CARTA DEL SERVIZIO

Gruppo Arco s.c.s.

Gestione di servizi Socio-sanitari, Assistenziali, Educativi

Accoglienza Comunitaria
Casa Rondine

Accoglienza Comunitaria ad alta intensità educativa SAI
(Sistema di Accoglienza e Integrazione)

Via Luigi Capriolo 18- piano rialzato

10139 Torino
Tel. 011.3801349- 3464744476 Fax 011.3835310 e-mail:rondine@gruppoarco.org

FINALITA' E SCOPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta del Servizio rappresenta altresì uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita della Comunità. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza alla Comunità stessa.

Allo stesso tempo la Carta del Servizio è l'occasione per fornire ai cittadini informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni, allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze della cittadinanza.

La Carta del Servizio dell'Accoglienza Comunitaria Casa Rondine esplicita l'offerta e le prestazioni che la struttura residenziale può offrire. Viene esposta nella bacheca presente all'ingresso della Comunità e resa fruibile sul sito della Cooperativa Gruppo Arco s.c.s.

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 nazionalità, lingua, religione e pensiero politico, genere e orientamento sessuale.

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

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

*L'**imparzialità***: Casa Rondine 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.

- **Presentazione del Servizio**

L'Accoglienza Comunitaria *Casa Rondine* è autorizzata al funzionamento dal Comune di Torino per l'accoglienza di minori stranieri non accompagnati, di età compresa tra i 15 e i 21 anni. Casa Rondine accoglie esclusivamente minori segnalati dal Comune di Torino, che rappresenta l'Ente Gestore del Progetto SAI "Torino Minori". La Cooperativa Gruppo Arco scs si presenta come Ente Attuatore.

Nel caso di mancata saturazione dei posti disponibili, l'Ente Gestore segnala i posti liberi al Servizio SAI Centrale, che può procedere con inserimenti provenienti da altri territori.

- **Beneficiari del Servizio**

Casa Rondine è una struttura residenziale che accoglie minori stranieri non accompagnati e richiedenti protezione internazionale. La fascia d'età è generalmente compresa tra 15 e 18 anni (e fino ai 21 anni per coloro con decreto di prosieguo amministrativo), possono essere inseriti massimo 15 minori (deroga temporea autorizzata dall'Ente Preposto), di sesso maschile. Non si inseriscono minori con problemi di dipendenza da sostanze e/o in trattamento con terapie sostitutive, o con diagnosi psichiatrica.
Qualora tali problematiche emergessero successivamente all'inserimento, si procederà ad una approfondita valutazione da parte dell'équipe del Servizio integrata con l'Ente inviante, per decidere in merito all'opportunità dell'attivazione di progetti mirati, in rete con le risorse territoriali preposte.
La tipologia dei minori può essere eventualmente riesaminata nel corso della riprogettazione del Servizio.

- **Finalità del Servizio**

L'accoglienza in Casa Rondine ha come finalità di garantire misure di assistenza e di protezione del minore, favorendone il percorso verso il raggiungimento della propria autonomia. Pertanto si fa riferimento al concetto di empowerment, inteso come un processo individuale e organizzato, attraverso il quale le singole persone possono costruire le proprie capacità di scelta e di progettazione e acquistare la percezione del proprio valore, delle proprie potenzialità e opportunità. In questa ottica risulta immediato collocare al centro dell'accoglienza le stesse persone accolte, le quali sono protagoniste attive del proprio percorso di accoglienza. Di conseguenza, quella proposta da Casa Rondine è un'accoglienza "integrata". Questo comporta che gli interventi materiali di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, siano contestuali a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia, attraverso assistenza sanitaria, assistenza sociale, attività multiculturali, inserimento scolastico, mediazione linguistica e interculturale, orientamento e informazione legale, servizi per l'alloggio, progetti per l'inserimento formativo e l'avvio al lavoro. Per garantire questa presa in carico Casa Rondine lavora in sinergia con i Servizi invianti e le reti territoriali (Ufficio Minori Stranieri del Comune di Torino, Associazione Studi Giuridici sull'Immigrazione, Associazione di sostegno psicologico, ASL di territorio e altri centri che possano essere supportivi).

