

**G.T.**

**Società Cooperativa Sociale**

**C.A.D.D.**

**“Tandem”**

**Moncalieri**

**Carta dei Servizi**



<b>CENTRO "TANDEM" .....</b>	<b>2</b>
<b>I RIFERIMENTI.....</b>	<b>2</b>
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA .....	3
CHI GESTISCE LA STRUTTURA .....	3
COME ARRIVARE .....	3
<i>Dov'è il Centro "Tandem" .....</i>	<i>3</i>
<i>In Auto .....</i>	<i>4</i>
<i>Con i Trasporti Pubblici .....</i>	<i>4</i>
A CHI SI RIVOLGE .....	5
LE CARATTERISTICHE PRINCIPALI E LE AREE DI INTERVENTO .....	5
<b>STRUTTURA E SERVIZI .....</b>	<b>7</b>
AMMISSIONI AL CENTRO .....	7
ATTIVITÀ DEL CENTRO.....	8
L'ÉQUIPE DEGLI OPERATORI.....	9
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE.....	9
CONSENSO INFORMATO E PRIVACY .....	9
ORARI E FREQUENZA DELLE ATTIVITÀ.....	9
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE.....	9
<b>QUALITA' DEL SERVIZIO .....</b>	<b>11</b>

## CENTRO "TANDEM"

Che cos'è la carta dei servizi

Una Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale viene *raccontato* il servizio che si vuole offrire ai cittadini.

E' uno strumento che, nel rispetto del principio della trasparenza, ricorda i diritti e i doveri del personale che eroga il servizio e degli Utenti dello stesso servizio.

Questa Carta del Servizio fa riferimento al Centro di Moncalieri (in termini formali C.A.D.D.), denominato "Tandem" e gestito dalla Cooperativa Sociale G.T., e riepiloga gli impegni che la Cooperativa assume nei confronti dei propri Utenti, quali servizi può erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

## I RIFERIMENTI

Il Centro (CADD) "Tandem"  
Via Mascagni 2, Moncalieri (TO)

G.T. Società Cooperativa Sociale  
Sede Amministrativa: via Saluzzo 119, Torino (TO)  
info@gtsocieta.com  
www.gtsocieta.com  
Tel. 011.193.77.927

## Presentazione della Struttura

Il Centro è collocato in una costruzione indipendente, su di un piano e con un piccolo cortile adiacente, da poco ristrutturata e arredata in modo accogliente.

E' composto da:

- Reception/ufficio
- 3 locali destinati ad attività e laboratori
- 2 bagni per gli Utenti di cui 1 attrezzato
- spazio accoglienza con armadietti
- spazio "CALMO" per quando gli stimoli esterni diventano troppo difficili da gestire
- 1 bagno per operatori
- spogliatoio operatori

Se non si vogliono salire i pochi gradini che da via Mascagni n° 2 conducono alla reception, si può utilizzare l'ascensore collocato all'interno del cortile, raggiungibile anche con la propria auto.

## Chi gestisce la Struttura

Il Centro "Tandem" è gestito dalla Cooperativa G.T. Società Cooperativa Sociale. G.T. è una Cooperativa Sociale di "tipo A", come previsto dalla legge 381/1991 e svolge esclusivamente servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi.

La Cooperativa Sociale G.T. è stata costituita a Torino nel 2005 da un gruppo di persone con esperienza pluriennale maturata nel settore socio assistenziale. Si occupa esclusivamente di servizi alla persona: progetta, organizza e gestisce servizi sociosanitari, educativi e riabilitativi rivolti a disabili, anziani, minori, adulti in difficoltà e, più in generale, alle fasce deboli della popolazione.

E' iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative a mutualità prevalente e all'Albo Provinciale della cooperazione sociale istituito dalla L.R. 18/94.

G.T. s.c.s. è certificata ai sensi della normativa UNI EN ISO 9001:2015 nei settori EA38, 35, 30.

