



**La Testarda** SCS  
*Onlus*

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

*CISA 12*  
*Via Dei Cacciatori 21/22*  
*10042 Nichelino*

*ASL TO 5*  
*Piazza Silvio Pellico, 1*  
*10023 Chieri*

## *CARTA DEL SERVIZIO*



*del*  
*Centro Diurno - S. Anna*  
*Via Santorre di Santarosa 74*  
*None*

*Validità della Carta 01.01.2024 - 31.12.2025*



## 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 è una struttura che accoglie le persone con disabilità ultraquattordicenni con limitate potenzialità di inserimento socio-lavorativo e sviluppa, tramite un progetto socio-sanitario individuale, un maggior livello di autonomia personale. Si propone come luogo in cui gli ospiti possono mantenere e accrescere le abilità sociali e cognitive attraverso percorsi educativi ed assistenziali, che incrementano le possibilità di autonomia al di fuori del contesto familiare e che nel contempo rispondono ad un bisogno di sollievo del nucleo.*

*La mission ha quindi come obiettivo la cura e il benessere psicofisico delle persone che accoglie, basandosi su linee teoriche che si concretizzano in una serie di prassi educative:*

- *Cura della persona intesa non solo come intervento assistenziale, ma come veicolo di appropriazione della dimensione corporea e del valore dell'individuo in un'ottica di promozione dell'autonomia;*
- *Analisi dei bisogni necessaria per individuare e valorizzare le abilità potenziali e residue;*
- *Promozione del benessere olistico dell'ospite attraverso le attività, i contesti e le relazioni al fine di creare ambienti affettivamente ricchi;*
- *Riconoscimento della valenza educativa del contesto di appartenenza, attraverso il sostegno del nucleo familiare d'origine e la valorizzazione delle relazioni all'interno delle quali la persona mantiene la propria integrità sociale;*
- *Lavoro sull'integrazione intesa come promozione della socializzazione nel gruppo di pari ed in contesti esterni al Centro Diurno.*

*Il progetto del servizio ha l'obiettivo di lavorare sul singolo portatore di bisogni specifici, attraverso la progettazione individuale e sul gruppo visto come risorsa per socializzare le esperienze. Per accrescere il benessere degli ospiti si intende lavorare su moduli, basati su criteri di omogeneità di abilità e di competenze, proponendo attività diverse a seconda del tipo di compromissione degli ospiti.*

*La struttura, in possesso di regolare autorizzazione al funzionamento, è a norma secondo il decreto 81/2008, applica il protocollo H.A.C.C.P. Ha ottenuto inoltre la certificazione di qualità ISO 9001.*

## DOVE SI TROVA

*A None Via Santorre di Santarosa 74*

## DOMANDA DI ACCESSO E PROCEDURE

*Possono accedere al Centro Diurno persone con disabilità ultraquattordicenni, con limitate potenzialità di inserimento socio-lavorativo, tramite un progetto socio-sanitario individuale mirato ad un maggior livello di autonomia personale, segnalate dalla Unità Multidisciplinare di Valutazione della Disabilità dell'ASL TO 5 e del C.I.S.A.12.*

*Il servizio ha un'autorizzazione al funzionamento 20 ospiti a tempo pieno o corrispondenti a tempo parziale. Il tempo pieno si caratterizza per 37.5 ore di frequenza settimanali, mentre nel tempo parziale la frequenza è legata al progetto individualizzato.*

*L'équipe individua al suo interno un educatore, il referente individuale dell'ospite e un OSS con funzioni di co-referente, che seguiranno la persona durante il percorso di inserimento e per tutta la durata della frequenza presso il servizio.*

*Il percorso di inserimento utilizza il concetto di holding, quale modello del sostegno dato all'ospite nella fase di conoscenza e di ingresso nella struttura. Viene dato particolare risalto all'accoglienza della persona, con la creazione di uno spazio personalizzato e della famiglia, fornendo le informazioni sull'organizzazione del servizio e sulle modalità di contatto con gli operatori.*

*Nello specifico il percorso di inserimento sarà strutturato attraverso:*

- *Incontri con i servizi sociali e sanitari di riferimento, con la famiglia e con i servizi educativi che hanno avuto precedentemente in carico l'ospite, per il recupero della sua storia.*
- *Incontro con la famiglia dove viene presentato il servizio, dal referente del centro insieme ai servizi sociali di riferimento.*
- *Visita della famiglia presso il servizio, per conoscere il referente e il co-referente individuale.*
- *Incontro con l'ospite, il referente e co-referente, ponendo le basi per instaurare con il futuro ospite una relazione di fiducia, attivando spazi personalizzati e individuando punti di riferimento che funzionano come contenitore emotivo.*
- *Osservazione dell'ospite da parte dell'équipe educativa, nei tre mesi successivi, al fine di conoscere e di sperimentare le abilità relazionali e cognitive dell'ospite. A tale scopo si utilizza una griglia per l'osservazione e la rilevazione dei bisogni.*



La Testarda s.c.s.