LA DOMANDA DI ACCESSO E LE PROCEDURE

Fase di presentazione e ammissione

- Primo contatto telefonico con l'Educatore/trice dell'Ufficio Minori Stranieri: presentazione della situazione, richiesta disponibilità inserimento, invio di eventuali relazioni sul minore, prima valutazione disponibilità e compatibilità con la progettazione del servizio, presentazione delle offerte educative del servizio e della sua organizzazione. Programmazione incontro di conoscenza e progettazione eventuale inserimento.
- Presentazione della richiesta di inserimento e confronto progettuale con l'équipe di lavoro di Casa Rondine.
- Incontro tra il Responsabile della Struttura, l'Educatore/trice di riferimento dell'Ufficio Minori Stranieri e prima progettazione per l'ingresso e l'inserimento del minore, previa accettazione della progettazione del servizio. Consegna della documentazione istituzionale che riguarda il minore (es: deferimento di tutela, relazione sul minore, ecc.).

- Si definisce la data dell'inserimento, definendo con il Servizio Sociale l'organizzazione (documenti personali, sanitari e specifiche sul caso) da portare in sede di inserimento. In questa fase si definisce nello specifico l'intervento sul minore in base ai suoi bisogni. La struttura, con il supporto del servizio inviante, cura l'anamnesi sociale del minore, nei suoi aspetti multidimensionali; raccolta di informazioni e elementi valutativi al fine di inquadrare realisticamente le necessità e i punti di forza del minore. Contestualmente vengono definiti i primi obbiettivi e gli interventi educativi conseguenti.
- Definizione della data di inserimento del minore.
- Allestimento stanza ospiti e cartella personale.
- Inserimento del minore alla presenza del Responsabile della Struttura e dell'Educatrice di riferimento dell'Ufficio Minori Stranieri. Quando già incaricato sarà presente anche il Tutore Volontario.
- Firma del patto e del regolamento della struttura (modulistica unificata SAI per tutti i servizi del Progetto "Torino Minori" e del consenso per la privacy.
- • Consegna della documentazione del minore.

Il patto e il regolamento

Al momento dell'ingresso in comunità, agli ospiti viene richiesto di firmare per accettazione e presa visione il patto e il regolamento del Progetto SAI "Torino Minori". Il patto di accoglienza definisce i servizi di accoglienza forniti dalle strutture del Progetto SAI "Torino Minori", mentre il regolamento delinea gli obiettivi dell'accoglienza nel progetto stesso, la durata temporanea dell'accoglienza, i doveri dei beneficiari e i divieti. Entrambi i documenti verranno sottoscritti dal beneficiario, dal Responsabile di Servizio o suo incaricato, dall' Educatrice di riferimento dell'Ufficio Minori Stranieri e dal Tutore Volontario.

Il mancato rispetto del regolamento può portare alla richiesta di dimissioni del minore dalla struttura o all'intervento delle forze dell'ordine quando necessario.

Fase di primo inserimento, progettazione minore e vita quotidiana

In sede di inserimento vengono richiesti alcuni documenti che riguardano il minore, essenziali per lo svolgimento dell'intervento educativo e di sostegno del minore stesso.
Si riporta la documentazione richiesta: tutela, documenti di riconoscimento esistenti, certificato di esclusione malattia tubercolare, documentazione medica esistente, documentazione scolastica esistente, eventuali relazioni dei Servizi, ogni altro documento utile per la presa in carico del minore.

- Inserimento del minore alla presenza del Responsabile della Comunità e dell'Educatore/trice di riferimento dell'Ufficio Minori Stranieri.
- Osservazione e avvio del progetto educativo, con la compartecipazione del minore e in accordo con le indicazioni fornite dal Servizi Sociale. Accoglienza e conoscenza del progetto comunitario e delle procedure organizzative/educative interne della Comunità. Apertura della "Cartella Personale e Progetto Educativo Individuale".
- Attivazione dei contatti sul territorio inerenti alle esigenze afferenti al minore (scuola, scelta medico etc) e presa di contatto e eventualmente programmazione incontri con rete di supporto del progetto del

minore già eventualmente attivata in fase di presentazione (servizio di supporto psicologico, personale medico, consulenze legali etc).