## Come arrivare

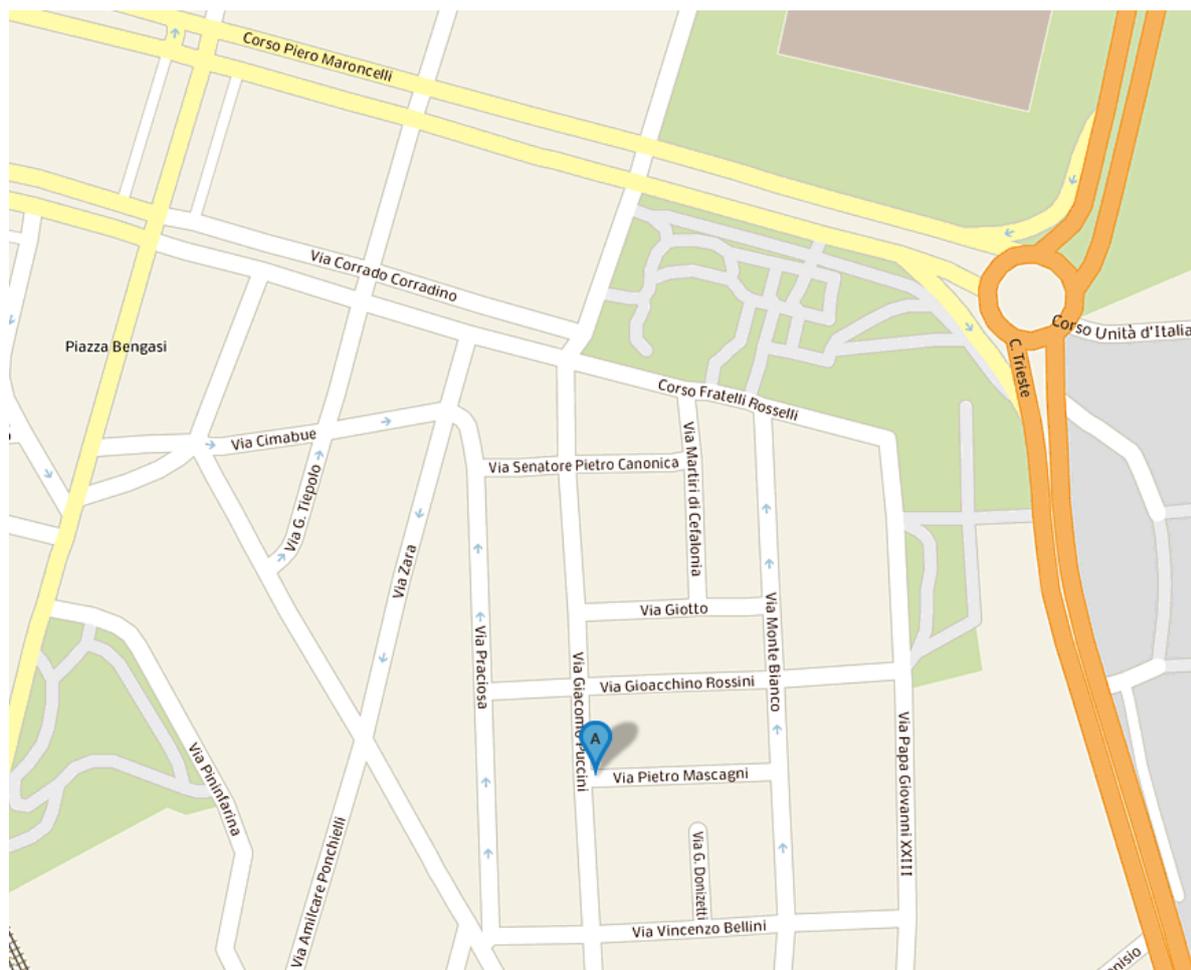
### *Dov'è il Centro "Tandem"*

Il Centro "Tandem" (C,A.D.D) è situato a

**Moncalieri in via Mascagni n° 2.**

Si trova praticamente al "confine" tra Moncalieri, Nichelino e Torino ed è comodamente raggiungibile sia con mezzi propri che con i mezzi pubblici.

## Carta dei Servizi



Pag.  
4

### *In Auto*

Parcheggi: non sono presenti parcheggi pubblici ma via Mascagni e le vie limitrofe non presentano grossi problemi per la sosta nelle ore diurne; inoltre, per chi ne avesse necessità, è presente uno spazio di sosta per disabili e la possibilità di accedere al cortile del Centro per la salita e la discesa dei passeggeri.

