa;
- quali sono le modalità di lavoro previste per renderla uno strumento utile per tutti gli interessati.

Lo schema seguente è generale e potrà prevedere altre voci “personalizzate” in riferimento alle diverse tipologie di servizio.

La Carta del Servizio deve prevedere:

1. Ente Gestore (denominazione, natura giuridica, dati commerciali: sede legale, indirizzi, P. IVA, Codice fiscale, telefono e fax, indirizzo di posta elettronica, etc.);
2. Denominazione del Servizio/Presidio;
3. Tipologia di autorizzazione;
4. Ubicazione/Indirizzo (allegare eventuali fotografie);
5. Come si raggiunge il servizio;
6. Il servizio è disponibile ad accogliere persone provenienti da ...(specificare l'ambito territoriale);
7. Referente;
8. Telefono –fax – e-mail;
9. Orari di accesso telefonico;
10. Specificità prevalente della “mission”: tipologia di bisogni a cui il servizio è prevalentemente dedicato;
11. Altre tipologie “vocazionali”;
12. Fasce di età;

13. Posti autorizzati;
 14. Capienza, di cui:
 15. posti per pronto intervento
 16. posti per l'accoglienza diurna
 17. Numero di posti dedicati (maschi/femmine)
 18. Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia nell'ambito del progetto individualizzato
 19. Caratteristiche specifiche e innovative del servizio, riferite a (*):
 - a) attività specifiche con le famiglie;
 - b) attività di integrazione sociale, utilizzo e raccordo con le risorse del territorio, anche organizzate in collaborazione con le risorse formali e informali del territorio;
 - c) presenza di progetti di accompagnamento all'autonomia
 - d) ulteriori proposte innovative(* da richiamare in quanto sviluppato nell'ambito del progetto del servizio.
 20. Tipologia degli spazi interni e esterni (specificando la destinazione d'uso) e la loro capienza;
 21. Elenco delle varie professionalità con numero medio di operatori presenti nell'arco della giornata e nei fine settimana (laddove il servizio lo richieda);
 22. Orario e modalità di visita;
 23. Presenza di volontari e realtà associative;
 24. Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy;
 25. Dichiarazione circa l'adozione di protocolli igienico-sanitari che indichino le modalità di definizione del menù, del confezionamento dei cibi, degli approvvigionamenti, delle pulizie e sanificazione degli ambienti, tenuta farmaci (laddove il servizio lo richieda);
 26. Dichiarazione del possesso del Regolamento interno circa diritti, doveri, regole;
 27. Dichiarazione del possesso dell'eventuale presenza di progetti di controllo della qualità.
- La Carta del Servizio deve poter trovare esposizione in modo centrale e ben visibile all'ingresso della struttura.