- Iscrizione anagrafica in convivenza "Casa Rondine" non appena sono disponibili i documenti richiesti dall'Anagrafe.
- Incontri programmati con il Servizio inviante.
- L'Accoglienza Comunitaria, dopo al massimo 90 giorni di osservazioni del minore, definisce il PEI, con la compartecipazione del minore stesso. La stesura del PEI si costruisce in base ai bisogni rilevati in fase di osservazione, al progetto di inserimento del minore definiti con i Servizi Sociali ed ai colloqui tra l'operatore e il minore sulla rielaborazione dei bisogni emersi del minore stesso. Il PEI verrà sottoscritto, oltre che dall'Educatore Referente e dal beneficiario, anche dall' Educatore/trice Referente dell'Ufficio Minori Stranieri e dal tutore Volontario.
- Verifica semestrale del PEI, o in base ai tempi di valutazione dati in fase di stesura.
- Invio di relazioni periodiche di aggiornamento al Servizio inviante.
- Aggiornamento al Servizio inviante in itinere sul minore o in caso di problematiche o emergenze al bisogno.
- Incontri mensili o bimensili con la rete di supporto o contatti in caso di necessità.
- Incontri settimanali o quindicinali tra operatore di riferimento dell'A.C. e minore sull'andamento del progetto.
- Colloqui con il Responsabile e l'Operatore di riferimento del minore in caso di necessità.
- Riunione d'équipe settimanale.

GESTIONE DELLE COMUNICAZIONI

Gli strumenti principali di comunicazione sono:

- *diario di bordo:* è quotidiano e viene compilato dall'operatore durante il proprio turno.

  Gli obiettivi sono:

  - informare l'operatore che subentra del quadro generale in relazione ai minori inseriti, all'organizzazione della giornata e agli interventi da attuare;

  - segnalare gli interventi educativi effettuati durante il proprio turno nello specifico per ogni minore e registrare le dinamiche relazionali tra i minori ospiti.
  - coordinare e verbalizzare gli interventi degli operatori sui diversi minori; è uno strumento utile per gli aggiornamenti e le verifiche del PEI e la revisione dei progetti dei minori;

  - fornire informazioni tecniche ed organizzative: viene utilizzato come scadenzario giornaliero e settimanale di intervento specifico sotto l'aspetto organizzativo, per registrare le visite di persone o personale esterno e registrare le telefonate in entrata o uscita.

  -comunicare all'equipe i contenuti operativi e progettuali degli incontri con il servizio sociale inviante, la rete di supporto del minore e i colloqui con l'utente.

- *Istruzioni Operative*: specificano all'interno del progetto gestionale della struttura (Manuale Procedura Generale Qualità) quali azioni compiere in relazione ai diversi settori di intervento.

- *Progetto Educativo Individualizzato del minore*: permette di documentare e successivamente rielaborare con l'equipe e gli ospiti l'andamento dell'inserimento; essenziale per la realizzazione o rielaborazione del progetto di inserimento.
- *Agenda della comunità*: serve per coordinare gli appuntamenti interni ed esterni degli operatori e degli ospiti in relazione ai turni degli operatori e al progetto interno della struttura.
- *Piano settimanale dei minori*: informa l'equipe degli impegni degli ospiti, sia in relazione al PEI del minore sia in relazione al progetto interno. Permette all'equipe di valutare e intervenire sulla capacità organizzativa e comunicativa degli ospiti.
- *Foglio presenze:* vengono riportati giornalmente gli orari di entrate e di uscita degli ospiti dalla struttura.