### *Con i Trasporti Pubblici*

Bus: Linea 40, 45, 84 Fermate Bengasi sud, C.so Roma 58, Gorizia

Metropolitana: fermata Bengasi

## A chi si rivolge

Il Centro si rivolge a persone con disabilità intellettiva lieve o media con età minima di 15 anni (che, nell'ambito delle attività del Centro verranno suddivisi in gruppi omogenei).

Nello specifico, i destinatari sono le persone con disabilità accertata ai sensi della Legge n.104/1992, o in via d'accertamento.

Il Centro è pensato per un massimo di 45 Utenti con frequenza a tempo pieno (mattina e pomeriggio) o parziale ma, contemporaneamente nei locali di via Mascagni possono essere ospiti al massimo 20 persone, al fine di garantire loro la massima attenzione da parte degli operatori.

## Le caratteristiche principali e le aree di intervento

Tra le altre cose il Centro è:

**TRANSITORIO** limitato nel tempo per un periodo definito in base ai Progetti Individuali.

**UN PERCORSO A MODULI** in base al proprio Progetto Individuale e alla patologia con una frequenza ad ore nell'arco della settimana.

**ABILITATIVO** attraverso progetti personalizzati per acquisire autonomie utili ad un possibile futuro abitativo, lavorativo e sociale.

Con la partecipazione alle attività del Centro, si vuole realizzare una co-progettazione di percorsi personalizzati di autonomia partendo da ciò che desidera la persona con la disabilità ed il suo nucleo familiare, in collaborazione con i servizi sociali e sanitari pubblici e del privato sociale.

Questo, sensibilizzando ed attivando l'intera rete di relazioni a disposizione del Centro come gli altri Utenti, il vicinato, il quartiere, la scuola, l'eventuale contesto lavorativo.

I nostri progetti individualizzati prevedono la possibilità di agire a più livelli al fine di raggiungere la massima autonomia della persona.

### AREA INDIVIDUALE E CURA DEL SE'

laboratorio di problem solving, prendersi cura del proprio corpo/aspetto vestirsi

### AREA SOCIALE

informatica e uso di software didattici/formativi, simulazioni e role-play, acquisti, uscite nel territorio per imparare a muoversi autonomamente, attività didattiche, uso di mezzi pubblici

# Carta dei Servizi

## AREA COGNITIVA

scrittura e lettura funzionale, lettura di giornali, informatica e uso di software didattici/formativi su competenze logico-matematiche, simulazioni, acquisti, laboratorio di problem-solving

## AREA RELAZIONALE, AFFETTIVA

laboratorio espressivo-narrativo, role-play, video

## AREA ESPRESSIVA

animazione teatrale, laboratorio danze popolari, laboratorio auto-biografico, eventi per rendere pubbliche le produzioni dei diversi laboratori

## AREA PSICOMOTORIA

piscina, palestre, bicicletta, calcio, walking, trekking

## AREA FORMAZIONE – LAVORO

laboratorio cucina, manutenzioni, informatica, pulizie, lavanderia, simulazione di colloqui di lavoro, attività di auto-valutazione al fine ad esempio di riconoscere e rispettare le regole nel mondo del lavoro, tirocini

## AREA RICREATIVA E CULTURALE

fruizione di spettacoli, cinema, teatro, concerti, eventi sportivi, visite d'arte, mostre, musei, locali pubblici, gite in luoghi di interesse naturalistico e turistico

## AREA DELLA CONSAPEVOLEZZA

simulazioni, role play, letture per arrivare alla consapevolezza dei propri limiti e delle proprie risorse

Il contesto e le attività sono strutturate in modo da garantire il pieno rispetto delle esigenze di ciascuna persona e seguono una logica di coerenza, costanza, prevedibilità e comprensibilità.

## STRUTTURA E SERVIZI

### Ammissioni al Centro

Possono essere ammessi al CADD gli Utenti valutati dall'UMVD secondo un criterio di priorità:

- a) Utenti residenti nell'ambito dei Comuni aderenti all'Unione dei Comuni;
- b) Utenti residenti in altri Comuni compresi nel territorio dell'ASL TO5;
- c) Utenti residenti in altri Comuni al di fuori del territorio dell'ASL TO5.

E' comunque ammesso l'inserimento di Utenti privati a cura di famiglie che ne facciano richiesta, associazioni, agenzie sociali in genere.

