



**La Testarda** s.c.s.  
Onlus

C.so Regina Margherita, 175 - 10144 Torino  
Tel. 011 488776  
e-mail: [info@latestarda.it](mailto:info@latestarda.it)

**CITTÀ DI TORINO**  
**DIVISIONE SERVIZI SOCIALI E RAPPORTI**  
**CON LE AZIENDE SANITARIE**  
**Settore Disabili**

ASL Città di Torino

## CARTA DEL SERVIZIO



del  
**Servizio di Supporto all'Autonomia Abitativa**  
**Torino**

## 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?

È un servizio diurno che si occupa di assistere persone con compromissioni psichiche o psico-fisiche, di entità lieve o medio-lieve che vivono nelle proprie abitazioni, proponendo un aiuto nella quotidianità supportato da una presenza educativa temporanea che si attiva per alcune ore alla settimana.

Una équipe educativa accompagna e segue le persone in carico ed ha il compito di redigere e realizzare il progetto di supporto all'autonomia abitativa in collaborazione con i Servizi Sociali di provenienza.

Nell'ambito del servizio si concretizzano quindi interventi educativi ed assistenziali necessari a sostenere l'esistenza e la crescita degli utenti, a favorire l'inserimento e l'integrazione nel contesto sociale, mantenere le reti sociali e sviluppare le capacità presenti.

Dopo un primo periodo di osservazione dell'assistito, 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 i destinatari dell'intervento 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.

## CHI LO GESTISCE?

Il servizio di supporto all'autonomia abitativa è gestito dalla Cooperativa sociale "La Testarda" nata nel 1982. Siamo una cooperativa medio-piccola composta da un centinaio di 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 obiettivo 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.

## IL CONTESTO TERRITORIALE

Il servizio di supporto all'autonomia abitativa opera su tutto il territorio della città di Torino.

## COME È 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 dei destinatari dell'intervento. Ha durata triennale e verrà periodicamente aggiornata.

## A CHI È RIVOLTA LA CARTA?

La carta viene presentata e consegnata ai destinatari dell'intervento 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 i fruitori 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 il signor **Giancarlo Mulas**

Il numero di telefono è **3456822319**.

La e-mail del servizio è: [autonomia@latestada.it](mailto: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.

### COME È COMPOSTA L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'équipe del servizio di supporto all'autonomia abitativa è multi-professionale composta, in base alla vigente normativa, da: responsabile del servizio, educatori professionali, operatori socio sanitari.

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 utenti.

### LE ASSOCIAZIONI CHE COLLABORANO CON NOI

Collaboriamo anche con volontari e Associazioni, soprattutto per quel che riguarda le attività sportive, laboratoriali e di socializzazione.

### 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 utente è colpito da un malore grave o da un incidente. Gli operatori abilitati prestano il primo soccorso, chiamano il 118 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 occupanti dell'abitazione, ed una volta raggiunta l'area di sicurezza si fa l'appello dei presenti e si tranquillizzano.
- Incidente nel trasporto. Si richiede l'immediato intervento del pubblico soccorso e in caso di pericolo si raggiunge un'area sicura.

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.

### REFERENZE INDIVIDUALI

Ogni assistito 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, economia domestica, rapporti con i realizzatori delle attività esterne o datori di lavoro.

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.

## 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 assistiti, 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 inviati.

L'équipe educativa è supportata da interventi di supervisione che vengono programmati periodicamente. La cooperativa organizza annualmente attività formative rivolta ai propri soci lavoratori e dipendenti.

## CON CHI RISOLVERE I PROBLEMI

Il referente di ogni singolo assistito si pone come primo interlocutore per ogni problema, lamentela o suggerimento. Successivamente, l'équipe 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 dei servizi Guido Borio, contattandolo presso la sede della Cooperativa.

## AMMISSIONI E DIMISSIONI

Previo contatto tra i Servizi Sociali che propongono una possibile presa in carico, e il coordinatore dei servizi della cooperativa sociale "La Testarda", dopo aver verificato la compatibilità tra le caratteristiche della persona da assistere e il progetto del servizio, la presa in carico 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;

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:*

- ❖ 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:

- 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 eventualmente dovuta dalle persone viene accertata e comunicata annualmente dagli uffici del servizio sociale e versata dai fruitori del servizio o dai loro famigliari presso gli uffici amministrativi della cooperativa.

## LE PRESTAZIONI COMPRESSE NELLA RETTA

Il Servizio di Supporto all'Autonomia Abitativa 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:

- ❖ Spese di gestione del servizio
- ❖ Costi di amministrazione
- ❖ Personale addetto alla persona e al coordinamento che presta le seguenti tipologie di interventi

- **Assistenziali:** educazione alla cura dell'igiene personale e cura della persona.
- **Sanitarie:** verifica delle terapie prescritte dal medico, visite specialistiche, educazione alla salute e alla prevenzione.
- **Educative:** interventi sulle aree delle relazioni interpersonali, delle autonomie all'interno dell'abitazione, 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'utente e/o della sua famiglia o tutore:

- ❖ capi di abbigliamento e calzature
- ❖ spesa alimentare
- ❖ pagamento di utenze domestiche
- ❖ canone d'affitto
- ❖ oggetti di igiene personale
- ❖ materiale per la pulizia della casa
- ❖ biancheria per la 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 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
- 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

Il destinatario dell'intervento 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'interessato, gli obiettivi e le modalità degli interventi.



La Testarda s.c.s  
Onlus

#### 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](mailto: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