SCS LA TESTARDA ONLUS
C.so Regina Margherita, 175 - 10144 Torino
Tel. 011 488776 e-mail: info@latestarda.it

Comune di Torino
Dipartimento Servizi Sociali, Socio Sanitari e Abitativi

ASL Città di Torino

CARTA DEL SERVIZIO



del
Centro Diurno – Il Sole
Via Plava 145 Torino

Validità della Carta 01.01.2026 – 31.12.2027

PREMESSA

La carta del servizio, perché questo documento?
Per far conoscere le principali informazioni, sul Centro diurno e sulla sua organizzazione.
Abbiamo cercato, con questo breve documento, di presentare una "carta" che Vi permetta di valutare le attività da noi effettuate, sapere chi siamo professionalmente, come operiamo ed offrirVi punti di riferimento.

COS'È IL NOSTRO SERVIZIO

Il Centro diurno "Il Sole" è attivato dal marzo del 2007. Si configura come RAF (residenza assistenziale flessibile) di tipo A. Può ospitare **20** persone disabili ultraquattordicenni che possiedono potenzialità di miglioramento o di recupero in ambito socio relazionale e funzionale, pur in presenza di complessità di trattamento.
Il servizio è dedicato a persone disabili con valutazione della Commissione UMVD di - disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento: Deficit intellettivi con innesto psicotico o associato a disturbi relazionali, insufficienza mentale e difficoltà specifiche di apprendimento accompagnato a limitazione di sviluppo cognitivo e della sfera emozionale.
L'équipe educativa gestisce il centro diurno. È composta da figure professionali che operano con mansioni e ruoli precisi e differenziati. Ha il compito di redigere e realizzare il progetto di servizio e, in collaborazione con i Servizi sociali di provenienza, i progetti educativi individuali dei singoli ospiti. Il P.E.I. è condiviso con la famiglia di riferimento in presenza dell'educatore di territorio del Servizio Sociale di riferimento.
L'equipe concretizza gli **interventi educativi ed assistenziali** necessari a sostenere l'esistenza e le capacità degli ospiti, a favorire **l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale**.
L'azione di cura si prefigge di migliorare, nel soddisfare i bisogni primari, l'assistenza nel vissuto della quotidianità. della persona con disabilità.
Le **attività** promosse dal centro sono **diversificate** a seconda delle capacità e delle potenzialità delle persone inserite e possono svolgersi sia all'interno sia **all'esterno della struttura**.
Un'attenzione particolare viene rivolta al **clima emotivo** e al **contenimento** delle manifestazioni di disagio, in tal senso l'equipe lavora per alternare in modo adeguato ad ognuno stimoli e situazioni di quiete.
Con il lavoro di rete si punta a radicare il servizio nel contesto territoriale e cittadino, attingendo anche a risorse esterne (attività ricreative, laboratoriali, sportive e di socializzazione) così da offrire agli ospiti una collocazione ed un ruolo sociale positivo. L'autonomia, infatti, è da intendersi anche come **capacità di vivere** e agire negli ambiti sociali esistenti. La condivisione dei percorsi si realizza con **le famiglie**, i Servizi Sociali e le Aziende Sanitarie Locali, la rete informale dell'**associazionismo** e del **volontariato**.
I locali in cui è collocato sono stati ristrutturati ed adeguati appositamente per allocare questo servizio. È composto da atrio, soggiorno, sala da pranzo, sala per laboratori, sala per attività didattica, sale attività occupazionali, palestra, spogliatoio, ufficio, servizi igienici, bagno assistito e deposito. È di pertinenza del centro diurno anche un vasto giardino con piante e siepi completamente recintato.
La struttura, in possesso di autorizzazione al funzionamento in qualità di Raf Diurna di tipo A, *regolarmente accreditata presso la Regione Piemonte ai sensi delle DGR 25/2012, iscritta ad Albo Prestatori di Servizi Socio Sanitari istituito dalla Città di Torino e dalle Aziende Sanitarie Locali, è a norma secondo il decreto 81/2008.* Applica protocolli H.A.C.C.P; ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9000.