Onlus

## CHI LO GESTISCE

Il 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, 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 il CISA 12, la Città di Torino e per alcuni Consorzi Intercomunali della provincia di Torino, **servizi residenziali**: RAF, Comunità Alloggio, Gruppi Appartamento, Servizi di Massima Autonomia, Convivenze guidate e **servizi semi residenziali**: Raf Diurne, Centri Diurni, CAD, Educative territoriali.

## A CHI È RIVOLTA LA CARTA

La carta viene presentata e consegnata **alle famiglie**. I suoi contenuti sono esposti, se le possibilità cognitive lo permettono, **alle persone con disabilità** 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 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 e nei controlli operati dal Responsabile d'area 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 dell'Area disabili del Consorzio.

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 referente del servizio è l'educatrice professionale **Eliana Camilleri** ([camilleri@latestarda.it](mailto:camilleri@latestarda.it))

Il numero di telefono è **011-9046283**

L'e-mail del servizio è [diurnonone@latestarda.it](mailto:diurnonone@latestarda.it)

Il responsabile d'area è l'educatrice professionale **Antonella Airò**

Il numero di telefono è: **3456572497**

L'e-mail è: [airo@latestarda.it](mailto:airo@latestarda.it)

**Periodo di apertura** tutti i giorni feriali da gennaio a dicembre ad esclusione della settimana centrale del mese di agosto, il venerdì antecedente la Pasqua, il giorno di festività patronale, se in giorno infrasettimanale, e il periodo compreso tra il 24 dicembre e il 1 gennaio, tranne che per le famiglie che ne fanno richiesta (escluso i giorni festivi)

**È aperto:** dalle ore 9,00 alle ore 16,30;

L'accesso per i famigliari è possibile durante l'orario di apertura

Il servizio è un **Centro Diurno**

## GIORNATA TIPO

All'apertura del Centro, alle ore **9.00**, c'è il momento dell'**accoglienza**, intesa come momento strutturato e finalizzato all'ingresso degli ospiti, all'attenzione dei loro bisogni primari e alla preparazione delle attività della giornata. La preparazione di una bevanda, il rituale delle presenze e del "cosa si fa oggi", prima di dividersi in gruppi, è l'aspetto pratico che permette di iniziare insieme la giornata.

Segue un momento dedicato all'igiene personale.

**Dalle ore 10.00 alle ore 12.30** ci sono le **attività-laboratori** che a gruppi o a singoli vengono proposte come da calendario settimanale.

Alle ore **13** 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, o non occupare, il proprio tempo. Il ruolo degli educatori e degli operatori in questo spazio



è un ruolo quanto più possibile passivo, atto a garantire l'incolumità delle persone e utilizzato per l'osservazione delle dinamiche relazionali come strumento ulteriore per il nostro lavoro.

Dalle ore 14.00 alle ore 15.30 si ripresentano i laboratori.

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 alle programmazioni semestrali del servizio in base ai 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 a piccoli gruppi, in base alle linee di intervento previste dal nostro progetto. La partecipazione degli ospiti alle varie attività viene valutata in sede progettuale 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 sul territorio e le gite fuori porta, le partecipazioni a 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 di **7 giorni**.

## COME È COMPOSTA L'EQUIPE DEL SERVIZIO

L'equipe del Centro Diurno è multi-professionale composta, in base alla vigente normativa, da: referente del servizio, educatori professionali, operatori socio sanitari, infermiere professionale, tecnico della riabilitazione (fisioterapista), consulente sanitario (medico) e tecnico attività.

Al referente del servizio sono affidati sia i compiti del coordinamento del servizio sia il raccordo con gli altri organi della Cooperativa, con il Servizio Sociale e l'Azienda Sanitaria Locale del territorio.

