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
Gruppo Appartamento Micro
Corso Casale 85
Torino

Validità della Carta 01.01.2026 - 31.12.2027

PREMESSA

La carta del servizio, perché questo documento?
Per far conoscere le principali informazioni, sulla struttura e sull'organizzazione del servizio.
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 Gruppo Appartamento "Micro" è attivato dal 1988. Può ospitare ***6*** *persone di età compresa tra* ***18-65****. Il servizio è dedicato a persone disabili con valutazione della Commissione UMVD di* ***Disabilità Intellettiva*** *di grado medio o medio grave, che può anche essere associata a disturbi del comportamento; che abbiano caratteristiche compatibili con il progetto. È un servizio residenziale che accoglie chi è impossibilitato a rimanere nel proprio nucleo familiare, proponendo* ***un contesto alternativo di autonomia, se pur simile, a quello della famiglia.***
L'équipe educativa gestisce il Gruppo Appartamento 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.
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*** *e laddove fosse possibile mantenere le reti sociali di origine.*
L'azione educativa punta a favorire l'acquisizione e il mantenimento del più elevato livello di capacità relazionali e di autonomia possibile.
L'azione assistenziale *si prefigge di migliorare la soddisfazione dei bisogni primari e facilitare le attività della vita quotidiana della persona con disabilità.*
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.***
Il Gruppo Appartamento si trova al terzo piano di un edificio sito in Corso Casale 85 a Torino, nella Circoscrizione VII Amministrativa- Aurora, Vanchiglia, Madonna del Pilone.
L'alloggio è composto da un ampio salone una cucina, 4 camere da letto, un ufficio per gli operatori, 2 bagni.
La struttura, in possesso di autorizzazione al funzionamento in qualità di Gruppo Appartamento 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.

CHI LO GESTISCE

Il nostro Gruppo Appartamento "Micro" 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.*

COM'È REALIZZATA LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta è realizzata dall'équipe educativa. Per questa stesura si è tenuto conto delle indicazioni fornite dai Servizi Sociali committenti e dei suggerimenti apportati ***dalle famiglie e delle persone che fruiscono del servizio****. È stata discussa e stilata dall'équipe e successivamente, per raggiungere un'****effettiva condivisione****, inviata al Coordinatore Socio Educativo di circoscrizione e agli assistenti sociali degli ospiti. Ha durata triennale e verrà 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 abitano nel Gruppo Appartamento.*
*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 per lui, sulle cose che farà 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 il Coordinatore socio educativo.*
*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 GRUPPO APPARTAMENTO

*È raggiungibile dalle linee GTT: **61; 30; 56, 3; 75; 66***
*Il referente del servizio è la signora **Laura Graziano***
*Il numero di telefono è **0118195744**.*
La e-mail del servizio è: micro@latestada.it
*È aperta **24 ore su 24 per 365 giorni** l'anno;*
*L'accesso per le visite dei famigliari è dalle **9.00 alle 21.00** in orari diversi è gradito un preavviso telefonico.*

GIORNATA TIPO

7.00-9.00	*Risvegli e alzate, cura e igiene della persona, colazione, vestizione I risvegli sono cadenzati sulla base dell'organizzazione degli impegni delle ospiti.*
9.00-12.30	*Attività legate alla conduzione domestica: la spesa, preparazione pranzo, pulizia generale. Attività esterne, laboratori, attività lavorative*
13.00-14.00	*Pranzo. Il pranzo è cucinato in Gruppo Appartamento sulla base di un menù predefinito. I prodotti alimentari sono acquistati all'interno della grande distribuzione. Il pranzo è comune, il personale mangia con gli ospiti del Gruppo Appartamento e li assiste. Gli ospiti collaborano nella preparazione della tavola e nel riassetto degli spazi comuni.*
14.00-15.00	*Il dopo pranzo prevede un momento di tranquillità, di socializzazione informale tra operatori e ospiti.*
15.00-18.30	*Attività legate alla conduzione domestica, alla ricreazione, alle attività laboratoriali esterne*
19.15-20.30	*La cena è cucinata nel Gruppo Appartamento.*
20.30-23.00	*Socializzazione di gruppo e preparazione per la notte.* *E' un momento importante, utilizzato dagli ospiti per ascoltare musica, guardare la tv o conversare con l'educatore che fa la notte, in un contesto più tranquillo.*
22.00-7.00	*Riposo. Non c'è un'ora precisa per andare a letto. Ogni ospite può decidere liberamente l'ora per ritirarsi, comunque entro la mezzanotte circa.*

L'organizzazione della giornata di ogni ospite è differente da quella degli altri, per cui si presenta una schematizzazione parziale relativa ai percorsi comuni. Metà giornata è occupata dall'attività principale sia essa la scuola o il lavoro; il resto è occupato da attività sportive o laboratoriali, amici e fidanzati, e dai compiti domestici assegnati all'interno del Gruppo Appartamento. Tutti intervengono nella gestione del Gruppo Appartamento: a seconda delle loro capacità e con l'appoggio degli operatori, si occupano della preparazione dei pasti, della cura del loro spazio.