CHI LA GESTISCE

Il nostro Centro Diurno è gestito dalla **Cooperativa sociale "La Testarda"** nata nel 1982. Siamo una cooperativa medio-piccola composta da soci lavoratori, collaboratori e dipendenti con differenti qualifiche professionali: medici psichiatri, psicologi, educatori professionali, fisioterapisti, tecnici di attività, operatori socio sanitari, infermieri professionali, addetti ai servizi generali.
Le **linee culturali e sociali** che ci uniscono sono indirizzate verso il raggiungimento del **maggior benessere possibile** per le persone a noi affidate. Questo obbiettivo è perseguito con: la progettazione educativa dei servizi e dei percorsi individuali, la formazione permanente degli operatori, lo sviluppo qualitativo dell'intervento, la valorizzazione del lavoro e del confronto d'équipe, la ricerca di percorsi e tecniche innovative, l'attuazione di percorsi di integrazione sociale e territoriale.
Negli anni la nostra cooperativa ha **specializzato il suo intervento** realizzando servizi e interventi diversificati tutti rivolti a **persone diversamente abili**.
Attualmente gestisce, per la Città di Torino e per alcuni Consorzi Intercomunali della provincia di Torino, **servizi residenziali**: RAF, Comunità Alloggio, Gruppi Appartamento, Servizi di Autonomia interventi di Massima Autonomia e **servizi semi residenziali**: Raf Diurne, Centri Diurni, CAD, Educative territoriali.

COME E' REALIZZATA LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta è realizzata dall'équipe educativa. Per questa stesura si è tenuto conto delle indicazioni fornite dagli **Enti committenti** e dai suggerimenti apportati **dalle famiglie e delle persone che fruiscono del servizio**. Ha durata biennale e viene periodicamente aggiornata.

A CHI È RIVOLTA LA CARTA

La carta viene presentata e consegnata **alle famiglie** in occasione di **una riunione dei genitori**. I suoi contenuti sono esposti, se le possibilità cognitive lo permettono, **alle persone diversamente abili** che frequentano il Centro Diurno.
Con la carta il destinatario dell'intervento è messo nelle condizioni di conoscere e valutare ciò che gli viene offerto, è informato sulle disponibilità reali del servizio, sul programma degli interventi che sono stati predisposti, sulle ciò che gli verrà offerto e sugli sviluppi possibili del suo percorso. L'**informazione** mette in atto un'operazione di **trasparenza** che tutela sia gli ospiti che gli operatori esplicitando diritti e doveri.

COME SI VERIFICA IL NOSTRO LAVORO

La veridicità di quanto esposto nella carta viene verificato in momenti diversificati: **interni** - nelle giornate periodiche di programmazione dell'équipe – nei controlli operati dal coordinatore dei servizi della cooperativa; **esterni** - nelle riunioni tra équipe e famigliari, - negli incontri tra referenti dei casi e assistenti sociali, - nei momenti di bilancio sull'andamento del servizio con i responsabili degli Enti committenti.
Annualmente viene somministrato ai genitori e agli ospiti **un questionario** per rilevare il gradimento delle prestazioni e raccogliere segnalazioni di eventuali criticità o inadempienze da loro riscontrate.

INFORMAZIONI SUL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è in Via Plava 145 Distretto Sud-Ovest Quartiere Mirafiori Sud
È raggiungibile dalle linee GTT: **71, 63 e 34**
Il referente del servizio è la sig.na: Irene Smaila
Il numero di telefono è **011-3473990**
L' e-mail del servizio è sole@latestarda.it
Periodo di apertura tutti i giorni feriali da gennaio a dicembre
È aperto: dalle ore 8,30 alle ore 16;
L'accesso per i famigliari è possibile durante l'orario di apertura
Il servizio è una **RAF Diurna – Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo**. Vocazione prevalente Disabilità intellettiva con problemi relazionali e comportamentali e vocazione secondaria Disabilità intellettiva.

GIORNATA TIPO

Il Centro Diurno "Il Sole" apre alle ore 8,30, arrivi e partenze sono scaglionati per garantire la necessaria flessibilità nei trasporti.
L'accoglienza è un momento importante: prevede una "**seconda colazione**", segue un momento dedicato **all'igiene personale** e la predisposizione allo svolgimento delle attività.
Dalle ore 9.30 alle ore 13.00 sono previste **le attività** (come da calendario settimanale) organizzate per piccoli gruppi o per singoli, alcune di queste possono svolgersi fuori dal Centro.
Alle ore 13.**00** c'è il **pranzo**.
Fin verso le 14.00 si condivide uno **spazio informale**, non strutturato, in cui viene lasciato, laddove possibile, all'iniziativa individuale la scelta di come occupare il proprio tempo.
Dalle ore 14.00 alle ore 15.30 si ripresentano **le attività**.
Al termine delle attività pomeridiane è previsto un ulteriore **spazio dedicato** all'igiene personale e di preparazione per il rientro in famiglia.
La strutturazione del seguente orario della giornata "tipo" del centro diurno può prevedere delle variazioni dovute ad una programmazione annuale del servizio, visti i cicli stagionali.

