



LA CASA DI PALLINA

Comunità educativa
residenziale per minori

REVISIONE	DESCRIZIONE
02	EDIZIONE 2026

Elaborato da	Verificato da	Approvato da
Responsabile di struttura	Responsabile di area	Legale rappresentante
Laura Seggi	Laura Seggi	Umberto Zocca

1 Presentazione della struttura/Ente gestore e contesto territoriale

2 Organizzazione

3 Modalità di gestione

4 Documentazione della comunità

SOMMARIO

CAPITOLO 1

1. Presentazione della struttura - Ente gestore e contesto territoriale

La Comunità Educativa Residenziale si trova in Via Vignale, 4 a Torino, in posizione collinare a ridosso del centro del contesto urbano cittadino. È localizzata in un ampio alloggio al primo piano di una palazzina ivi situata.

1.1 Ente gestore - chi siamo

Ente gestore della Comunità La Casa di Pallina è la Cooperativa Sociale Chronos.

La Cooperativa Sociale Chronos è stata costituita il 29 settembre 1982, con l'obiettivo sociale di tutelare, mantenere e recuperare la salute psicofisica delle donne, dei bambini e degli uomini.

Lo stile e la volontà della Cooperativa hanno portato a costituire, nel tempo, un rapporto privilegiato ed in costante evoluzione con il territorio in cui si opera, creando legami solidi con le famiglie dei fruitori dei servizi, con i soggetti attivi della società locale - scuole, servizi sociosanitari, istituzioni, associazioni - in generale con tutti gli interessati ai servizi.

Tutti i servizi della Cooperativa hanno lo scopo di favorire l'integrazione, delle persone che ne usufruiscono, nel tessuto sociale in cui sono chiamati a vivere, tessendo una trama in cui nessuno si perda ed in cui a ciascuno venga dato valore. Con coerenza, pertanto, tutti gli interventi sono attuati in stretta collaborazione con le strutture ed i servizi sociosanitari del territorio.

1.2 Mission del servizio

Ai sensi di quanto previsto dalla D.G.R. 25/5079 del 18/12/2012, la Comunità Alloggio La Casa di Pallina opera in relazione ai bisogni di:

- Assistenza-educazione-tutela: minori che devono essere allontanati dalla propria famiglia per trascuratezza grave, maltrattamento, abbandono o assenza dei genitori e parenti in grado di ospitarli.

La mission del Servizio è realizzare la Comunità come struttura quotidiana, capace di agire a misura dei bisogni della/del minore (espressi o non espressi, ma intuibili), proponendosi come spazio di passaggio e di esperienza utile ad accompagnare in chiave evolutiva il percorso delle ragazze e dei ragazzi ospitati, in sostituzione temporanea della famiglia e delle relative funzioni genitoriali, non esercitabili o compromesse.

La Casa di Pallina è innanzi tutto luogo di accoglienza e protezione per bambini che, a causa di gravi situazioni di pregiudizio, non possono vivere nelle loro famiglie. Lavorando in rete con il Tribunale, i Servizi invianti e le risorse del territorio, la Comunità garantisce un ambiente protetto, volto al sostegno del bambino e alla concretizzazione del progetto concertato in rete.

1.3 Procedura di realizzazione della carta del servizio

La presente Carta del Servizio è stata realizzata da un gruppo di lavoro interna alla Cooperativa Chronos, con la partecipazione del Responsabile di Servizio. Essa tiene conto del Progetto di Servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli interessati (in primis i familiari) nella misurazione della soddisfazione del servizio.

La Carta ha validità annuale e viene rinnovata qualora intervengano modifiche. Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso tramite il sito della Cooperativa.

1.4 Procedura di informazione

La Carta viene messa a disposizione degli Enti Committenti, in modo particolare consegnata alla Città di Torino. Per gli ospiti ed i familiari è a disposizione sul sito della cooperativa.

1.5 Garanzia del rispetto delle prestazioni

Per quanto riguarda le prestazioni, gli aspetti di erogazione del servizio, il Responsabile di Servizio effettua monitoraggio costante, riguardo:

- gli aspetti quantitativi del servizio, in relazione a quanto previsto dalla normativa: analisi di efficienza;
- gli aspetti qualitativi, intesi come la rispondenza tra quanto programmato e quanto realizzato: analisi di efficacia;
- coerenza tra richieste e risposte, da parte degli utenti, familiari, interessati;
- coerenza rispetto a quanto previsto dalla presente Carta del Servizio e dai documenti progettuali.

