



# **TETRIS**

## **Comunità Alloggio Tipo C**

**Carta del Servizio**

EDIZIONE 2025

## **Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale**

“ESSERCI” è una Cooperativa Sociale che si occupa di servizi socio-assistenziali ed educativi.

È un’organizzazione senza scopo di lucro i cui obiettivi prioritari sono:

- promuovere la cultura della solidarietà, dell’integrazione e della partecipazione sociale
- porre in atto strategie di prevenzione, di riabilitazione e di recupero del disagio
- aumentare la qualità della vita delle persone in difficoltà.

Nasce nel 1986 da persone che scelgono i valori e le logiche della cooperazione sociale per rispondere ai bisogni della comunità locale.

La scelta della formula della cooperativa è per ESSERCI molto importante, in quanto riteniamo che sia lo strumento più idoneo per coniugare alcune variabili quali la solidarietà e la strutturazione del sistema di protezione sociale, con formule organizzative efficienti, gestite in modo democratico che tengano conto della partecipazione e della collaborazione tra le persone.

Oltre ai valori della cooperazione sociale, ESSERCI promuove quelli della centralità della persona, dell’accoglienza, della solidarietà e del rispetto della diversità, con l’obiettivo di offrire pari opportunità alle fasce socialmente più deboli.

## **Alcuni principi, oltre a quelli cooperativi largamente conosciuti**

- La territorialità: attraverso il collegamento in rete e la collaborazione attiva con le altre realtà e i servizi dei territori nei quali operiamo
- La piccola dimensione: riteniamo che la dimensione che permetta di raggiungere gli obiettivi dichiarati, compatibile con la partecipazione ed il coinvolgimento dei soci e il radicamento territoriale debba essere contenuta.
- Il collegamento in rete con altre realtà del Terzo settore e non solo.

Dal 1994 è attiva l'area disabili che convoglia le energie e le risorse dei diversi servizi che si occupano di disabilità

all'interno della cooperativa facendosi promotrice di nuovi spunti di riflessione e alimentando nuovi percorsi e progetti.

La Cooperativa opera nella Città di Torino e nella Provincia di Torino. La sua sede amministrativa è in via della Consolata 8 tel. 011/065.88.90 e-mail [esserci@esserci.net](mailto:esserci@esserci.net)

La comunità Tetris è una comunità alloggio di tipo C, in grado di accogliere fino a 10 ospiti, oltre a riservare ulteriori 2 posti di pronto intervento o servizio tregua.

Si trova nella Circoscrizione 6 della Città di Torino, sita in Via Valdengo 24 a Torino, zona periferica ma ben servita dai mezzi di trasporti.

E' facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici, attraverso le linee 4,62,50,51 2,46, in quanto adiacente piazza Rebaudengo e dispone di un parcheggio interno riservato. Contattabile telefonicamente in orario d'ufficio (9-17) al numero 0110745379, e-mail tetris@esserci.net.

La Comunità si trova in una palazzina di 2 piani (uno fuoriterrra), indipendente su tre lati con ampio giardino e terrazzo al primo piano. L'edificio è dotato di quattro accessi indipendenti, libero su tre lati, è privo di barriere architettoniche ed è stata ristrutturata secondo le normative previste dal settore.

Al piano rialzato è organizzata l'attività diurna della vita comunitaria infatti si trovano due bagni, una sala da pranzo, un salone per attività espressive, la cucina, una dispensa, l'ufficio del personale.

Al primo piano si trovano le sei camere da letto (con due posti letto ciascuna) cinque bagni, un locale lavanderia, una stanza polivalente/multimediale(eventualmente utilizzabile come camera singola in base alla specificità degli ospiti), un locale ripostiglio, un locale archivio. Il piano è dotato di un terrazzo fruibile dagli ospiti ulteriormente ampliabile. La struttura dispone inoltre di un ampio seminterrato utilizzabile come deposito. Nel complesso, la struttura è molto luminosa e con disponibilità ampia di spazi, in continuità con un basso fabbricato dedicato alle attività diurne.

## **Procedura di realizzazione della carta del servizio**

La Carta dei servizi rappresenta per noi un'opportunità per rendere visibile e verificabile il nostro lavoro nel campo dei servizi alla persona.

Un'opportunità che si manifesta con il nostro costante impegno nel far sì che si creino quei luoghi di incontro e confronto con i nostri partner e clienti, siano essi istituzionali o portatori di interesse individuale. La Carta dei Servizi diventa quindi uno strumento completo per conoscere meglio come funziona il servizio e per orientarsi nella sua complessità organizzativa e progettuale, ma è anche l'occasione per dare informazioni su storia, valori e specificità organizzative e culturali di un modello di intervento sociale che è quello della cooperazione sociale.