Cartelle minori: contengono i documenti, i dati sensibili e le informazioni sia prima che durante l'inserimento. Sono fruibili in forma cartacea e su PC. Nel dettaglio, la documentazione specifica sul minore comprende:

  - la Cartella Inserimento contenente i documenti relativi all'inserimento (verbale di consegna del Servizio Sociale, scheda di primo contatto e altra documentazione interna), il patto e il regolamento firmati al momento dell'inserimento;
  - la cartella Documenti contenente i documenti personali (carta d'identità, codice fiscale, richiesta e permesso di soggiorno, passaporto ecc.);
  - la cartella Documenti Sanitari contenente i documenti sanitari (attestazione esclusione malattia tubercolare, visite mediche specialistiche, vaccinazioni eseguite, esami di controllo, esenzione ticket, tessera sanitaria, eventuali prescrizioni farmaci, ecc.);
  - la cartella del P.E.I., contenente il progetto educativo, i vari aggiornamenti e le verifiche.
  - la cartella Scuola contenente attestati e titoli conseguiti e tutta la documentazione scolastica;
  - la Cartella Relazioni contenente le relazioni (prodotte da struttura, Servizi, consulenze legali, psicologiche ecc);
  - la Cartella Incontri coi Servizi contenente i report degli stessi.

- *Verbale riunione d'équipe Verbale della riunione di supervisione:*

Hanno come obbiettivo il garantire l'uniformità delle informazioni e l'ufficialità delle decisioni attraverso la verbalizzazione e la responsabilità collettiva di intervento.

IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO DEL MINORE

Nel rispetto assoluto del valore dell'individuo, ogni minore ospitato è coinvolto nella progettazione educativa esplicitata, costruita e condivisa con il beneficiario negli obiettivi, negli strumenti, nei tempi, nelle risorse e nei contesti.
Il progetto educativo, di conseguenza, non può che realizzarsi e trovare pienezza all'interno della comunità sociale e territoriale in cui è situata Casa Rondine.

Verrà costruito ed identificato un progetto individualizzato che tenga conto dei limiti e delle effettive risorse presenti, monitorato e condiviso con gli Operatori della comunità, l'Educatore di riferimento del minore, il Tutore Volontario.
La verifica degli obbiettivi nei PEI viene effettuata ogni sei mesi o in caso di bisogno.
All'interno del PEI particolare attenzione sarà prestata alle risorse e competenze del ragazzo stesso per favorirne una crescita personale e di relazioni sociali coerente con il Progetto Educativo Individualizzato.

MODALITA' DI LAVORO COI NUCLEI FAMILIARI DI RIFERIMENTO

L'Accoglienza Comunitaria "Casa Rondine", configurandosi come SAI, accoglie unicamente MSNA. Tuttavia, il lavoro di mediazione con la famiglia di origine, residente nel Paese di provenienza, rimane uno snodo cruciale nella costruzione di un rapporto di fiducia tra beneficiario e operatore.
Tale lavoro ha inizio poco dopo la presa in carico del minore da parte dell'Ufficio Minori Stranieri e consiste in una prima telefonata alla famiglia in cui si rassicura sulla collocazione del figlio e si esplora una possibile collaborazione, inizialmente relativa soprattutto alla produzione di documenti di utili alla regolarizzazione del figlio sul territorio italiano.
In seguito i rapporti con la famiglia di origine possono essere tenuti direttamente dalla struttura, al fine di garantire un clima di distesa collaborazione con essa, nel quale il minore possa sentirsi libero di esprimere le proprie inclinazioni e aspettative sul futuro, tenendo anche in considerazione eventuali pressioni o proiezioni da parte della famiglia.

MODALITA' DI LAVORO COI TUTORI VOLONTARI

Dal momento dell'emanazione della legislazione relativa, la figura del Tutore Volontario è divenuta un nodo importante della rete che collabora alla progettualità del minore beneficiario.
Fin dal momento dell'incarico, il tutore Volontario viene contattato dalla Struttura e coinvolto nella vita del tutelato oltre che nella progettazione educativa; il PEI redatto dalla struttura secondo i criteri della compartecipazione col minore, viene infatti condiviso sia con il Tutore Volontario che con il Servizio inviante.
"Casa Rondine" organizza, con cadenza trimestrale, gruppi di scambio e confronto tra i Tutori Volontari dei minori ospiti, con la presenza della Responsabile di Servizio e di un Educatore incaricato dell'Ufficio Minori Stranieri.