Gli obiettivi di qualità del servizio sono stabiliti annualmente, nel mese di gennaio.

Gli strumenti che si prestano alla rilevazione strutturata della qualità complessivamente percepita dal fruitore del servizio (e/o dai suoi familiari, interessati) sono i reclami (che assicurano una rilevazione dinamica nel tempo), e l'incontro quotidiano con le famiglie, l'analisi di clima degli incontri effettuati (che assicurano una valutazione ad una certa data).

Inoltre, il sistema di autovalutazione prevede un rilevamento quantitativo più specifico, a disposizione del Responsabile del Servizio, con monitoraggio costante tra i valori attesi e quelli ottenuti, ad esempio tra indicatori quali:

- n. attività proposte / n. utenti potenzialmente partecipanti;
- n. utenti effettivamente partecipanti / numero di utenti previsti;
- n. attività programmate / numero attività realizzate;
- n. incontri di supervisione programmati / n. realizzati;
- n. partecipanti formazione / n. totale;
- una valutazione qualitativa attraverso l'analisi di clima dei momenti di attività, riunioni di servizio, incontri formazione, ecc.

1.6 Mezzi e modalità per raggiungere il presidio

Le seguenti linee urbane GTT fermano nelle immediate vicinanze del Servizio: 61, 56, 75.

In automobile è possibile parcheggiare nei pressi della comunità, senza pagamento di sosta.

1.7 Indicazione del nominativo dei referenti

Responsabile del Servizio:

Elisa Corrao - Tel. 3202593283

lacasadipallina@coopchronos.it

Responsabile di Area:

Laura Seggi - Tel. 338.6738248

seggi@coopchronos.it

1.8 Recapito telefonico

Telefono: 011.0464560

Fax: 011.0464561

lacasadipallina@coopchronos.it

1.9 Orari e modalità d'accesso

L'accesso telefonico alla Comunità è garantito dalle ore 6 alle ore 24.

Il Responsabile del Servizio garantisce reperibilità telefonica continuativa.

Le telefonate tra minori ospiti e familiari, tenuto conto delle indicazioni ricevute dal Tribunale o dal Servizio Inviante, vengono programmate a seconda dell'organizzazione della giornata del singolo ospite.

Essendo la Comunità anche un luogo di protezione per i/le minori ospiti, le visite devono essere concordate con il Coordinatore della struttura, con cui si concorderanno giorni e orari, tenendo conto delle disposizioni del Tribunale per i Minorenni e del Servizio Sociale inviante.

Nel caso in cui il Tribunale o il Servizio Inviante non prevedano incontri liberi, le visite dei familiari ai/alle minori ospiti avverranno alla presenza del personale educativo presente in struttura.

1.10 Tipologia del servizio, vocazione prevalente, quali persone accoglie.

La Comunità La Casa di Pallina ha 10 + 2 posti autorizzati.

Comunità Educativa Residenziale (DGR 25/5079 del 18/12/2012 e s.m.i.) - Autorizzazione definitiva Città di Torino Ufficio Vigilanza - Determina Dirigenziale n. 45 del 23/04/2014.

Vengono accolti minori di età compresa tra i 6 e i 11 anni, di entrambi i sessi. La capienza è di 12 posti residenziali totali più 2 posti di pronto intervento.

La Comunità è disponibile ad accogliere inserimenti di minori in fascia diurna. L'inserimento in fascia diurna non prevede accompagnamenti abituali sul territorio da parte degli operatori della Comunità (ad esempio il tragitto casa/comunità o scuola/comunità).

CAPITOLO 2

2.1 Progetti individualizzati

Tutti i progetti realizzati in comunità sono individualizzati.

La Comunità si organizza attorno all'obiettivo di attivare "cambiamenti" significativi per le/i minori ospitati, sia sul piano delle relazioni, sia delle abilità sociali, della personalità, dell'equilibrio affettivo e della propria auto-rappresentazione.