## **Procedura di informazione**

La Carta del Servizio è consultabile all'ingresso della struttura e nell'ufficio posto al piano rialzato e sul sito internet della Cooperativa Esserci.

I familiari, i referenti dei Servizi Sociali e coloro che necessitano di informazioni possono anche fissare un appuntamento con il personale della Comunità per avere ulteriori chiarimenti.

## **Modalità di verifica di quanto dichiarato nella carta del servizio**

Per verificare la congruenza tra prestazioni dichiarate ed erogate, sono presenti nella sede gli schemi delle attività e dei turni del personale.

Si somministrano e raccolgono annualmente dei questionari di soddisfazioni rivolti agli ospiti (alle famiglie o ai tutori) agli operatori.

La referente della struttura è la dottoressa Francesca Cavallo contattabile in orario d'ufficio (dalle ore 9-17).

Cell. 3429303000.

### **Orari e modalità d'accesso**

La Comunità è aperta 12 mesi l'anno (365 giorni).

Le visite sono gradite e da concordare con i referenti dell'equipe.

### **Tipologia del servizio**

Il servizio è deputato ad erogare prestazioni residenziali di tipo familiare a favore di persone in condizione di disabilità plurime, facilitanti il mantenimento o il miglioramento delle abilità in ambito sociorelazionale e funzionale. La vocazione prevalente del servizio riguarda le persone in condizione di pluridisabilità, con bassa, media o alta intensità. Sono previsti inserimenti di persone con disturbo dello spettro autistico previa valutazione di compatibilità in fase di ingresso.

### **Organizzazione**

Giornata tipo:

sveglia 7:30/8 (igiene, vestizione somministrazioni delle terapie eventuali);

-entro le ore 9 colazione e condivisione della scansione della giornata

-riordino cucina e stanze insieme agli ospiti

- ore 10/10:30 uscite ed inizio di attività (laboratori, interventi individualizzati)
- 11:30/12 condivisione dei preparativi del pasto(pranzo) con gli ospiti
- 12:30 pranzo (somministrazioni eventuali terapie)
- 13:30 riordino cucina e sala da pranzo con la collaborazione degli ospiti inseriti nella turnazione segue igiene ospiti, relax,
- 15:30/16 uscita
- 18:30-19 condivisione dei preparativi del pasto(cena) con gli ospiti (somministrazioni eventuali terapie)
- 19:30 cena tutti insieme segue riordino degli spazi con la collaborazione degli ospiti
- 20:30/21 igiene e momento relax
- entro le 23:00 ospiti nelle loro stanze.

### **Attività diurne durante la settimana**

Sono previste attività riabilitative a cadenza settimanale, la frequentazione degli spazi laboratorio nell’Agricad (adiacente alla struttura) l’utilizzo di impianti sportivi di zona(piscina Colletta), uscite organizzate sul territorio (esplorazione della città, partecipazione ad eventi sportivi, musicali, ricreativi e culturali della città o in altre province, laboratori interni alla struttura (musicoterapia, giardinaggio, cura del sé, cucina, ceramica, giochi di società da definire in base alle peculiarità degli ospiti).

**Fine settimana:** è previsto in accordo coi servizi invianti e con le famiglie, la possibilità del rientro in famiglia nel fine settimana quindi in funzione della presenza degli ospiti si struttureranno le giornate in base agli ospiti presenti. Per favorire e costruire il clima comunitario e la maggior partecipazione nel fine settimana (da intendersi dal venerdì alla domenica)

si sperimenteranno uscite serali e serate a tema, momenti di condivisione con le famiglie (con cadenza mensile si organizza una merenda condivisa) e con altre figure di riferimento per gli ospiti.

## **Articolazione delle attività nell'arco dell'anno e gestione del periodo estivo**

Nel corso dell'anno si struttureranno dei momenti di incontro e condivisione con le famiglie e la rete, in occasione delle festività (Natale, Carnevale, Pasqua, l'inizio della primavera e dell'autunno). Nel periodo estivo le attività sono più proiettate in contesti esterni (pic-nic, gite culturali, uscite al lago, piscine ecc.).

**I soggiorni estivi** vengono organizzati tendenzialmente all'inizio dell'estate, la durata complessiva è 7 giorni in località e periodi da definire in base alle peculiarità degli ospiti presenti.