LE ATTIVITÀ

Obiettivo principale dell'attività è la promozione e il supporto per gli ospiti della condizione emotiva più favorevole alla loro tranquillità ed alle migliori interazioni con gli altri e con l'ambiente.
Le attività sono realizzate nell'ambito dei laboratori. Sono organizzati in piccoli gruppi e scelti in base alle linee di intervento previste dal nostro progetto. La partecipazione degli ospiti alle varie attività viene valutata in sede progettuale e di programmazione ed è in linea con le esigenze, i bisogni e laddove possibile le propensioni individuali. Il filo conduttore di tutte le proposte resta il raggiungimento del benessere psicofisico, attraverso lo sviluppo del massimo grado di autonomia fisico-motoria, della capacità espressiva e relazionale, delle potenzialità cognitive, della socializzazione e della riabilitazione.

LE ATTIVITÀ NELL'ARCO DELL'ANNO

Le attività durante il periodo estivo seguono un calendario specifico e differenziato. Sono incrementate le uscite e le gite che durano anche un'intera giornata, le presenze in piscina all'aperto e le uscite per recarsi a spettacoli, manifestazioni ricreative e socializzanti.
Le **attività laboratoriali** sono curate dagli operatori sia interni che esterni.
Il **calendario delle attività** e le eventuali variazioni sono presentati periodicamente ai genitori.

SOGGIORNI

Nel periodo tra giugno e settembre si svolge un soggiorno vacanza, la durata, comprensiva del viaggio è **tra i 10 e 14 giorni**.

COME È COMPOSTA L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe del centro diurno è multi-professionale composta, in base alla vigente normativa, da: responsabile del servizio, educatori professionali, operatori socio sanitari, tecnico attività, infermiera professionale, tecnico della riabilitazione (fisioterapista), consulente sanitario.
Al **referente del servizio** è sono affidati i compiti del coordinamento del servizio e il raccordo con gli altri organi della cooperativa, con i servizi per disabili e le Aziende Sanitarie Locali del territorio, con i Servizi Sociali e Sanitari di provenienza degli ospiti.

LE ASSOCIAZIONI CHE COLLABORANO CON NOI

Collaboriamo anche con volontari e Associazioni, soprattutto per quel che riguarda le attività sportive, laboratoriali e di socializzazione. Le Associazioni e gli Enti che attualmente collaborano con noi sono:

- Circolo Soham, che svolge attività di Yoga e formazione
- Accademia Nazionale shiatzu-do
- Associazione ASD (pilates)
- Associazione ALP (lavoratori e pensionati)
- Associazione MADI (consulenza psicologica)

Gli spazi del centro diurno ospitano inoltre le famiglie del quartiere per feste di compleanno, battesimi etc.

VOLONTARIATO E TIROCINI

Siamo sede di **tirocinio** per frequentanti di corsi di formazione Oss e di laurea in indirizzi sociali ed educativi

GESTIONE DELL'EMERGENZA

Per emergenza intendiamo un accadimento che non può essere affrontato con le sole risorse disponibili nel servizio e che di conseguenza richiede un intervento tempestivo esterno. Si sono previste le seguenti aree di emergenza:

- **Sanitaria** quando un ospite è colpito da un malore grave o da un incidente. Gli operatori abilitati prestano il primo soccorso, chiamano il 112 e, se è possibile, seguono la persona nel tragitto e nel ricovero.
- **Incendio** se è di limitate dimensioni si attiva la procedura antincendio e se il pericolo persiste si chiamano i vigili del fuoco si allontanano immediatamente tutti gli ospiti dalla struttura una volta raggiunta l'area di sicurezza si fa l'appello, e si tranquillizzano i presenti.
- **Incidente nel trasporto** si richiede l'immediato intervento del pubblico soccorso e in caso di pericolo si portano gli ospiti in posizione di sicurezza.

Una particolare attenzione verrà adottata nell'effettuare opportune e tempestive comunicazioni informative alla famiglia al medico generico ai responsabili della cooperativa e questi ne danno comunicazione al Servizio Sociale e all'Ente interessato.