Per raggiungere tale obiettivo, il nostro progetto tiene conto di alcuni punti di riferimento fondamentali:

- La qualità della relazione tra educatore e minore: fondata sulla coscienza del proprio ruolo professionale posto in costante relazione dialettica con la conoscenza dei bisogni espressi dai bambini e con la necessaria dimensione affettiva occorrente;
- La definizione di percorsi educativi personalizzati: articolando interventi mirati alle specifiche esigenze dei singoli, in equilibrio con la realtà della vita comunitaria e la rete dei servizi esistenti.
- Affiancare la famiglia, con la finalità di promuovere la qualità della vita dei bambini e dei loro nuclei; offrire un sostegno nelle situazioni di difficoltà transitoria del nucleo familiare; sostenere la famiglia nel proprio compito educativo; prevenire le situazioni di rischio, di emarginazione; promuovere stili di vita basati su modelli di comportamento positivi.
- Affiancare la scuola e gli altri servizi, in un progetto di crescita dei minori ospitati. Rispetto alla scuola si offre supporto sia sul piano degli apprendimenti e delle motivazioni, sia su quello delle relazioni e con l'istituzione stessa. Rispetto agli altri servizi sul territorio, il ruolo che la Comunità assume è quello di garantire i livelli di accessibilità delle risorse e la qualità del servizio offerto, di favorire il coinvolgimento di queste realtà in un progetto specifico e significativo per il singolo, di recuperare tali esperienze in chiave di riequilibrio della stessa personalità del minore.

- Sostenere il minore nella costruzione di un percorso significativo, offrendo una via possibile di ri/strutturazione - della vita e delle relazioni - laddove eventi passati hanno determinato un vissuto disgregante e disgregato. In sintesi, cercare di “proporre un ordine possibile di significato e di organizzazione del vivere”, per provare a costruire un senso alternativo ad esperienze che hanno creato de/strutturazione e de/significazione positiva.

2.2 Caratteristiche specifiche ed innovative del Servizio

L'équipe educativa è in grado di gestire in maniera competente e adeguata i rapporti con le famiglie delle/dei minori accolti, anche in presenza di situazioni caratterizzate da particolare complessità e criticità. Tale capacità è garantita dalla preparazione e dall'esperienza degli operatori, nonché dalla presenza e dal supporto di figure professionali specialistiche.

In particolare, l'équipe può avvalersi dell'apporto dello psicologo e di momenti di supervisione specialistica condotti anche da uno psichiatra, attraverso spazi di confronto strutturati e continuativi. Tali interventi consentono di approfondire le dinamiche familiari e relazionali più complesse, condividere strategie di intervento e sostenere gli operatori nella gestione delle situazioni maggiormente gravose che possono emergere nel corso del percorso comunitario.

La supervisione e il confronto multidisciplinare rappresentano pertanto strumenti fondamentali per garantire una presa in carico qualificata, coerente e attenta ai bisogni delle/dei minori e delle loro famiglie.

A_Actività specifiche con le famiglie

Il Servizio supporta il nucleo familiare attraverso un'attività educativa e di sostegno, garantendo alla/al minore il legame con la famiglia ed aiutandola/o a reinserirsi nell'ambito domestico. Tale obiettivo si persegue attraverso:

- il coinvolgimento del nucleo familiare nella costruzione del progetto educativo rivolto alla/al minore;
- attivando le potenzialità del nucleo attraverso un percorso condiviso;
- accompagnando la famiglia a riconoscere e svolgere i propri compiti e responsabilità genitoriali;

- facilitando la fruizione delle risorse sociali ed educative presenti sul territorio.

La Comunità si rende disponibile a svolgere il servizio di luogo neutro, nell'ambito del progetto residenziale, come concretizzazione del lavoro con le famiglie a seguito di un'attenta valutazione con il Servizio Inviante in merito alla situazione della/del singola/o minore. Il luogo neutro verrà condotto in idonea struttura appartenente alla Cooperativa, da parte di personale educativo.

Nel caso di minori straniere/i verrà attivata la collaborazione di un mediatore.

B_Actività di integrazione sociale

La Comunità si assume il ruolo di verifica dei livelli di accessibilità delle risorse esterne e la qualità del servizio offerto, favorendo il coinvolgimento di queste realtà in un progetto più specifico e significativo per l'utente, elaborando tali esperienze in chiave di riequilibrio della stessa personalità delle/dei minori.

C_Presenza di progetti di accompagnamento all'autonomia, condivisi con la/il minore ed il nucleo familiare, nell'ambito del PEI/PEIN, condotto con metodologia ICF; condivisione del Progetto Quadro, che prevede il lavoro con la famiglia di origine, che deve essere svolto con funzione di facilitazione e supporto, da parte degli operatori.

D_Ulteriori proposte innovative

In relazione alla presenza di risorse quali un medico psicoterapeuta ed un infermiere, la Comunità prosegue un percorso strutturato di presa in carico di minori anche dal punto di vista sanitario.