L'utente o un suo familiare, per l'ammissione al Centro, possono:

- rivolgersi direttamente agli operatori del Centro che li metteranno in contatto con i Servizi territorialmente competenti (ad esempio: Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia; ASL TO5);
- rivolgersi ai Servizi Sociali del territorio dove la famiglia dell'Utente risiede (ad esempio Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia e ASL TO5), segnalando la volontà di iscrizione al CADD "Tandem" di via Mascagni 2, Moncalieri gestito dalla Cooperativa Sociale;
- rivolgersi agli operatori del Centro per presentare una domanda di ammissione in qualità di "Utenti privati")

Nei primi due casi, la richiesta verrà valutata dalla Commissione UMVD (Unità Multidisciplinare Valutazione Disabilità), composta da tecnici della ASL e dei Servizi Sociale del Comune o Unione/Consorzio dei Comuni.

A seguito di accoglimento della richiesta, da parte dei servizi, il Centro, nella figura del suo Responsabile, prenderà formalmente in carico l'Utente:

- presentano i contenuti del servizio CADD (ivi compresa la Carta del Servizio) all'Utente ed ai suoi familiari;
- sottoscrivendo un contratto di accoglienza dell'Utente contenente i "diritti e doveri" per la partecipazione alle attività del Centro;
- aprendo una cartella individuale dell'Utente e raccogliendo in uno o più colloqui, anche con i familiari, le informazioni indispensabili alla predisposizione di un progetto individuale;
- predisponendo un "calendario di accoglienza" al Centro (prima visita, accoglienza, incontro con operatori ed altri Utenti, programmazione dei laboratori, ecc.).

Nel caso di Utenti che vogliano essere ammessi al CADD in qualità di Utenti privati, la valutazione preliminare verrà effettuata da Psicologi, Psicoterapeuti, Assistenti Sociali ed Educatori incaricati dalla Cooperativa G.T. e, in via preliminare, verrà definita con i familiari dell'Utente la retta di accoglienza (conseguente alle attività definite dal progetto individualizzato).

# Carta dei Servizi

---

Al momento dell'ingresso al nuovo Utente vengono presentati i diversi operatori, gli altri Ospiti e mostrati i vari ambienti della struttura.

Pag.  
8

L'Utente (o suo tutore) deve sottoscrivere, per accettazione, unitamente al familiare di riferimento, il Contratto di Accoglienza e presentare copia dei seguenti documenti:

- documento di Identità valido;
- Codice Fiscale;
- tessera di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale;
- certificato esenzione Ticket;
- certificato di invalidità;
- documentazione sociosanitaria ed educativa recente (relativa a precedenti inserimenti in altre strutture o servizi, relazioni di educatori, assistenti sociali, psicologi, ecc.);
- prescrizione e somministrazione farmacologica (posologia: quantità e frequenza dell'assunzione);
- dichiarazione del proprio medico di base dalla quale risulti la insussistenza di malattie contagiose o situazioni pericolose e contrarie alla vita in comunità;
- documentazione medica relativa all'impiego di ausili.

## Attività del Centro

Le attività che il Centro vuole garantire sono le seguenti:

- **ospitalità** diurna;
- **accudimento** alla persona;
- **educazione** del soggetto all'autonomia personale e realizzazione di attività laboratoriali specifiche volte all'acquisizione di capacità di gestione autonoma della vita quotidiana anche indipendente;
- **mantenimento** nell'Utente delle capacità psichiche, motorie e manuali;
- **miglioramento** e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali;
- **inserimento** degli Utenti nel contesto territoriale e socio-lavorativo;
- **sviluppo** di progetti individualizzati per ogni soggetto inserito con obiettivi a breve e lungo termine e in collaborazione con i Servizi Sociali Territoriali competenti;
- **creazione** di rapporti di gruppo con osservazione e verifica delle dinamiche relazionali;
- **attività** di tipo artistico-occupazionale in sintonia con i progetti individuali.

I servizi di trasporto e mensa non sono compresi nelle attività standard del Centro.