IL FINE SETTIMANA

Possono essere previsti rientri in famiglia e visite ad amici, parenti o fidanzate.
Per chi rimane in Gruppo Appartamento sono organizzate delle attività da svolgere o il giorno o la sera e la domenica (spettacoli musicali, pub, passeggiate, stadio, gite fuori porta ecc.).

LE ATTIVITÀ NELL'ARCO DELL'ANNO

Le attività scolastiche e lavorative si interrompono in estate. Durante questo periodo sono incrementate le uscite e le gite fuori porta che durano anche un'intera giornata, le presenze in piscina all'aperto e le uscite serali per recarsi a spettacoli, manifestazioni ricreative e socializzanti.
Le attività laboratoriali sono curate dagli operatori sia interni sia 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 di 7 giorni.

COME È COMPOSTA L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe della Gruppo Appartamento "Micro" è multi-professionale composta, in base alla vigente normativa, da: responsabile del servizio, educatori professionali, operatori socio sanitari, un medico svolge una consulenza.
*Al **referente del servizio** è sono affidati i compiti del coordinamento del servizio e i rapporti 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 con le quali la cooperativa ha una collaborazione consolidata sono:

- *Associazione "Buffoni di corte" per laboratori di ceramica e pasta fresca*
- *Associazione "Tracce d'Arte" per laboratori di pittura*
- *Motore di ricerca della Città di Torino;*
- *Associazione sportiva "Fuori onda" per le attività sportive*
- *Fondazione "Time 2" per le attività di trekking*
- *Gattile di via Zanella Torino*
- *InGenio*

Sarà cura degli operatori creare intorno al Gruppo Appartamento una rete sociale che permetterà agli ospiti di avere punti di incontro e socializzazione.

VLOLONTARIATO E TIROCINI

Siamo sede di tirocinio per frequentanti di corsi di formazione 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 ordinarie 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 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 dei presenti e si tranquillizzano i presenti.*
- ***Mancato rientro dell'ospite** verificato il mancato rientro l'operatore avvisa i vigili urbani, si interpellano ospedali della zona.*
- ***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 e LAVANDERIA

La conduzione del servizio, per scelta educativo progettuale, si rifà a una dimensione abitativa e organizzativa che si avvicina al ***modello famigliare****. Alcune mansioni domestiche. in* ***un percorso di autonomia nelle attività domestiche*** *quindi vengono eseguite dagli ospiti stessi con l'aiuto degli operatori. Il* ***menù*** *ripartito su quattro settimane e diversificato tra estate e inverno è vidimato da S.C. igiene alimentazione e nutrizione dell'Asl Città di Torino. Si seguono* ***diete speciali individualizzate*** *ogni qual volta vengono prescritte dai medici competenti.*
La pulizia dei locali, delle stanze, dei servizi e dei connettivi, così come l'attività di lavaggio e stiratura degli indumenti e della biancheria sono affidati sia agli ospiti che sono seguiti agli operatori che ad un addetto ai servizi generali. Nel Gruppo Appartamento sono rispettati i protocolli ***HACCP*** *e le procedure richieste per l'iscrizione all'Albo regionale prestatori di servizi.*

VISITE DEI FAMIGLIARI

Famigliari ed amici possono accedere regolarmente al Gruppo Appartamento per visitare i loro congiunti o per accompagnarli in momenti di intrattenimento esterno. Se l'esigenza non è eccezionale o urgente è gradito un preavviso, tramite accordo telefonico, per cercare di evitare che tali momenti si sovrappongano ad uscite organizzate o attività programmate.

REFERENZE INDIVIDUALI

Ogni ospite ha come punti di riferimento ***due operatori referenti (educatore ed oss)*** *che vengono indicati dall'équipe educativa. Seguono e sono punto di riferimento per la famiglia, le visite mediche, i realizzatori delle attività esterne.*
*Gli operatori sono responsabili dell'****intervento educativo nella sua globalità****. A loro spetta il compito di elaborare i progetti di comunità 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 sulla quotidianità dell'ospite e per esplicitare e verificare i percorsi avviati.
Vengono calendarizzate delle riunioni a cui sono invitati tutti i genitori dove vengono presentate e verificate le attività, le forme di socializzazione, i programmi e gli obiettivi educativi. Un altro incontro previsto, almeno con cadenza annuale, 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.
Ogni ospite ha come punti di riferimento ***due operatori 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.*

