

Servizio Territoriale Integrato di San Mauro T.se

Carta del servizio

Aggiornamento del 20/06/2025



Premessa

Gli operatori della cooperativa L'Arcobaleno sono impegnati in una rete di Servizi complessi e con diversi gradi di interdipendenza e di integrazione con il personale collocato nel Servizio di Salute Mentale (SSM) sito a San Mauro Torinese.

I servizi offerti dall'equipe sono:

- Gestione del centro diurno
- Presa in carico degli utenti del servizio di salute mentale con progetti individualizzati sia in struttura che sul territorio:
educativa individuale, gruppi riabilitativi, psicoterapia individuale, psicoterapia di gruppo.

Finalità

L'equipe si propone di operare sul percorso riabilitativo nella sua interezza, dalla presa in carico in fase acuta, alla stabilizzazione, con la possibilità di offrire spazi di sostegno anche dopo la fase di riparazione dei sintomi. In particolare, si tratta di supportare quei momenti della vita del paziente in cui persistono difficoltà relazionali e di autonomia, in cui il rischio di ricaduta è particolarmente elevato.

Gli interventi prendono allora significato in questo quadro in cui di fondamentale importanza è il lavoro di rete con le altre figure che a vario titolo professionale si occupano del paziente.

L'educatore si pone qui come importante figura di raccordo fra le differenti professionalità e le diverse agenzie, favorendo la comunicazione fra di esse. Il lavoro centrato sulla relazione permette di tenersi in continuo contatto con i bisogni del paziente, cercando di darvi voce nei diversi contesti istituzionali. La particolare attenzione alle capacità residue, la stimolazione delle parti creative della persona permette un ulteriore sguardo oltre la riparazione.

Compito dell'operatore è quello di creare uno **spazio/tempo dialogante** attraverso il contatto interpersonale. L'educatore e lo psicologo si pongono infatti in una posizione ricettiva, accogliendo le richieste esplicite/implicite del bisogno di dialogo, ascolto, condivisione.

L'equipe offre una serie di servizi differenziati, che consentono di mettere a disposizione del paziente numerose occasioni di socialità, privilegiando la dimensione "vera" del rapporto interpersonale, senza però dimenticare le particolari esigenze di protezione di ogni singolo utente.

L'azione educativa mira, all'interno di ogni attività, a prevenire l'istituzionalizzazione, la marginalità, l'esclusione dal contesto sociale.

Obiettivi

L'obiettivo dell'équipe è quello di realizzare interventi riabilitativi, che si articolano in vari strumenti e contesti d'intervento.

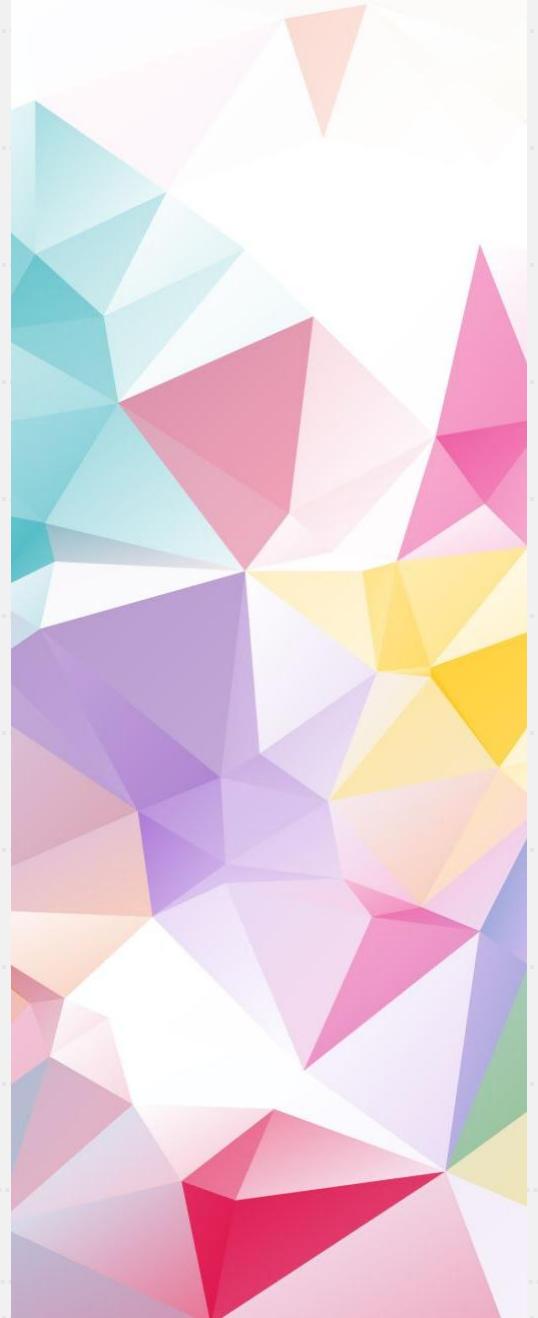
Per intervento riabilitativo intendiamo qualsiasi attività o azione mirata a sviluppare, sostenere, acquisire le abilità dell'individuo in tutte le aree della vita, con lo scopo di migliorare il benessere, la qualità della vita, l'adeguatezza sociale, in modo da impedire l'emarginazione e l'esclusione sociale.

