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
Via Giulio, 22
10121 Torino

ASL Città di Torino

CARTA DEL SERVIZIO



del
SERVIZIO D'AUTONOMIA – Arquata
Via Arquata 22/56
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

Può ospitare due persone maggiorenni con compromissioni psichiche o psicofisiche di grado lieve e mediolieve, che posseggano buone autonomie o significative potenzialità ad incrementarle.
È un servizio residenziale che accoglie chi è impossibilitato a rimanere nel proprio nucleo familiare, proponendo un contesto alternativo di autonomia, supportato da una presenza educativa temporanea che si attiva per alcune ore al giorno.
Una équipe educativa accompagna e segue le persone accolte. Ha il compito di redigere e realizzare, il progetto di autonomia in collaborazione con i Servizi Sociali di provenienza.
All'interno del servizio si concretizzano quindi, interventi educativi ed assistenziali necessari a sostenere l'esistenza e la crescita degli ospiti, a favorire l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale, mantenere le reti sociali di origine e sviluppare le capacità presenti.
Dopo un primo periodo di osservazione dell'ospite, gli educatori attraverso il lavoro di rete, cercano di reperire le risorse esterne che maggiormente si adattano alla realizzazione del progetto educativo: inserimenti lavorativi e di integrazione, ma anche sportivi, attività laboratoriali e di socializzazione, sono gli ambiti in cui le persone sperimentano loro stesse in un percorso di crescita individuale fondata sull'acquisizione di nuove competenze e relazioni interpersonali.
Il nostro progetto punta a radicare gli ospiti nel contesto territoriale, così da raggiungere una collocazione ed un ruolo sociale positivo. L'autonomia, infatti, è da intendersi anche come capacità di relazionarsi e agire nel territorio. Il lavoro di rete è fondamentale: esso ci permette di valorizzare le competenze presenti nel nostro contesto, favorendo la condivisione di risorse e problemi. Oltre al lavoro con le famiglie e i Servizi Sociali, la rete informale dell'associazionismo e del volontariato è quella che più ci permette di rispondere ai bisogni degli ospiti.

L'alloggio, situato al piano rialzato di uno stabile dell'ATC, è composto da una cucina, una camera da letto, un bagno e un'entrata; ha un balcone e una cantina.

CHI LO GESTISCE

Il servizio di autonomia 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: comunità alloggio, gruppi appartamento, case famiglia, convivenze guidate, servizi di massima autonomia, e servizi semi residenziali: CST, centri diurni, educative territoriali per adulti disabili.

IL CONTESTO TERRITORIALE

Il servizio di autonomia si trova a Torino in via Arquata 22/56, nel Distretto Sud-Est – quartiere Crocetta.

COMÈ REALIZZATA LA CARTA DEL SERVIZIO

La carta è realizzata dall'équipe educativa. Per questa stesura si è tenuto conto delle indicazioni fornite dal Gruppo Misto Partecipato del Comune di Torino 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 agli ospiti all'atto del loro ingresso e alle famiglie in occasione del colloquio conoscitivo.
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 SERVIZIO

È raggiungibile dalle linee GTT: **46,4,50.**
Il referente del servizio è la signora **Alice Vercelli**
Il numero di telefono è **3456822319**.
La mail del servizio è: autonomia@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** previo preavviso telefonico.

GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata di ogni ospite è differente e risponde alle esigenze lavorative o di socializzazione e comprende la preparazione dei pasti, la spesa la cura della casa, il lavaggio e il riordino dell'abbigliamento. Si possono prevedere anche attività sportive o laboratoriali.

IL FINE SETTIMANA

Possono essere previsti rientri in famiglia e visite ad amici. parenti o fidanzate. Eventualmente possono essere organizzate delle uscite il sabato, la domenica o di sera (spettacoli musicali, pub, passeggiate, stadio, gite fuori porta ecc.).

LE ATTIVITA' NELL'ARCO DELL'ANNO

Le attività solitamente si interrompono in agosto. Durante questo periodo sono incrementate le uscite, le presenze in piscina all'aperto e le uscite serali per recarsi a spettacoli, manifestazioni ricreative e socializzanti. Il calendario delle attività e le eventuali variazioni sono presentati periodicamente ai genitori.