## **Il personale in servizio è così composto**

5 educatori di cui uno con funzioni di coordinamento (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

7 oss (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

1 direttore sanitario

2 tecnici specialistico

1 infermiera/e (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

2 consulente attività (con monte ore adeguato ai minutaggi richiesti)

1 assistente familiare

Il coordinamento delle attività esterne ed interne della struttura verrà gestito dal coordinatore col supporto dei referenti individuati all'interno dell'équipe.

## **Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione**

La comunità è ambiente e luogo prezioso delle opportunità e degli scambi in questa direzione Tetris si muove per attivare le reti allargando il cerchio a tutti gli spazi e le risorse (famiglie, associazioni, istituzioni sul territorio). Sono attualmente attive collaborazioni con Associazioni e Enti del territorio: l'associazione Marchesa, la casa del quartiere di Via Agliè, la biblioteca.

Inoltre sono attualmente in essere convenzioni con l'Università di Torino, alcuni Enti Formativi territoriali e con Ufficio del Servizio Civile Nazionale.

## **Presenza di volontari**

Nella nostra metodologia il coinvolgimento dei volontari è considerato attività strategica e prevede anche la massima valorizzazione dei familiari degli ospiti in modo da supportare e facilitare con modalità altre la loro l'integrazione. Nel corso degli anni i volontari che supportano la comunità fanno parte dell'Associazione Aliante, alcuni di gruppi Scout ed in due occasioni si sono attivati percorsi per giovani in Messa alla Prova.

## **Gestione dell'emergenza**

Si intende per emergenza una situazione che si discosta dalla gestione ordinaria del servizio o un evento che richieda un intervento urgente e non programmato. Nella Comunità le emergenze riscontrabili possono essere di tipo: organizzativo, sanitario, educativo, assistenziale. Il coordinatore del servizio mette in atto le azioni correttive necessarie alla risoluzione del problema, per evitare interventi inutili e per prevenire ulteriori rischi aggiuntivi e informa famiglie e Servizi territoriali interessati.

## **Modalità di gestione della mensa**

È obiettivo della comunità favorire la condivisione, quanto più possibile della quotidianità ed in tal senso si ritiene importante che la preparazione dei pasti come i piccoli approvvigionamenti, nel rispetto delle peculiarità degli ospiti e di talune esigenze sanitarie specifiche, sia effettuata dagli operatori e dagli ospiti (in base alle loro specifiche abilità). Per ottimizzare la gestione e l'organizzazione verranno strutturati dei menù nel rispetto delle indicazioni del Dipartimento della prevenzione S.C. Igiene degli Alimenti e delle specifiche indicazioni dietologiche quando presenti. I menù saranno consultabili in cucina/sala da pranzo, ufficio.

## **Modalità gestione lavanderia**

La gestione della biancheria degli ospiti e della struttura verrà effettuata internamente dal personale secondo le procedure previste con l'ausilio degli elettrodomestici apposti per il lavaggio e l'asciugatura ed eventuale stiratura, nel locale preposto al piano superiore. Mettendo in

atto le procedure atte ad impedire la contaminazione della biancheria sporca con quella pulita ed individuare il corretto ciclo di lavaggio in base ai tessuti.

### **Modalità di incontro ospiti famiglia**

La comunità è aperta alle visite delle famiglie che dovranno essere concordate con l'èquipe, ed effettuate negli spazi messi a disposizione a tale scopo, nel rispetto delle esigenze degli ospiti presenti.

### **Modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori**

Ogni ospite verrà assegnato un referente educativo e socio sanitario in modo da permettere una presa incarico completa della persona, gli incontri con i familiari/tutori avranno una cadenza che potrà variare in base alle esigenze dell'ospite.

### **Modalità d'incontro dell'èquipe.**

Con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico si concordano incontri periodici di programmazione e verifica da svolgersi presso la struttura o nelle sedi dei Servizi Sociali. Possono essere invitati a tali incontri i familiari/tutori degli ospiti in base alle tematiche.

### **Modalità di gestione e tutela della privacy**

La Esserci scs è titolare del trattamento dei dati che sono raccolti, trattati e archiviati per via manuale e/o col supporto di mezzi informatici o telematici nel rispetto della normativa (art. 13 Regolamento UE n. 2016/679). L'ospite o chi per lui al momento dell'ingresso riceverà l'”Informativa al consenso sul trattamento dei dati personali”.