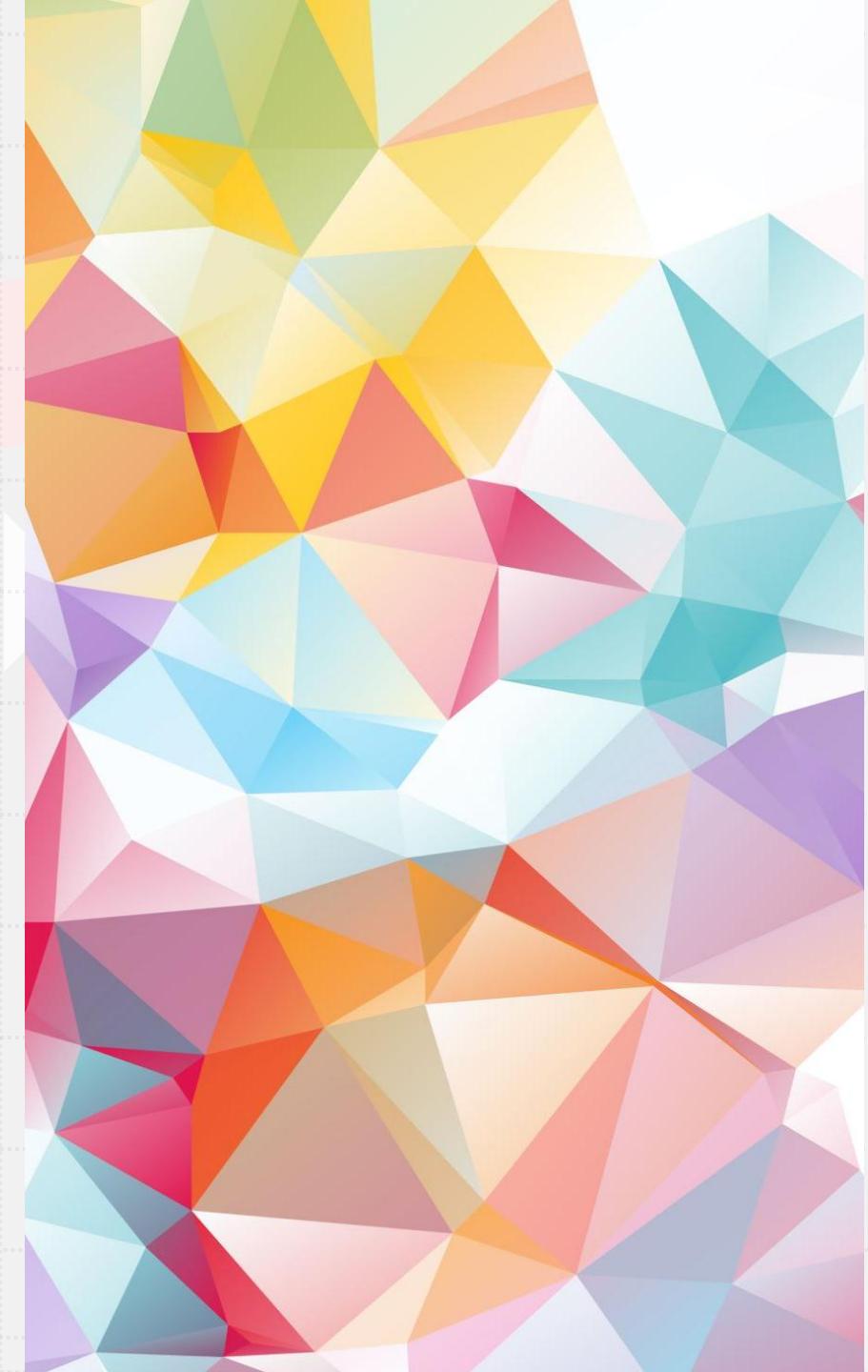
Si tratta di una visione centrata sul potenziale evolutivo della persona, senza dimenticare le problematiche (psichiatriche e sociali) che ostacolano il percorso di vita.

L'intervento riabilitativo si sviluppa individualmente o in gruppo; nel primo caso il mezzo è la relazione individuale dell'educatore con l'utente, in cui ogni azione può assumere valenza riabilitativa, purché sia inserita nel progetto.

Nelle strutture semiresidenziali, così come nelle prese in carico individuali e nelle attività di gruppo ci si propone di:

- Favorire la crescita delle autonomie
- Facilitare la possibilità di sperimentare le relazioni e di estenderle negli altri contesti di vita
- Massimizzare le opportunità riabilitative e minimizzare gli effetti disabilizzanti
- Promuovere forme di mutuo e auto aiuto
- Ampliare la rete dei rapporti interpersonali e delle occasioni di conoscenza
- Esplicitare e fornire al soggetto tutte le informazioni utili per comprendere il proprio progetto individuale
- Supportare le attività quotidiane con lo scopo di mantenere le capacità residue
- Offrire aiuto nella mobilità sul territorio cittadino





Destinatari

I destinatari del servizio sono potenzialmente tutti gli utenti che afferiscono al servizio di salute mentale di San Mauro indipendentemente dalla diagnosi, comunque sempre maggiorenni, ed ai loro familiari.