Grazie alla presenza della nutrizionista possiamo affrontare il tema dell'alimentazione per migliorare la qualità/quantità dei cibi richiesti delle/dei minori.

In relazione agli spazi a disposizione della comunità in fascia diurna, è in via di predisposizione una rinnovata disponibilità di locali attigui alla comunità, in cui localizzare ulteriori momenti di attività specifiche per le minori ospitate, con particolare riferimento alla cura di sé, alla sperimentazione di percorsi autonomi nella gestione delle attività della vita quotidiana, alle attività di studio e laboratorio.

2.3 Tipologia degli spazi interni ed esterni

Gli spazi sono composti da:

- sei camere da letto per due persone,
- tre bagni con doccia, di cui uno attrezzato per la disabilità
- sala TV e attività
- cucina,
- ufficio, servizi e spogliatoi per il personale,
- locale lavanderia
- giardino condominiale.

2.4 Presenza di volontari

La Comunità accoglie due diverse tipologie di volontari:

- Singole persone che, venendo a conoscenza della realtà della Comunità, desiderano prestare il loro aiuto mettendo a disposizione tempo libero e competenze.
- Volontari selezionati dalla Casa dell'Affido o dai Servizi Sociali territoriali e segnalati alla Comunità perché svolgano un periodo di volontariato propedeutico al loro percorso di affidamento o adozione.

Tutti i volontari sono colloquiati e formati dal Coordinatore del Servizio.

La Comunità intende il volontariato come "interno": i volontari condividono con i/le bambini/e attività all'interno della struttura, affiancati dagli educatori, o all'esterno, alla presenza comunque del personale educativo. La possibilità di uscite in autonomia di volontari con bambini ospiti della Comunità viene valutata, caso per caso, dalla Comunità insieme al Servizio inviante, nel caso in cui il Progetto Individuale del minore lo contempli.

Ai sensi del D.lgs. 4 marzo 2014, n. 39, viene richiesto anche per i Volontari il certificato penale del casellario giudiziale. Si provvede inoltre ad attivare specifica assicurazione di responsabilità civile.

CAPITOLO 3

3.1 Modalità di gestione e di tutela della privacy

I dati individuali e le comunicazioni sono gestiti secondo quanto previsto dalla vigente normativa. Le comunicazioni a mezzo telefono, a qualsiasi titolo, possono avvenire solo previa procedura di verifica del richiedente. Tutta la documentazione individuale è raccolta nella cartella personale, conservata in apposito schedario e sottoposta alle tutele previste dalle normative in materia di Privacy.

3.2 Modalità di gestione dei servizi di supporto alla conduzione della vita comunitaria

- Modalità di definizione del menù e di confezionamento dei cibi: Il regime alimentare della Comunità è definito attraverso un menù, elaborato in collaborazione con un tecnico dell'alimentazione della Cooperativa approvato e vidimato dal SIAN. L'alimentazione tiene conto delle necessità di ogni ospite ed in particolare dell'eventuale presenza di patologie o disturbi specifici, nonché di diete legate ad aspetti culturali. Sono garantite le diete personalizzate, come da indicazione medica. Il confezionamento dei cibi viene effettuato direttamente in Comunità.
- Gestione approvvigionamenti: la Cooperativa si affida, per i rifornimenti alimentari, a una ditta esterna, che effettua consegne settimanali presso la Comunità. Gli alimenti vengono ordinati e scelti in base al menù approvato e vidimato dal SIAN. La nostra Comunità riconosce l'importanza di un'alimentazione sana, e predilige l'acquisto di alimenti freschi e di stagione.
- Gestione delle pulizie e sanificazione degli ambienti: la pulizia dei locali viene effettuata dagli operatori della struttura e in particolare dall'O.S.S., in orari compatibili con il normale svolgimento delle attività. La pulizia dei locali viene effettuata secondo quanto programmato con specifico protocollo.
- Gestione dei farmaci: Anche per quanto riguarda la gestione dei farmaci si fa riferimento a specifico protocollo.

3.3 Regolamento interno

Data l'età dei minori ospitati, non è stata ravvisata la necessità di predisporre un regolamento interno della Comunità.

CAPITOLO 4

Per qualsivoglia informazione occorrente, il Responsabile del servizio è disponibile, previo appuntamento telefonico al numero indicato nella presente carta del servizio.

CHRONOS S.c.s.

Via Rombò, 35 - 10098 RIVOLI (TO)

Tel. 011.9553401 - Fax 011.9553410

Part. IVA 042 537 200 17