SCUOLA E FORMAZIONE PROFESSIONALE

L'acquisizione della licenza media prima e la formazione professionale in seguito, costituiscono un punto fondamentale del percorso di inclusione del beneficiario. Pertanto, la progettazione educativa presta particolare attenzione alla scelta per percorso professionale del giovane, tenendo conto in primo luogo delle sue personali inclinazioni e aspettative, del tempo a disposizione e delle risorse presenti sul territorio. L'obiettivo prioritario è che ogni giovane beneficiario, dopo un percorso di orientamento svolto in sinergia dagli operatori della struttura e da altri attori della rete coinvolti nella progettualità, possa scegliere e frequentare il percorso formativo per lui maggiormente indicato. Per tutta la durata di questo il giovane verrà affiancato dagli Operatori della struttura, che metteranno a sua disposizione vari strumenti di sostegno, quali testi, sostegno individualizzato all'apprendimento, supporti tecnologici ecc.

DIMISSIONI

La procedura di dimissione si attiva quando:

- Vengono raggiunti gli obiettivi prefissati del progetto
- Il minore manifesta una chiara volontà di cambiamento
- L'Equipe ritiene che non ci siano più i presupposti progettuali per proseguire l'ospitalità
- Il Servizio Inviante fornisce nuove disposizioni di collocamento
- Si raggiungono i tempi di collocamento previsti dalla normativa vigente (*maggiore età più sei mesi*), salvo proroghe ottenute dai Servizi Invianti.

Gli elementi sovra descritti non sono esclusivi, ma possono essere concorrenti tra loro.

In ogni caso i Servizi Invianti sono coinvolti nella progettazione delle dimissioni. Con il Responsabile si definiscono le tempistiche.

Questo passaggio, che conclude la progettazione educativa, è formalizzato all'interno del PEI.
Nel caso in cui la presenza del minore provochi grave e comprovato pregiudizio al minore stesso e/o agli altri minori ospiti e/o agli Operatori si possono prevedere delle dimissioni che prescindono dal raggiungimento degli obiettivi prefissati. In questo caso:

- Si chiarisce con il minore la gravità della situazione e la possibilità di concludere il percorso (contratto)
- Si relaziona al Servizio Inviante in merito ai fatti accaduti.
- Nel caso sia necessario si convoca una riunione nel corso della quale:

- Viene esaminata la situazione;
- Vengono esplicitate le motivazioni;
- Vengono valutate soluzioni alternative interne ed esterne;
- In caso di necessità di dimissione vengono concordati i tempi e le modalità con il Servizio Inviante.

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 Gruppo Arco (art. 28 D.Lgs 196/03).
In sede di inserimento presso la nostra struttura viene consegnata l'informativa ex. Art. 13 D. lgs 196/2003 e il relativo modulo per il consenso informato al Tutore Volontario del beneficiario.
L'autorizzazione al trattamento dei dati personali viene restituita firmata dal Tutore Volontario agli Operatori che la trattengono nella cartella del minore.

SISTEMA QUALITA'

Il servizio Casa Rondine è certificato attraverso: Procedura del Servizio, Istruzioni Operative ed Emergenze e Modulistica numerata, secondo i requisiti della norma ISO 9001 e le linee guida fornite dalla norma.

DESCRIZIONE DEI LOCALI

Casa Rondine è una struttura di mt quadri 341,25 sito al piano rialzato dell'edificio del Gruppo Arco con l'entrata principale in via Capriolo 18, a Torino (Circoscrizione 3).