Il centro diurno è prevalentemente rivolto a utenti con esperienza di disagio psichico importante e/o cronico, ma è altresì possibile l'inserimento temporaneo e su progetto di persone con problematiche più lievi che però necessitano di un supporto relazionale in momenti della vita particolarmente critici.

Gli interventi di educativa territoriale sono maggiormente rivolti a un'utenza giovane (20-30 anni), avendo lo scopo di evitare il più possibile l'emarginazione e l'esclusione sociale. Si rivolgono però anche a utenti in carico al servizio da molto tempo, che necessitano di un supporto continuativo per mantenere il proprio grado di autonomia abitativa e sociale.

La psicoterapia individuale e di gruppo si rivolge a diverse tipologie di pazienti, su invio del medico psichiatra che ha in carico i casi, con diversi tipi di diagnosi (sia le più severe, sia quelle più lievi dal punto di vista sintomatologico ma con criticità sul piano dell'adattamento). In particolare, le terapie di gruppo (psicodramma) permettono un adeguato trattamento psicoterapico per un numero di persone maggiore, combinando efficacia ed economia delle risorse.

Il servizio è altresì rivolto ai familiari degli utenti in carico, sia singolarmente che in coppia, che in setting di colloquio familiare.

Servizio Territoriale Integrato di San Mauro T.se

Servizi offerti:

- Centro diurno
- Interventi educativi individuali
- Interventi di psicologia clinica e psicoterapia



Il Centro Diurno

Il centro diurno ha la funzione di supporto alla carenza di relazioni e di socialità, problema centrale della cronicità psichiatrica: si configura quindi come luogo di incontro e di scambio.

Le dimensioni intorno a cui si organizza il centro diurno sono le attività ed il gruppo: la dimensione gruppale costituisce il centro attraverso il quale le attività acquistano una valenza riabilitativa collegata alla funzione terapeutica comunitaria.

Si tratta di un luogo intermedio con il compito prioritario di organizzare, supportare, incoraggiare e mantenere relazioni tra gli utenti e tra gli utenti e le reti formali e informali.

Nello spazio di micro-comunità del centro diurno viene assegnato un valore fondamentale al lavoro concreto, alle attività manuali in virtù delle loro valenze terapeutiche.

"Il fare come co-azione rimanda all'agire condiviso, alla partecipazione a un progetto in costante costruzione, riappropriandosi di una funzione sociale positiva e di una dimensione temporale (che è soprattutto mentale) aperta al futuro e alla storia" (Lo Piccolo, Colonna Napoletani, 1995).

Per quanto lo spazio semiresidenziale possa essere considerato un gruppo artificiale esso è in grado di assolvere a funzioni di integrazione e socializzazione; l'intento è quello di promuovere l'autonomia degli ospiti rafforzando l'equilibrio della loro personalità al fine di consentire loro di affrontare in modo più sereno e competente la realtà sociale.

Le attività sono finalizzate alla condivisione dello spazio comunitario, del territorio, dei progetti: al prendersi cura di sé stessi e degli altri.

Elemento fondamentale del lavoro nelle strutture semiresidenziali è l'utilizzo del momento pranzo come strumento relazionale e di condivisione; la finalità degli operatori è il coinvolgimento dell'utente nella preparazione di tutte le fasi del pranzo.

L'acquisto dei prodotti alimentari diventa uno strumento di risocializzazione, stimolazione di capacità personali, di inserimento o re-inserimento sul territorio attraverso la creazione di micro-legami con la comunità.

Rendere consapevoli e partecipi gli utenti nella cura dell'ambiente comunitario, aiuta e stimola l'interesse e il rispetto per le cose altrui e proprie, con la possibilità di riportare queste attenzioni nel proprio contesto familiare.

Il Centro Diurno – le attività

Attività temporanee: i laboratori

I laboratori, organizzati nelle mattinate di apertura del Centro Diurno, rappresentano spazi di attività strutturati ed a durata prestabilita: per tre mesi, (indicativamente ma la durata può essere calibrata secondo il tipo di progetto), dalle 10,30 alle 12,30, si svolge un'attività o laboratorio, il cui contenuto viene definito di volta in volta dal gruppo di utenti. Vengono raccolte proposte, desideri, e attraverso un lavoro di gruppo si arriva a definire il tipo attività da perseguire. Viene dato un nome al laboratorio, e ci si prefigge la creazione di un prodotto finale, concreto o simbolico, (un prodotto nel caso di laboratori manuali, un racconto di gruppo nel caso di un'attività espressiva, per esempio), con lo scopo di lasciare traccia e memoria di un progetto fatto insieme.

Viene dato risalto all'expertise dei pazienti, che possono farsi conduttori dei gruppi quando sono portatori di conoscenze pratiche da condividere (esempio gruppo maglia). Naturalmente questo valorizza le risorse e il recupero delle memorie dei singoli, in un contesto valorizzato dalla condivisione con il gruppo dei pari.