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/risorse 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 della cooperativa. Appositi incontri, a scopo di* ***verifica e aggiornamento****, vengono concordati con i referenti dei singoli ospiti, l'assistente sociale e il referente sanitario.*
Il referente sanitario interno conduce la ***supervisione*** *che ha cadenza quindicinale; in questo ambito si attua la supervisione clinica relativa alle persone ospitate in Gruppo Appartamento. La cooperativa ha attive collaborazioni con tecnici che svolgono attività professionali di: psicologo, neuropsichiatra o psichiatra, infermiere professionale e fisioterapista.*
La cooperativa organizza annualmente ***attività formativa*** *rivolta ai propri soci lavoratori e dipendenti. Le famiglie saranno informate delle attività formative programmate.*

CON CHI RISOLVERE I PROBLEMI

Il referente di ogni singolo ospite si pone come primo interlocutore ***per ogni problema****,* ***lamentela o suggerimento****.*
Successivamente, l'équipe, unitamente al referente di servizio concorderà come procedere.
Il referente di servizio è comunque a disposizione delle famiglie per qualsiasi eventualità. E' possibile trovarlo in Gruppo Appartamento telefonando o concordando un appuntamento.
In caso di ***controversie non risolte*** *a livello di équipe, si può* ***presentare reclamo*** *al coordinatore d'Area Guido Borio, contattandolo presso la sede della Cooperativa.*

AMMISSIONI E DIMISSIONI

Previo contatto tra i Servizi Sociali che propongono un possibile ***inserimento*** *e il Referente del Servizio, che, raccolte le prime informazioni sulle caratteristiche e i bisogni della persona predispone un progetto di accoglienza individualizzato; si individuano e*

si definisce la gradualità dell'inserimento e le modalità (visita della Gruppo Appartamento, conoscenza degli altri ospiti, raccolta documentazione, conoscenza della rete familiare e sociale della persona, partecipazione a pranzi e momenti di socialità precedenti l'ingresso in Gruppo Appartamento).
Eventuali dimissioni degli ospiti vengono concordate con la famiglia, con Servizi Sociali e Sanitari di riferimento e sono oggetto di predisposizione di un progetto di dimissioni concordato ed individualizzato.

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*
- *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 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: - Unità Multidisciplinari Valutazione Disabilità territoriali;*

- *Assistenti sociali;*
- *Educatori di territorio;*
- *Medico di base;*
- *Medici specialisti;*
- *A.S.L.;*
- *Psichiatra o neuropsichiatra delle diverse A.S.L.*

COME SI PAGA LA RETTA

*La quota dovuta dalle persone 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 NELLA RETTA

La Gruppo Appartamento ha lo scopo di realizzare progetti di vita individuali e quindi è organizzata per soddisfare tutti i bisogni materiali e sociali delle persone accolte. A tale scopo garantisce:

- *Colazione, pranzo, merenda, cena;*
- *Biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale e per le pulizie dell'appartamento;*
- *Lavaggio degli abiti e stiratura;*
- *Spese di gestione del servizio;*
- *Spese per i trasporti;*
- *Spese dirette per gli ospiti;*
- *Attività (compreso il materiale per il loro svolgimento);*
- *Gite;*
- *Costi di amministrazione;*
- *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, visite specialistiche, cura di piccoli malanni, educazione alla salute e alla prevenzione.*
- ***Educative***: *interventi sulle aree delle relazioni interpersonali, delle autonomie all'interno del Gruppo Appartamento (cura e gestione degli spazi, rapporto con le regole, gestione del tempo libero), delle abilità sociali (conoscenza e uso del denaro, integrazione e partecipazione alla vita comunitaria, uso dei mezzi pubblici, capacità di risolvere piccoli problemi), della formazione scolastica e degli inserimenti lavorativi. 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:*

- *capi di abbigliamento e calzature;*
- *oggetti di igiene personale;*
- *piccole spese di vita quotidiana (sigarette, bar e altri generi di conforto personale);*
- *farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN;*
- *eventuali ticket per farmaci, visite mediche specialistiche, accertamenti ed esami;*
- *parcelle per consultazioni personali di professionisti e per eventuali ricoveri presso strutture che richiedano pagamenti di rette parziali o totali compreso l'accompagnamento.*

DIRITTI GARANTITI AGLI OSPITI

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

- ***diritto ad un proprio spazio all'interno della struttura da personalizzare e nel quale poter tenere le proprie cose;***
- ***diritto alla salvaguardia della dignità umana;***
- ***diritto a partecipare a decisioni e progetti che li riguardano;***
- ***diritto a cure sanitarie appropriate;***
- ***diritto ad una vita affettiva;***
- ***diritto, in accordo con i Servizi Sociali, a mantenere i rapporti con la famiglia di origine;***
- ***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 Gruppo Appartamento sono esposti, nella bacheca del soggiorno:

- *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, 175 – 10144 Torino. Il numero di telefono è 011-488776;
la mail è info@latestarda.it
È raggiungibile dalle linee GTT: ***16, 3, 72, 29, Linea 1 Metro.***
Il legale rappresentante è ***Antonella ZAPPINO*** *reperibile presso la sede amministrativa.*