PASTI, DIETE

I pasti sono forniti dalla ditta Laneri, il Menù è vidimato dall' ufficio diete dell'ASL. Si possono introdurre **diete speciali individualizzate** ogni qual volta vengano prescritte.
La pulizia generale è fatta da una colf che provvede sia alla detersione che alla disinfezione. Sono attuati i protocolli **Haccp**.

VISITE DEI FAMIGLIARI

Famigliari e amici **possono accedere regolarmente** al servizio per visitare i loro congiunti o per accompagnarli. Se l'esigenza non è eccezionale o urgente è gradito un preavviso tramite accordo telefonico.

REFERENZE INDIVIDUALI E INCONTRI COI FAMIGLIARI

Ogni ospite ha come punti di riferimento **due referenti** che vengono indicati dall'équipe educativa. Si occupano nel particolare di tutto ciò che lo riguarda che va oltre la gestione del quotidiano: rapporto con la famiglia, visite mediche, rapporti con i realizzatori delle attività esterne.
Gli operatori sono responsabili dell'**intervento educativo nella sua globalità**. A loro spetta il compito di elaborare i progetti del centro diurno ed individuali, di cooperare per la loro attuazione, di curarne la verifica. Accompagnano gli ospiti nel percorso progettuale, ascoltando le esigenze e offrendo strumenti e opportunità.
Periodicamente vengono concordati dei **colloqui individuali con i famigliari** per dare e raccogliere informazioni e suggerimenti sul comportamento dell'ospite e per esplicitare e verificare i percorsi avviati.
Vengono calendarizzate anche delle **riunioni** a cui sono invitati tutti i **genitori,** in queste vengono presentate e verificate le attività, le forme di socializzazione, i **programmi e gli obbiettivi educativi**. Un altro tipo di incontro previsto almeno annualmente è quello tra referente e famiglia per una verifica sul progetto. A questo incontro partecipa anche l'assistente sociale che ha la titolarità del caso.

RIUNIONI D'EQUIPE E RAPPORTI CON I TITOLARI SOCIO EDUCATIVO SANITARI DELL'ENTE PUBBLICO

Periodicamente si effettua la **riunione d'équipe** a cui partecipano tutti gli operatori in organico. È l'ambito in cui si programma e progetta il funzionamento del servizio, si analizzano i comportamenti e i bisogni degli ospiti, si programma e verifica lo svolgimento delle attività, si concordano le strategie e gli interventi per realizzare i percorsi educativi e si **elaborano i P.E.I.** A questa riunione periodicamente è presente il coordinatore dei servizi. Appositi incontri, a scopo di **verifica e aggiornamento**, vengono concordati con i referenti dei singoli ospiti, i titolari del progetto assistente sociale e responsabile sanitario.
Il responsabile sanitario interno conduce **la supervisione** che ha cadenza quindicinale, in questo ambito si attua la supervisione clinica relativa alle persone ospitate.
La cooperativa organizza annualmente **attività formativa** rivolta ai propri soci lavoratori e dipendenti.

CON CHI RISOLVERE I PROBLEMI

Il referente di ogni singolo ospite si pone come primo interlocutore **per ogni problema**, **lamentela o suggerimento** che le famiglie fanno alla comunità. Successivamente, l'équipe, unitamente al referente di servizio, concorderà come procedere.
Il referente di servizio è comunque a disposizione delle famiglie per qualsiasi eventualità. È possibile contattarlo telefonicamente presso il centro diurno o concordare un incontro.
*In caso di **controversie non risolte** a livello di équipe, si può **presentare reclamo** alla coordinatrice d'area Manuela Mazzà al numero telefonico 3456687423.*

AMMISSIONI E DIMISSIONI

I Servizi Sociali che propongono un possibile **inserimento**, contattano il coordinatore dei servizi della cooperativa, questi verifica con il responsabile del servizio la compatibilità tra le caratteristiche della persona da accogliere e il progetto del servizio e insieme si definisce la presentazione e descrizione del servizio alla famiglia, un percorso di conoscenza e avvicinamento.
L'inserimento nel centro diurno seguirà le procedure del progetto di accoglienza.
Le dimissioni possono avvenire per i seguenti motivi:

- raggiungimento degli obiettivi del progetto educativo;

- incompatibilità tra le caratteristiche dell'utente e il progetto di servizio; - per volontà dei Servizi Sociali, della famiglia o dell'ospite; - impossibilità di convivenza con gli altri ospiti.