A titolo di esempio nel tempo sono stati organizzati i seguenti laboratori: cineforum, walking, riuso creativo, maglia, cura del corpo, ecc...

Attività continuative

Riunione con gli utenti: ha frequenza settimanale e si svolge al martedì all'inizio della mattinata, per la durata di circa 1 ora.

Vi partecipano tutti gli utenti del centro diurno e tutti gli operatori. È uno spazio di discussione e confronto, in cui si affrontano le questioni organizzative, i conflitti interpersonali, in cui si prendono le decisioni.

Si tenta inoltre di stimolare la possibilità di ognuno di esprimere i propri desideri e preferenze rispetto alla gestione del quotidiano; questo comporta la progettazione di nuove attività, il cambiamento di altre non più condivise, la necessità dell'accordo di tutti rispetto alle decisioni.

Attività domestiche e di preparazione del pranzo: le attività sono svolte dagli utenti con il supporto degli educatori. Riguardano la spesa sul territorio, la preparazione del pranzo, la pulizia della cucina, la preparazione della tavola, il riordino dei locali comuni e vengono concordati con l'utente in riunione, tenendo conto delle capacità e delle difficoltà di ciascuno.

Le attività domestiche permettono di:

- Impegnare il proprio tempo in qualcosa di concreto
- Essere parte attiva nel percorso riabilitativo
- Fornire un'alternativa reale all'assistenza totale tipica degli ambienti istituzionalizzanti
- Acquisire abilità quotidiane di base legate alla cura del proprio ambiente, del gruppo, della propria sussistenza
- Misurarsi con il rispetto e il mantenimento di un impegno
- Sperimentarsi in qualcosa di nuovo

Il Centro Diurno – le attività

Attività di calcetto: Possono accedere all'attività di calcetto tutti gli utenti del servizio, del centro di salute mentale e i loro familiari nei giorni di apertura (3 giorni a settimana). Sono previsti momenti strutturati dedicati al gioco del calcetto (circa due ore) ma viene lasciata agli utenti la possibilità di scegliere autonomamente compagni e avversari. L'attività si svolge presso i locali del centro.

La funzione del gioco permette di aprire spazi potenziali di riflessione sul proprio sé e sulle relazioni instaurate all'interno del centro diurno, ponendosi come strumento terapeutico - riabilitativo con implicazioni anche a livello cognitivo ed emotivo.

Inoltre, i momenti dedicati al calcio balilla permettono agli utenti di sperimentare emozioni fondamentali in un contesto facilitante e contenitivo: la rabbia per la sconfitta o la gioia per la vittoria, e ad apprezzare il valore di una competitività e cooperazione adeguate insieme alla gestione dell'impulsività. Tali momenti vengono rivestiti di significati condivisi tra operatori e utenti così da rendersi parte integrante del cambiamento riabilitativo.

Questi aspetti verranno integrati attraverso la relazione, perché il paziente possa sperimentare le proprie potenzialità motorie, cognitive e affettive e le spenda con maggiore fiducia e autonomia nella propria realtà quotidiana. La dimensione ludica allora diviene uno strumento relazionale per incidere sull'obiettivo riabilitativo e risocializzante.

Attività non strutturate

Attività ricreative e risocializzanti come:

- uscite sul territorio diurne e, occasionalmente, serali
- gite
- feste organizzate dal centro diurno e aperte al pubblico: le feste facilitano il consolidamento della rete sociale, in quanto vi partecipano numerosi: utenti e rispettivi amici e famigliari, operatori dei vari servizi sociosanitari, utenti di altre strutture (gruppi appartamento, comunità) e cooperative sociali.
- partecipazione ad attività strutturate in integrazione con altri servizi: alcuni pazienti inseriti in centro diurno partecipano a laboratori o iniziative che spesso necessitano del supporto di un educatore. Questa modalità di lavoro consente di mantenere e approfondire i rapporti con gli altri servizi della cooperativa, di creare occasioni di socializzazione e confronto fra gli utenti, di uscire dal contesto del centro diurno che, sebbene familiare e accogliente, rischia anche di diventare troppo chiuso e auto centrato. Inoltre, è un'occasione per gli utenti di partecipare a iniziative sul territorio, di muoversi in nuovi contesti cittadini, di esplorare nuove risorse.

Il Centro Diurno rende disponibili presso la propria sede: il calcetto professionale di cui sopra anche per partite improvvise, un tavolo da Ping Pong e la dotazione necessaria per il gioco, uno schermo grande con connessione alla rete per la visione di film, serie e video, spesso utilizzato dai pazienti in autonomia.



Il Centro Diurno – specifiche tecniche

Capacità ricettiva

Il numero massimo di utenti è solo indicativo e si aggira sulle 20 unità. Alcuni utenti sono presenti tutti i giorni di apertura del centro e con orario pieno, mentre altri frequentano solo alcuni giorni la settimana, altri saltuariamente, altri ancora solo per un breve periodo di tempo.

Orari d'apertura

Il centro diurno è aperto tre giorni alla settimana con i seguenti orari:

Lunedì dalle 9 alle 14

Martedì dalle 9 alle 14

Venerdì dalle 9 alle 14

Il Centro rimane chiuso nei weekend e nei giorni festivi. Non è prevista la chiusura estiva.