E' composta da:
n. 1 locale atrio lato ingresso da cortile
n. 1 locale atrio lato ingresso principale
n. 3 stanze per 3 ospiti
n. 3 stanze per 2 ospiti
n. 1 stanza colloqui
n. 1 area cucina
n. 2 locale magazzino
n. 1 ufficio per gli Operatori
n. 1 locale bagno per persone con disabilità.
n. 1 locale bagno per gli Ospiti
n. 1 locale bagno per gli Operatori
n. 1 area cortile esterna con campo da calcio a 5

ORGANICO PROFESSIONALE E COPERTURA SERVIZIO

L'equipe di Casa Rondine è così composta:

- n. 1 Coordinatore Responsabile (Educatore Professionale) a tempo pieno
- n. 2 Educatori Professionali a tempo pieno
- n. 3 Mediatori Culturali a tempo pieno
- n. 1 Operatore Socio Sanitario part-time (24h settimanali)

Il contratto applicato è C.C.N.L. Cooperative Sociali.
Gli operatori sono presenti in struttura h 24, per 7 giorni su 7. Sono previste compresenze in caso di necessità organizzative e l'ausilio di figure professionali esterne (Educatori e Mediatori Culturali con contratti interinali e in partita iva).

Le mansioni:

Responsabile

- Responsabile funzionamento del Servizio
- Rapporti con gli Enti esterni: servizi sociali, Tribunale, e altri.
- Coordinamento operativo operatori/volontari
- Responsabilità di attuazione del progetto educativo
- Responsabilità del budget interno
- Controllo della tenuta della documentazione
- Sviluppo professionale degli operatori in collaborazione con il Responsabile della formazione
- Gestione e controllo dei singoli processi previsti dalla Procedure di Qualità
- Colloqui con minori in caso di comunicazioni rilevanti
- Comunicazioni istituzioni e territorio
- Supervisione manutenzione
- Gruppi con i Tutori Volontari
- Organizzazione di eventi aggregativi all'interno della struttura.

Operatori

- gestione del gruppo ragazzi
- sviluppo della relazione educativa e stesura del PEI.
- gestione della quotidianità
- gestione degli approvvigionamenti
- referenza di due o più minori e/o di aree (quali la scuola, l'inserimento lavorativo ecc)

Gli operatori hanno la responsabilità per i minori di cui sono referenti nelle seguenti aree:

- scuola e lavoro
- sanità
- regolarizzazione documenti (in sinergia con il Referente dell'Ufficio Minori Stranieri)
- sport e tempo libero
- integrazione all'interno della struttura (relazione tra pari e con operatori)
- gestione denaro
- contatti con gli enti invianti e rapporti con la rete sociale

Volontari

- Supporto all'apprendimento della lingua italiana in rapporto individuale o in piccoli gruppi.
- Supporto all'operatore nella gestione delle attività.

PROTOCOLLI E PROCEDURE

Procedure di sanificazione e pulizia

La sanificazione e la pulizia della struttura sono affidati ad azienda esterna: in Comunità dal lunedì al venerdì è presente durante la mattinata un'operatrice addetta alla pulizia degli ambienti comuni della struttura, che segue le Istruzioni operative e il cronoprogramma inseriti nella Procedura di Qualità della struttura.

Gestione approvvigionamenti e manutenzioni

Gli approvvigionamenti e la manutenzione sono a carico dei Servizi Generali interni alla Cooperativa, un settore dedicato che fornisce l'Accoglienza Comunitaria di beni strumentali richiesti e utili agli ospiti (dagli abbonamenti GTT, alle schede telefoniche nazionali e internazionali, alla fornitura di servizi web per l'utilizzo del wifi e ulteriori varie ed eventuali) e risponde degli interventi richiesti da parte del Responsabile del Servizio.

Per l'acquisto, la sostituzione o la riparazione di beni strumentali, vengono contattati i Servizi generali, che seguendo le proprie procedure di Qualità gestiscono la sostituzione, riparazione o acquisto.

Vitto e generi di prima necessità

Il **vitto** include la colazione e i pasti principali. Nel curare l'alimentazione dei beneficiari si tende sempre a soddisfare la richiesta e la necessità di particolari tipi di cibo, curando la loro preparazione in modo da rispettare le tradizioni culturali e religiose delle persone accolte. Casa Rondine ha una cucina interna, dove gli operatori, coadiuvati da tirocinanti e ospiti preparano i pasti secondo un menù stagionale, redatto secondo le tabelle nutrizionali raccomandate dall'Ufficio di Igiene competente. Settimanalmente gli alimenti vengono consegnati freschi, seguendo la stagionalità, mentre la carne acquistata possiede certificazione di macellazione islamica *Halal*.