In ogni caso, le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Sociali di riferimento che definiranno modi e tempi d'attuazione.

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO

Documenti personali dell'ospite:

- carta d'identità (in fotocopia)
- codice fiscale (in fotocopia)
- tessera S.S.N. (in fotocopia)
- prescrizione del medico di base dei farmaci da assumere durante l'orario di frequenza
- Documentazione medica riguardante specifiche controindicazioni (allergie, disfagie ecc.)
- Prescrizioni dietologiche
- tessera di esenzione ticket (in fotocopia)
- verbale di invalidità civile (in fotocopia)
- certificato di gravità ai sensi della L. 104/92 (in fotocopia)
- decreto di interdizione e/o inabilitazione (qualora presente) (in fotocopia)
- dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore (qualora presenti)
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati

VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO CON LE UMVD TERRITORIALI

Regolarmente l'équipe educativa invia **relazioni e aggiornamenti**, sui percorsi educativi e sanitari attuati e sui cambiamenti intervenuti, per informare e documentare sulla progettualità realizzata o sulle difficoltà d'attuazione.

Le **verifiche periodiche** vengono attuate e concordate con tutte le figure professionali dei servizi sociali e sanitari facenti parte della presa in carico e della rete dell'ospite con cui l'équipe coopera per l'attuazione degli interventi socio-educativi e terapeutici:

- Umvd territoriali
- Assistenti sociali;
- Educatori di territorio;
- A.S.L.;
- Psichiatra o neuropsichiatra infantile delle diverse A.S.L.

COME SI PAGA LA RETTA SOGGIORNI

La quota dovuta dalle persone che partecipano ai soggiorni estivi viene **accertata e comunicata** annualmente dagli uffici del servizio sociale e versata dagli ospiti o dai loro famigliari presso gli uffici amministrativi della cooperativa. Per ogni pagamento viene rilasciata relativa fattura quietanzata.

LE PRESTAZIONI COMPRESE

Il centro diurno ha lo scopo di realizzare **progetti individualizzati** e quindi è organizzato per soddisfare tutti i bisogni materiali e sociali delle persone accolte. A tale scopo garantisce:

- Pasto
- Trasporti
- Attività e materiale per il loro svolgimento, gite
- Personale addetto alla persona, al coordinamento e ai servizi generali che presta le seguenti **tipologie di interventi**

- **Assistenziali**: cura dell'igiene personale e cura della persona.
- **Sanitarie**: somministrazione delle terapie prescritte dal medico, cura di piccoli malanni, educazione alla salute e alla prevenzione.
- **Educative**: interventi sulle aree delle relazioni interpersonali, delle autonomie (cura e gestione degli spazi, rapporto con le regole, gestione del tempo libero), delle abilità sociali (integrazione e partecipazione alle attività e ai momenti di socializzazione interni ed esterni. Gestione dei rapporti con i Servizi Sociali e con le famiglie.

Nella retta **non è compreso** quanto specificato nel dettaglio sottostante, che è da considerarsi quindi a carico dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- oggetti di igiene personale
- farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN

DIRITTI GARANTITI AGLI OSPITI

L'équipe lavora insieme nella salvaguardia di alcuni **diritti fondamentali** per le persone con disabilità:

- **il diritto ad un proprio spazio all'interno della struttura da personalizzare e nel quale poter tenere le proprie cose;**
- **il diritto alla salvaguardia della dignità umana;**
- **il diritto a partecipare a decisioni e progetti che li riguardano;**
- **il diritto a cure sanitarie appropriate;**
- **il diritto ad una vita affettiva;**
- **diritto alla privacy: il trattamento dei dati personali avviene in conformità alle disposizioni previste dal REG. UE 2016/679.**

PER CHI VUOL SAPERNE DI PIÙ

All'interno del centro diurno sono esposti, nella bacheca:

- L'organizzazione dettagliata delle attività individuali, giornaliere e settimanali con i rispettivi orari e tempi
- Il menù

Nella bacheca dell'ufficio operatori:

- I turni degli operatori
- L'elenco delle associazioni di autotutela

INFORMAZIONI SULLA COOPERATIVA

La sede legale ed amministrativa della cooperativa sociale La Testarda è in **Corso Regina Margherita, 175 – 10144 Torino.** Il numero di telefono è **011 488776;** e-mail: info@latestarda.it
Il legale rappresentante è **Antonella ZAPPINO** reperibile presso la sede amministrativa