Descrizione della struttura

La struttura che ospita il centro diurno si trova al primo piano dell'edificio in cui si trova il servizio di salute mentale. Al piano terra, dietro l'edificio si trova un piccolo giardino in cui è possibile pranzare fuori in estate o organizzare feste.

I locali consistono in due grandi stanze, separate da una porta; nella prima si trova la cucina e la zona pranzo, mentre l'altra è adibita a soggiorno e sala relax con comodi divani, televisione, stereo e computer.

Per arrivare al primo piano si passa davanti all'accoglienza dell'ambulatorio e questo permette agli utenti un contatto continuo con infermieri e medici.

Come raggiungerci

La struttura si trova in Via Torino 161 a San Mauro T.se, in zona semicentrale, ben servita dai mezzi di trasporto pubblici (linee urbane, suburbane e linea extra urbana della GTT).

Rette / Costi

Tutti i costi dei servizi offerti dall'équipe sono coperti da quanto previsto dalla gara di appalto che definisce i rapporti economici tra il dipartimento di salute mentale e la cooperativa. Gli utenti non contribuiscono economicamente se non in caso di gite e attività ricreative esterne (es. cinema, ristorante) in cui è chiesto un piccolo contributo.

Interventi educativi individuali

Il lavoro sociale va nella direzione d'allargamento delle dimensioni di **solidarietà** e di **competenza** che il contesto stesso contiene, nel senso che esso va attivato nel rispondere agli stati di malessere mediante la promozione della salute nella sua accezione globale. (cfr. OMS, concezione ecologica della salute).

Questo significa che l'educatore ha il compito di riequilibrare e promuovere le **risorse** vitali esistenti o potenziali che sono il terreno di realizzazione e di crescita dell'individuo.

Naturalmente occorre saper costruire **situazioni accessibili** entro le quali le persone possano convogliare desideri e risorse personali, possano modulare le esperienze intenzionalmente e comunicarne la partecipazione.

Nel contesto sociale e urbano ogni persona vive potenzialmente o effettivamente un **repertorio di ruoli**, nel senso di una varietà, più o meno regolata, di coinvolgimenti tipici, in ambiti anche molto differenziali della propria vita e delle proprie relazioni.

Obiettivo del lavoro educativo è di estendere, a partire dalle relazioni e dai bisogni esistenti, il repertorio dei ruoli e dei contesti esperienziali, effettuando connessioni per arricchire l'accesso della persona a risorse formali e informali.

Sappiamo, per l'esperienza maturata in questi anni di lavoro, come la flessibilità sia una caratteristica fondamentale per un efficace intervento territoriale. L'attenzione rivolta ai soggetti in carico, alle loro necessità, ai loro tempi, comporta una continua operazione di trasformazione e di riadattamento del lavoro educativo. Per necessità progettuali, possiamo definire tre livelli base su cui si costituisce l'intervento educativo: un primo livello è relativo alle abilità nella gestione dei compiti elementari di vita, cioè ciò che rende una persona capace di rispondere ai bisogni elementari. Si tratta delle abilità riferite all'alimentazione, alla sicurezza personale, all'igiene e cura del proprio corpo, alla capacità "di cavarsela" di fronte a piccole o grandi difficoltà contingenti, all'autonomia; un secondo livello riguarda la capacità di gestione del sé nel campo del tempo libero, della cultura, della creatività, della socialità, del lavoro. In questo senso l'azione educativa si preoccupa di stimolare lo sviluppo progressivo delle potenzialità e caratteristiche dell'individuo;

un terzo livello è legato al monitoraggio ed al sostegno individuale di quei pazienti inseriti nel mondo della scuola, del lavoro o in laboratori protetti. L'autonomia del soggetto in questo quadro lo stimola ad essere una persona che si misura con le proprie responsabilità nei confronti di altri e che agisce delle scelte.

In base ai diversi livelli di autonomia, di problematicità e di potenzialità dei pazienti, l'intervento si adatta e si regola relativamente ai diversi obiettivi prefissati.

L'intervento educativo è orientato a garantire, attraverso il rapporto individuale o in piccoli gruppi, una funzione di **supporto esperienziale**; a partire dalla relazione educatore/utente, si stimola la partecipazione a nuove esperienze e ambienti attraverso un processo graduale.

Gli obiettivi che ci prefiggiamo si possono sintetizzare come segue:

- Razionalizzare ed ottimizzare le capacità di impiego delle risorse, utilizzando il già esistente, implementandole quando necessario.
- Sostenere le famiglie dei pazienti per permettere il recupero delle loro potenzialità educativo-terapeutiche,
- Potenziare e ottimizzare gli spazi e i tempi di accoglienza dei giovani.
- Attivare interventi esterni al circuito psichiatrico (non medicalizzati) per recuperare le capacità di utilizzo delle risorse sociali esterne.



Interventi di psicologia clinica e psicoterapia

È a carico dello psicologo-psicoterapeuta e si articola in spazi di colloqui individuali e psicoterapia di gruppo.