## GESTIONE DELL'EMERGENZA

Per emergenza intendiamo un accadimento che non può essere affrontato con le dovute 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 seguono la persona nel tragitto e nel ricovero.
- **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 di medicina generale, 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 srl Ristorazione.. Si possono introdurre **diete speciali individualizzate** ogni qual volta vengano prescritte dai medici competenti.

La pulizia generale è fatta da una colf che provvede sia alla detersione che alla disinfezione. Sono rispettati i protocolli **Haccp**.

## TRASPORTI

I trasporti da e per il domicilio degli ospiti sono effettuati con due pulmini su cui sono presenti gli operatori del servizio.



## REFERENZE INDIVIDUALI E INCONTRI COI FAMILIARI

Ogni ospite ha come punti di riferimento **due operatori referenti** che vengono indicati dall'equipe educativa. Si occupano nel particolare di tutto ciò che lo riguarda che va oltre la gestione del quotidiano: rapporto con la famiglia, visite mediche, dove viene richiesto un supporto, 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 familiari** per dare e raccogliere informazioni e suggerimenti sul comportamento dell'ospite e per esplicitare e verificare i percorsi avviati.

Vengono calendarizzati anche degli **incontri** a cui sono invitati i **familiari**, sono momenti in cui si ha la possibilità di condividere spazi di socializzazione e di attività condivise. Un altro tipo di incontro previsto, almeno annualmente, è quello tra il referente del servizio, i referenti della persona e famiglia per una verifica e la condivisione del progetto individualizzato. 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 E DELL'ENTE PUBBLICO

Settimanalmente si effettua la **riunione d'equipe** 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 anche la responsabile d'area.

Appositi incontri, a scopo di **verifica e aggiornamento**, vengono concordati con la referente del servizio, i referenti dei singoli ospiti, l'assistente sociale e il consulente sanitario.

Il consulente sanitario conduce la **supervisione**, in questo ambito si attua la supervisione clinica relativa agli ospiti. La cooperativa, inoltre, ha attive collaborazioni con tecnici, quali psicologi, infermieri professionali, fisioterapisti, che svolgono anche attività di formazione/supervisione.

La cooperativa organizza annualmente **attività formative** rivolta ai propri soci lavoratori e dipendenti.

## CON CHI RISOLVERE I PROBLEMI

Il referente del servizio si pone come primo interlocutore **per ogni problema, lamentela o suggerimento** che le famiglie pongono al servizio. Successivamente, l'equipe, unitamente al referente di servizio, concorderà come procedere.

Il referente di servizio è a disposizione delle famiglie per qualsiasi eventualità. E' possibile contattarlo telefonicamente presso il Centro Diurno o concordando un appuntamento.

In caso di **controversie non risolte** a livello di equipe, si può **presentare reclamo** alla responsabile d'area, Airò Antonella, contattandola presso la sede della Cooperativa.

## AMMISSIONI E DIMISSIONI

Previo contatto tra i Servizi Sociali, che propongono un possibile **inserimento**, e la referente d'area della cooperativa, dopo aver verificato la compatibilità tra le caratteristiche della persona da accogliere e il progetto del servizio. 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'ospite e il progetto di servizio;
- per volontà dei Servizi Sociali, della famiglia o dell'ospite;
- impossibilità di convivenza con gli altri ospiti;
- cambio del progetto di vita della persona

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)
- ❖ programma della terapia giornaliera redatto, vidimato e datato dal medico di medicina generale
- ❖ 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
- Assistente sociale;
- Medico di medicina generale;
- Medici specialisti;
- A.S.L.;
- Psichiatra o neuropsichiatra infantile delle diverse A.S.L.

#### LE PRESTAZIONI COMPRESSE

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, 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.

Non sono invece a carico del Centro Diurno ma dell'ospite e/o della sua famiglia o tutore:

- ❖ oggetti di igiene personale
- ❖ farmaci, ausili medici e protesici non erogati dal SSN
- ❖ retta per partecipazione ai soggiorni stabilita dal CISA 12

#### DIRITTI GARANTITI AGLI OSPITI

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

- 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 dell'ufficio:

- ❖ La programmazione settimanale con 'organizzazione delle attività
- ❖ Il menù



**La Testarda** SCS  
Onlus

❖ I turni degli operatori

#### **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](mailto:info@latestarda.it)*

*Il legale rappresentante è **Antonella ZAPPINO** reperibile presso la sede amministrativa*