COME È COMPOSTA L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe del servizio di autonomia di via Arquata 22/56 è multi-professionale composta, in base alla vigente normativa, da: responsabile del servizio, educatori professionali, operatori socio sanitari oss.
Al referente del servizio 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 con volontari e Associazioni, soprattutto per quel che riguarda le attività sportive, laboratoriali e di socializzazione.
Si è creata una rete di negozi di fiducia che permette agli ospiti di occuparsi di alcune commissioni in autonomia guidata e agli educatori di poter operare monitoraggi ed avere riscontri sulle capacità acquisite.

VOLONTARIATO E TIROCINI

Il servizio si avvale saltuariamente della presenza di tirocinanti o di studenti dei corsi 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 gli ospiti.
- 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 e 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. L'acquisto degli alimenti, la preparazione dei cibi, il lavaggio dei piatti rientrano in un percorso di autonomia nelle attività domestiche quindi vengono eseguite dagli ospiti stessi con l'aiuto degli operatori. Il menù viene deciso settimanalmente seguendo le preferenze espresse dagli ospiti e le opportunità di stagione. Mentre si seguono diete speciali individualizzate ogni qual volta vengono prescritte dai sanitari.

La biancheria sporca viene riposta dagli ospiti in contenitori individuali e poi viene lavata dagli ospiti stessi. Il servizio e seguito da un'addetta ai servizi generali per 16 ore mensili.

REFERENZE INDIVIDUALI

Ogni ospite ha come punto di riferimento un operatore referente che viene indicato dall'équipe educativa. Si occupa 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 di servizio 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. Eventualmente è possibile organizzare incontri con i famigliari.

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

Settimanalmente 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.
Appositi incontri, a scopo di verifica e aggiornamento, vengono concordati con i servizi invianti.
L'equipe educativa è supportata da interventi di supervisione che vengono programmati periodicamente. 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. Successivamente, l'equipe dei servizi di autonomia, unitamente al referente di servizio concorderà come procedere.
In caso di controversie non risolte a livello di équipe, si può presentare reclamo al coordinatore *d'Area Roberto Taricco* , contattandolo presso la sede della Cooperativa.

AMMISSIONI E DIMISSIONI

Previo contatto tra i Servizi Sociali che propongono un possibile inserimento, e il coordinatore dei servizi della cooperativa sociale "La Testarda", dopo aver verificato la compatibilità tra le caratteristiche della persona da accogliere e il progetto del servizio, l'inserimento nel servizio 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'utente; - impossibilità di convivenza con gli altri utenti. In ogni caso, le dimissioni devono essere concordate con i Servizi Sociali di riferimento, mediante la procedura del progetto di dimissioni.

ELENCO DEI DOCUMENTI DA PRODURRE PER L'INSERIMENTO

Documenti personali dell'ospite:

- tessera S.S.N. (in fotocopia)
- tessera di esenzione ticket (in fotocopia)
- codice fiscale (in fotocopia) carta d'identità (in fotocopia)
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione (qualora presente)

- ✞ 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 socioeducativi e terapeutici:

- UMVD territoriali
- Assistenti sociali;
- Coordinatore socio-educativo;
- 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.
Inoltre è previsto il pagamento di una quota di contribuzione per le utenze domestiche pari a € 80 mensili. Per ogni pagamento viene rilasciata relativa fattura quietanzata.

LE PRESTAZIONI COMPRESE NELLA RETTA

Il Servizio di Autonomia ha lo scopo di realizzare progetti di vita individuali e quindi è organizzato per soddisfare i principali bisogni materiali e sociali delle persone accolte. A tale scopo garantisce: ✞ Biancheria da letto, asciugamani e materiale igienico sanitario personale

- ✞ Spese di gestione del servizio ✞ 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**: verifica dell'adeguata posologia 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 servizio, delle abilità sociali, 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
- ✞ spesa alimentare

- oggetti di igiene personale
- materiale per la pulizia della casa
- 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 uno spazio all'interno dell'alloggio da personalizzare e nel quale poter tenere le proprie cose
- Diritto alla privacy rispetto alla diffusione dei dati relativi alla propria storia e a quella della famiglia
- 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 i famigliari di origine

PER CHI VUOL SAPERNE DI PIÙ

L'ospite al momento dell'ammissione stipula un contratto che sintetizza il progetto educativo individuale e nel quale sono dettagliate le prestazioni offerte, i diritti e i doveri dell'ospite, gli obiettivi e le modalità degli interventi.

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;
L'indirizzo email è info@latestarda.it
È raggiungibile dalle linee GTT: **16, 3, 72, 29, 59, 52, 46, 49, Linea 1 Metro.**
Il legale rappresentante è **Antonella ZAPPINO** reperibile presso la sede amministrativa