I colloqui individuali possono avere, a seconda del caso e a seconda delle esigenze di servizio, caratteristiche diverse e possono configurarsi come:

- Psicoterapia analitica individuale: mirata a ridimensionare la portata della sofferenza e dell'angoscia attraverso il recupero del senso delle proprie esperienze affettive e relazionali. Ha durata medio-lunga, è indicata in situazioni di disturbi di maggiore gravità con compromissione degli aspetti della vita familiare, sociale e lavorativa.
- Colloqui di sostegno psicologico: sono percorsi di breve-media durata, incentrati sull'analisi del focus del problema, generalmente di tipo relazionale, di adattamento sociale, lavorativo.
- Psicoterapia di gruppo: tecnica psicodramma, rivolto a pazienti di area nevrotica (ansia-depressione), si svolge settimanalmente, per la durata di 1 ora e mezza, coinvolge un massimo di 10-12 pazienti, ha durata continuativa, è semi aperto, cioè parte da un nucleo di pazienti di 6-7 ma prevede l'inserimento successivo di altri pazienti, previo colloquio o serie di colloqui con la conduttrice.
- Colloqui di coppia/familiari: generalmente rivolti a famigliari di pazienti in carico al servizio, nell'ottica di un intervento multimodale sulla famiglia, per massimizzare l'efficacia e la tenuta nel tempo dei percorsi terapeutico-riabilitativi dei pazienti con gravi patologie psichiatriche: hanno funzione psico educazionale, di contenimento e sostegno, di elaborazione dei vissuti e di accettazione di malattia.

Rete/collaborazioni

Servizi della cooperativa

L'equipe del Servizio Territoriale Integrato collabora stabilmente con il Laboratorio Officina 413, sito in Torino a poca distanza dalla sede dal Centro Diurno, che offre percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro in un contesto ancora relativamente protetto, ma incentrato sullo svolgimento di attività artigianali e produttive volte all'inclusione socio lavorativa delle persone che lo frequentano, tale risorsa rappresenta uno strumento prezioso per l'osservazione e la valutazione delle abilità presenti e di quelle da rafforzare/implementare all'interno di un percorso verso l'autonomia economica e occupazionale dei pazienti in carico, nonché un'occasione di vita attiva e socialità per coloro i quali non appaiono pronti, anche temporaneamente, per percorsi di inserimento lavorativo in aziende produttive tout-court.

Area lavoro

Gli operatori del Servizio Territoriale Integrato, collaborano stabilmente con gli operatori dell'ASL TO4 impegnati nella strutturazione di percorsi lavorativi e pre-lavorativi, inoltre, in collaborazione con gli operatori del laboratorio Officina 413 e con l'Ufficio Progetti della cooperativa, hanno negli anni strutturato collaborazioni stabili finalizzate alla promozione di progetti formazione e inclusione lavorativa con i seguenti partner:

Centro per l'impiego Settimo T.se

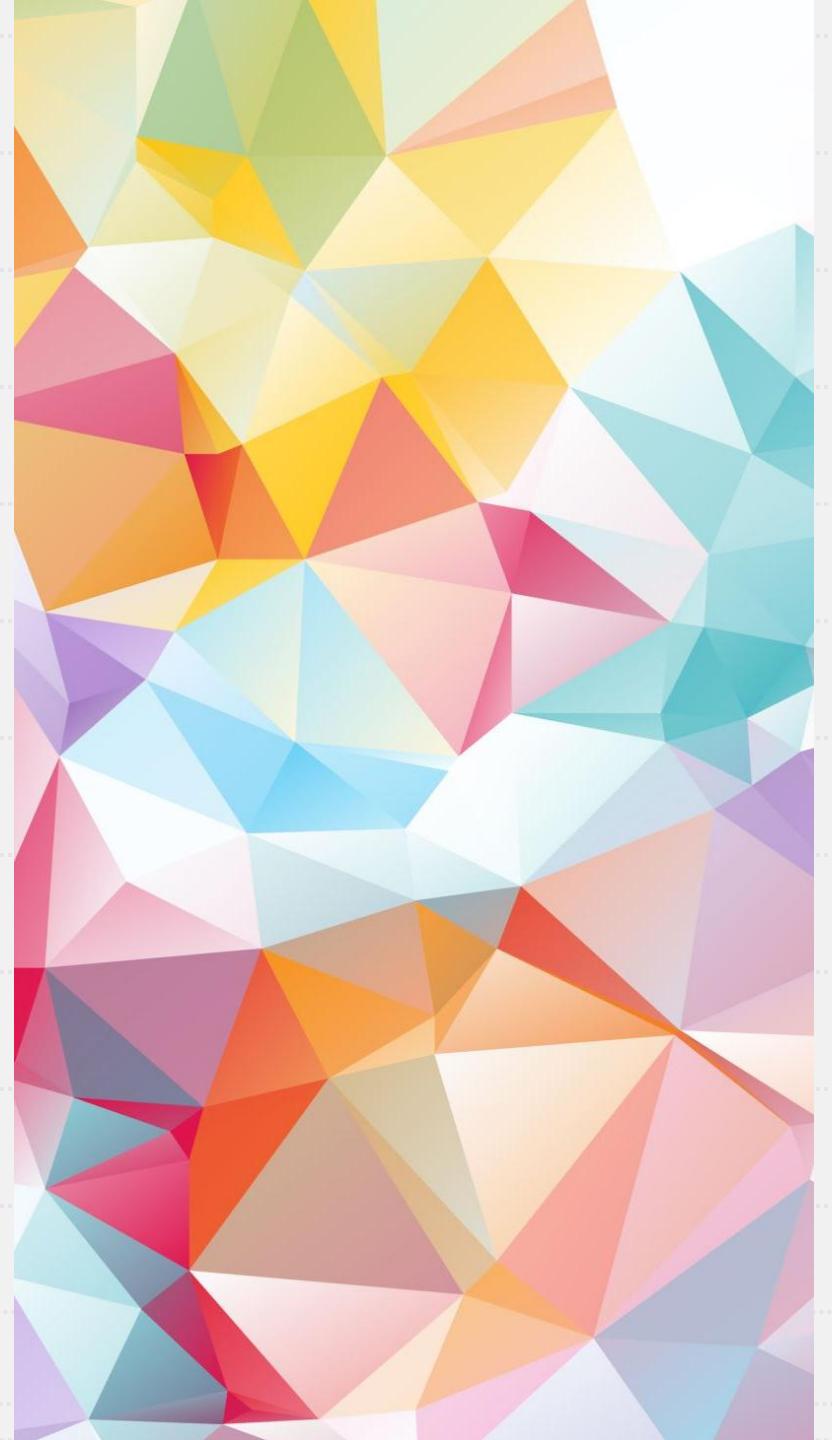
Synergie Italia - Agenzia per il lavoro

Gruppo CS, società benefit - consulenza e formazione aziendale

Progetto Marconi - Ente di formazione, lavoro e sviluppo

Comune di Settimo T.se

Unione NET - Consorzio Servizi socioassistenziali





Rete/collaborazioni

Area inclusione e teatro sociale

Gli operatori del Centro Servizi, in collaborazione con gli operatori del laboratorio Officina 413 e con i volontari dell'associazione di promozione sociale Il Tiglio ETS, collaborano per l'attivazione di progetti volti all'inclusione sociale, alla lotta allo stigma ed alla promozione del teatro sociale e di comunità, con le seguenti realtà:

APS Eufemia - inclusione sociale, cittadinanza attiva

Associazione Arcobaleno - percorsi di inclusione socio lavorativa

Rete TRAME - promozione e progetti di Teatro sociale in Piemonte

Associazione Museo Nazionale del Cinema - organizzazione di festival, rassegne, laboratori

Associazione Il Mutamento - produzioni teatrali e organizzazione di spettacoli, eventi e rassegne

Associazione culturale L'asola di Govi - produzioni e laboratori teatrali

Area servizi del territorio

Gli operatori del Centro Servizi, al fine di supportare i pazienti in carico nell'individuazione e nel rapporto con i servizi sociosanitari territoriali collaborano stabilmente con le seguenti Agenzie:

Centri per l'impiego di Settimo T.se e di Chivasso

Patronato CGIL Settimo T.se e San Mauro T.se

Consorzi socioassistenziali CISA e UnioneNet

Ufficio Casa Comuni di San Mauro T.se e Gassino

Medici di base

Centro Giovani, servizio dedicato al disagio psichico giovanile dell'ASL TO4

SeGiova, centro organizzazione giovanile, via Fantina 20, Settimo T.se.

Modalità di accesso ai servizi

La richiesta di presa in carico di eventuali pazienti avviene attraverso la segnalazione del caso da parte del medico psichiatra in sede di riunione congiunta a cui partecipa un'équipe multidisciplinare composta dall'équipe della cooperativa e il personale del Centro di Salute Mentale.

La programmazione dell'inserimento avviene attraverso il coordinamento delle figure professionali sopra citate, in stretta collaborazione con il paziente e i suoi familiari, nel tentativo di soddisfare i bisogni di tutti i soggetti coinvolti.

Un educatore di riferimento partecipa agli incontri tra utente, familiari, infermieri e medici di riferimento, con lo scopo di costruire il contratto terapeutico.

Per ogni utente viene proposto un progetto di inserimento ad hoc, che tiene conto delle esigenze individuali, in cui vengono concordate l'intensità, la frequenza, gli obiettivi dell'intervento e i tempi dell'inserimento.

La stessa cosa avviene per le prese in carico educative e per le psicoterapie. Anche in questi casi si discute in riunione allargata il singolo caso e si valuta insieme quale intervento sia più efficace nel caso specifico.