Le attività proprie del centro potranno essere svolte sia all'interno dei locali dei via Mascagni sia in altri spazi all'esterno (scuole, laboratori, aree attrezzate ed impianti sportivi, ecc.). A titolo esemplificativo, potranno essere realizzati progetti legati allo sviluppo di capacità tecnico-logiche, all'espressività corporea ed artistica, alla ricreazione e cura del sé.

## L'équipe degli operatori

L'équipe del servizio è multidisciplinare proprio per poter rispondere efficacemente alle diverse esigenze e problematiche delle persone con disabilità che verranno coinvolte nel progetto.

Tutti i professionisti che ne faranno parte partecipano costantemente a formazioni di alta qualità in modo da essere continuamente aggiornati sugli interventi abilitativi ritenuti di maggior efficacia.

La dotazione organica minima è quella prevista dalla normativa regionale vigente, sulla base dei singoli progetti individuali a favore degli utenti del Centro e, nello specifico: Educatori; Operatori Sociosanitari; tecnici/consulenti delle attività di laboratorio; terapisti della riabilitazione; animatori.

Ulteriori consulenti della Cooperativa Sociale G.T. (psicologi, psicoterapeuti, ecc.) potranno coadiuvare le attività dell'équipe del Centro, in funzione di specifici progetti individuali.

## Diritto all'Informazione

Il personale è a completa disposizione dell'Utente per informazioni inerenti necessità specifiche procedure da seguire per servizi particolari e, in generale, per tutte le informazioni che potranno facilitare l'utilizzo della struttura.

## Consenso Informato e Privacy

A tutela delle informazioni ricevute durante la permanenza in struttura, è richiesta all'Utente (o suo tutore) la sottoscrizione di un consenso per trattamenti specifici e, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento di dati personali e privacy, a fornire eventuali informazioni anche ai familiari dell'utente stesso.

## Orari e frequenza delle attività

Le attività del CADD sono garantite ore 8.30 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì per almeno 240 giorni annui, esclusi i giorni di festività infrasettimanali.

L'orario potrà variare in funzione della progettualità complessiva del Centro. Sono fatte salve eventuali estensioni dei periodi di apertura indicati basati su specifiche iniziative progettuali individuate dalle parti.

## Rapporti con le famiglie

La Cooperativa Sociale G.T. promuove rapporti costanti con le famiglie degli Utenti, alle quali viene richiesta una partecipazione attiva relativamente alla realizzazione del progetto individuale. Le famiglie possono accedere alla struttura, nel rispetto della privacy degli altri ospiti e del normale funzionamento del Centro. Il personale

# Carta dei Servizi

---

della Cooperativa si adopererà per instaurare e mantenere con le famiglie rapporti di reciproca fiducia e collaborazione. La Cooperativa individua nel responsabile del servizio la persona alla quale le famiglie potranno, in prima istanza, rivolgersi per richieste d'informazioni, aggiornamenti e segnalazioni di eventuali criticità.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

*Al fine del raggiungimento dell'obiettivo di garantire la massima soddisfazione degli Ospiti, nel rispetto delle loro aspettative ed esigenze, quali componenti essenziali della qualità dei servizi erogati, il CADD aderisce, tra le altre, alle seguenti linee guida:*

- 1) Valutazione dei problemi e dei bisogni sanitari, cognitivi, psicologici e sociali degli Utenti, tramite l'osservazione quotidiana da parte delle figure professionali preposte cui fa seguito la stesura ed il costante aggiornamento dei Piani Educativi e di Assistenza Individuali.
- 2) Cura dell'aspetto dell'Ospite: supervisione quotidiana dell'abbigliamento e di tutte le relative componenti in relazione alla stagione e all'igiene personale.
- 3) Adozione di specifiche procedure e regolamenti interni (protocolli) come strumenti di supporto per attuare e verificare il lavoro svolto quotidianamente riguardo a indicatori di cura, attività educativa e di abilitazione e prevenzione.
- 4) Procedura controllata per la trasmissione delle informazioni socio-sanitarie.
- 5) Corretta e trasparente gestione degli orari di attività all'interno ed all'esterno del Centro (attività di laboratorio esterno / uscite ricreative).
- 6) Riconoscimento degli operatori tramite targhette identificative riportanti nome e qualifica professionale.

**Sono previste valutazioni della qualità percepita del servizio, nonché procedure di gestione dei suggerimenti e dei reclami.**