### **Modalità di presentazione dei reclami**

Un atteggiamento di ascolto e di attenzione degli operatori alle esigenze ed ai rimandi dei familiari è alla base dell'agire quotidiano del servizio; gli eventuali reclami sono da comunicare in un primo momento ai referenti dell'ospite (educatore, oss) che registreranno il tutto sull'apposito modulo. Qualora i familiari non ritengano soddisfacenti le risposte ottenute potranno rivolgersi al coordinatore del Servizio/al responsabile dell'Area Disabilità.

### **Presa in carico**

#### ***Modalità di ammissione***

Per accedere al servizio ci si deve rivolgere ai Servizi Sociali di territorio; gli operatori competenti elaboreranno un progetto individualizzato in accordo con la famiglia. La comunità è disponibile a visite di conoscenza, sarà poi compito dell'Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità (UMVD), commissione deputata ad analizzare il caso dal punto di vista neuropsicologico, psichiatrico, riabilitativo, educativo e sociale, di valutare quale, fra i servizi disponibili, sia più idoneo al soddisfacimento dei bisogni dell'utente. Gli inserimenti potranno attuarsi in presenza di una richiesta

formale da parte dei Servizi invianti e con tutta la documentazione prevista dalla Comunità.

### ***Modalità di dimissione***

Le dimissioni per volontà degli ospiti devono sempre essere comunicate in forma scritta e devono prevedere un adeguato tempo di preparazione ed accompagnamento per il soggetto interessato e per gli altri ospiti, alla situazione successiva (rientro in famiglia, inserimento presso altro presidio, o altro)

Qualora, invece, subentrino particolari condizioni di incompatibilità con la vita comunitaria, si provvederà alle dimissioni, previa definizione delle modalità e dei tempi con i Servizi invianti e le famiglie.

### **Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVMD territoriali**

Dopo l'inserimento, sono previsti dei momenti di confronto con i Servizi invianti da concordare dopo il protocollo di osservazione della durata di un mese circa.

Le successive verifiche avranno cadenza semestrale in modo da garantire un raccordo e aggiornamento regolare tra tutti i servizi coinvolti.

### **Accertamento e versamento della quota dovuta dalla persona**

L'accertamento della retta è determinato (prima dell'inserimento) dal Servizio inviante che definirà la distribuzione delle quote di partecipazione tra i servizi coinvolti (Asl, Comune di Torino) e l'ospite. La quota di partecipazione dell'ospite sarà determinata in base all'indicatore

Isee dell'assistito. La cooperativa Esserci emetterà la fatturazione ai destinatari individuati in sede di accertamento.

### **Prestazioni comprese nella retta**

Vitto completo e adeguato (rispetto di particolari diete su prescrizione medica), servizio di lavanderia, fornitura della biancheria da letto, spese per la gestione delle attività e per le iniziative di socializzazione, approvvigionamento dei farmaci e dei presidi sanitari forniti dal SSN e di quelli a carico dell'utente, spese di gestione del servizio e di tutti i servizi generali necessari per la buona funzionalità del presidio/servizio.

### **Prestazioni escluse dalla retta (salvo accordi differenti)**

L'abbigliamento, i prodotti per l'igiene personale, le piccole spese di vita quotidiana, i farmaci e gli ausili non erogati dal SSN, i ticket, le parcelle per visite specialistiche.

### **Consultazioni**

#### ***Turni degli operatori***

Sono consultabili presso il servizio, la documentazione è conservata nell'ufficio e affissa in apposita bacheca.

#### ***Organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali***

Attraverso un apposito cartellone che si avvale della comunicazione aumentativa attraverso uso di foto ed immagini si indica le attività della giornata tale organizzazione è consultabile attraverso apposito modello. I

progetti e le verifiche delle attività sono consultabili presso l'ufficio del servizio.

### ***Menù***

Consultabile in cucina/sala da pranzo ed ufficio

### ***Elenco associazioni di autotutela***

È consultabile presso il servizio nell'apposita bacheca.

### ***Diritti degli ospiti (estratto dal Contratto di Ospitalità)***

- Tutela, assistenza dell'ospite
- rispetto della singolarità personale
- rispetto delle differenze culturali e religiose
- ascolto e supporto alla persona
- monitoraggio e supporto al benessere degli ospiti
- sostegno nella gestione della quotidianità
- un percorso di sostegno educativo, assistenziale, sanitario e personalizzato per ciascun beneficiario, prevedendo la sperimentazione di metodologie d'intervento nazionali ed internazionali.
- Attivazione di percorsi socializzazione ed integrazione
- Supporto al nucleo familiare quando presente
- Presa in carico psicofarmacologica
- Attivazione di percorsi di socializzazione e di formazione che favoriscano il mantenimento/creazione di reti in cui l'ospite si senta valorizzato.