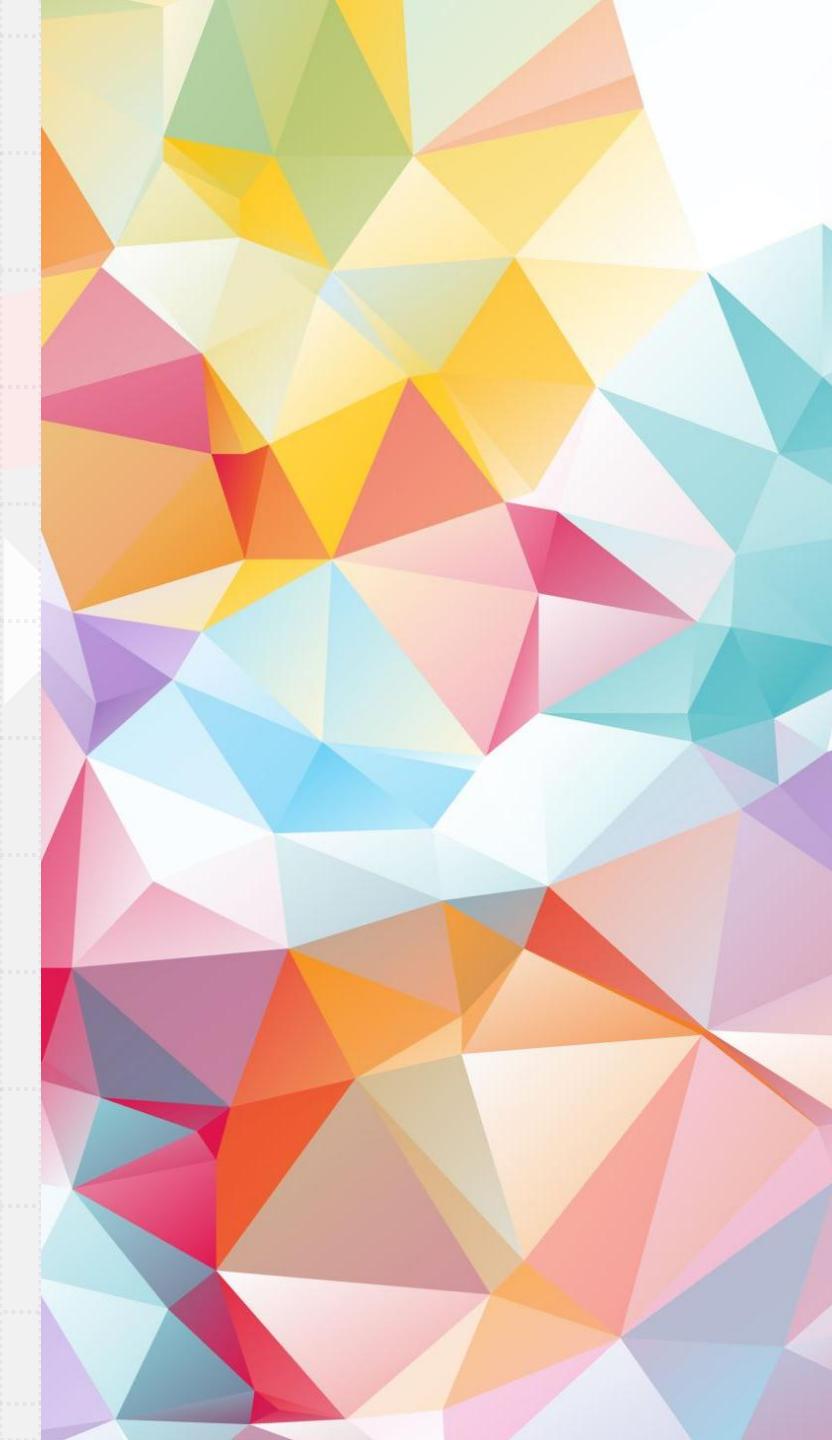
Modalità di presentazione di reclami, osservazioni e suggerimenti

In caso di eventuali problematiche, reclami, osservazioni e suggerimenti da segnalare, utenti e familiari possono rivolgersi all'educatore referente o alla Coordinatrice del Servizio, a seconda della tipologia e gravità del problema stesso, contattando direttamente:

Coordinatrice del Servizio e referente del settore Salute Mentale: Cristina Garetto
cristina.garetto@cooperativalarcobaleno.it

Eventuali reclami/osservazioni/suggerimenti possono anche essere presentati presso la sede legale della Cooperativa:

Cooperativa sociale L'Arcobaleno, C.so Luigi Kossuth 5, 10132 Torino
Tel: 011/8990875-011/8991558
Mail: segreteria@coopertivalarcobaleno.it



Principi della carta dei servizi

Eguaglianza

I servizi sono progettati tenendo conto della specificità del singolo e garantendo a ciascuno gli stessi diritti e opportunità.

Imparzialità

Gli educatori garantiscono un comportamento imparziale ed obiettivo nei confronti dell'utente. Al fine di rispettare la dignità della persona è assicurata la privacy secondo la normativa in vigore.

Partecipazione/Informazione

Le famiglie e gli utenti possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio facendo pervenire osservazioni e suggerimenti.

Le informazioni relative alla cooperativa e al Servizio sono reperibili presso:

- sito internet della cooperativa: www.cooperativalarcobaleno.it
- materiale divulgativo (dépliant, progetti di servizio)
- Bilancio Sociale

Efficacia/Efficienza

Il Servizio è valutato in base al raggiungimento degli obiettivi prefissati e alla capacità di ottimizzare le risorse secondo i parametri di efficaci e di efficienza.

Continuità

Per ridurre disagi derivanti da interruzioni del servizio il personale si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la continuità.