Gestione dei farmaci

I farmaci sono custoditi nell'ufficio degli operatori in apposito mobile chiuso a chiave. Per ogni ospite è presente una cassettina contenente le terapie regolarmente prescritte dei medici competenti.

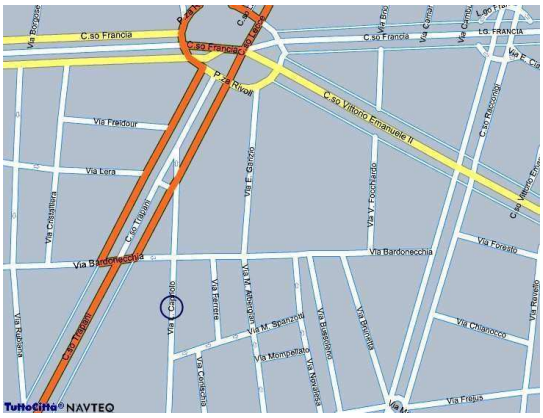
L'operatore incaricato compila mensilmente il modulo preposto in cui sono indicati il nome commerciale del farmaco, il principio attivo, la data di scadenza.

Settimanalmente l'Operatore responsabile della gestione farmaci controlla il materiale per medicazione verificandone quantità e scadenze e si occupa dell'eventuale ripristino dei farmaci e del materiale sanitario mancante. L'auto-somministrazione viene monitorata compilando l'apposito modulo dedicato al monitoraggio dell'auto- somministrazione dei farmaci.

E' presente all'interno della struttura una cassetta di Pronto Soccorso ai sensi del Dlgs. 81/2008.

Orienteering

“COMUNITA' CASA RONDINE” è qui:



Via Luigi Capriolo, 18

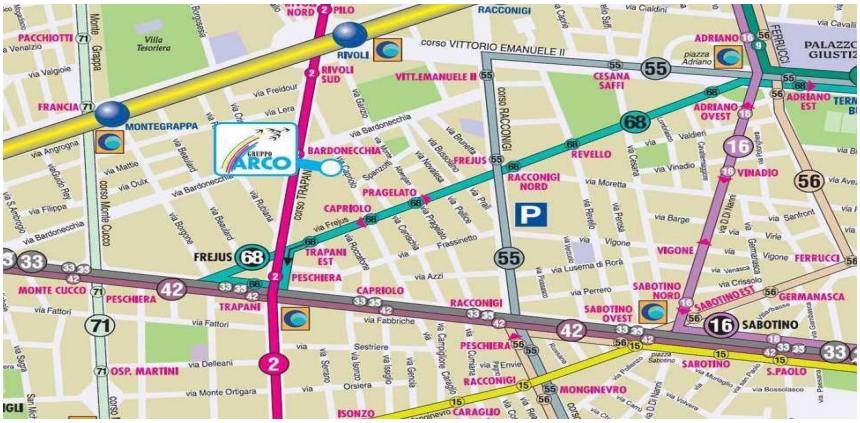
- 10139 - Torino

COME RAGGIUNGERCI

Mezzi pubblici:

Metropolitana: fermata P.za Rivoli (a 500 mt)

Autobus linee: 101- 2- 55 - 68 - 42 – 33



COME CONTATTARCI

Sede legale e operativa: Via L. Capriolo n. 18 - 10139 Torino

Telefono: 011.3801349 - 346.4744476 (tutti i giorni- h 24)
Fax: 011.3835310

E-mail: rondine@gruppoarco.org

Per comunicazioni, segnalazioni e reclami:

Responsabile del Servizio: Fichera Gaetano

Telefono: 3897838480 (lunedì- venerdì h. 9-17)
E-mail: g.fichera@gruppoarco.org

Cooperativa Gruppo ARCO s.c.s.

P.I. 07343210014
Sito internet: www.gruppoarco.org
Telefono: 011-3835245 Fax: 011-3835310 Torino, 15/11/2026

Il Responsabile di Servizio

