



---

**CARTA DEI SERVIZI  
PER IL TERRITORIO  
“PUNTOLUCE - INCLUSIONE SOCIALE”**

## Premessa

Il servizio di inclusione sociale è un sistema integrato di progetti di natura diversificata che nascono da decenni di esperienza della cooperativa Terra Mia nell'ambito della gestione di adulti in situazione di disagio, difficoltà e fragilità. Dal 1987 Terra Mia si è occupata della gestione di servizi residenziali e territoriali per le dipendenze patologiche e di accoglienza, presa in carico di persone homelessness, anche attraverso la gestione ventennale di una Casa di Ospitalità Notturna e di un ambulatorio medico a essa collegata. La cooperativa, inoltre, ha sposato l'approccio dell'Housing First, riconosciuto a livello nazionale e internazionale sia dalla Federazione Italiana degli Organismi per Persone senza Dimora (Fio.PSD) sia dalla Federazione Europea delle organizzazioni nazionali che lavorano con persone senza dimora (Feanasta); un approccio innovativo per intervenire al contrasto della grave marginalità adulta. Dal 2020, in risposta all'emergenza Covid-19, sono aumentati i progetti sul territorio in stretta collaborazione con la Città di Torino, diversificando le risposte per sostenere i cittadini più bisognosi.

## Ente gestore

Terra Mia S.C.S., sede legale via Nizza 239, Torino.

## Denominazione del servizio

Inclusione sociale "PuntoLuce"

1

## Sede

I servizi relativi all'inclusione sociale insieme a quelli della promozione della salute hanno sede al piano terra del complesso di corso Allamano 141 a Grugliasco. Gli spazi sono dotati di uffici per la progettazione e per la gestione del servizio, di un open space per il co-working degli operatori per effettuare lavoro di studio, per curare le reti di collaborazione e l'elaborazione di strumenti. Presso la sede sono, inoltre, presenti una stanza colloqui e una sala formazione, polivalente, (fino a 50 posti circa) dotata di proiettore e attrezzature per le conference call. Sono a disposizione postazioni pc oltre alla linea wi-fi dedicata in ogni sala.

Il team di lavoro, dedicato all'inclusione sociale svolge i propri progetti in sede o presso le strutture degli enti che ne fanno richiesta (associazioni, cooperative, servizi sociali, altri enti pubblici o privati). Gli interventi prevedono attività di accompagnamento sul territorio e di supporto domiciliare.

## Destinatari

I servizi sono rivolti a cittadini che si ritrovano a vario titolo in situazioni di fragilità, disagio psico-educativo-sociale, in grave marginalità e povertà come adulti, nuclei familiari, giovani neet e donne. Persone che necessitano di supporto, accompagnamento sociale, aggregazione e costruzione di reti e di reinserimento in ambito lavorativo, abitativo, sanitario e sociale.

## Obiettivi

L'équipe multidisciplinare dell'inclusione sociale lavora da sempre in rete con altri partner del privato sociale e con i servizi pubblici di riferimento. Obiettivo generale dell'area è contrastare le diverse forme di marginalità in cui si trovano a vivere alcune fasce della popolazione attraverso interventi mirati al supporto sociale; gli obiettivi degli interventi sono declinati in maniera differenziata a seconda delle diverse progettualità e priorità definita nell'ambito del Piano di Inclusione sociale cittadino.

In particolare, i progetti si articolano in risposta ai bisogni evidenziati in fasce di popolazione definite e possono riguardare bisogni di tipo primario, come i beni di prima necessità e prima

accoglienza, ma anche quelli secondari e terziari, legati maggiormente alla reintegrazione sociale e lavorativa e all'acquisizione di nuove autonomie.

### Attività

Le attività legate all'inclusione sociale sono molto varie e comprendono:

- attività di orientamento e segretariato sociale;
- colloqui di approfondimento e di supporto (psico-socio-educativi);
- gruppi psico-educativi (motivazionali, empowerment, educazione finanziaria, gestione delle life skills...);
- interventi individuali e di gruppo volti alla costruzione di benessere (yoga, mindfulness);
- attività di formazione (utilizzo del pc, servizi on line...);
- accompagnamento ai servizi e alle risorse sul territorio;
- visite domiciliari di supporto alla gestione della casa.

Vengono definiti progetti individualizzati in accordo con i servizi inviati e con tutti i partecipanti della rete. La verifica dei progetti viene effettuata periodicamente attraverso la stesura di relazioni e raccordi con i committenti.

### Accesso ai servizi

I beneficiari accedono ai diversi progetti e servizi seguendo i protocolli di intervento definiti in fase di co-progettazione insieme a tutti gli enti coinvolti, attraverso il contatto diretto con gli operatori dedicati alle attività.

2

### Personale

Il team è composto da un responsabile d'area e coordinatore di servizio deputato alla gestione generale e dell'elaborazione dei progetti per il territorio. Il coordinatore di servizio si interfaccia con i contatti istituzionali, supervisiona i progetti e l'équipe multidisciplinare composta da educatori, Oss, psicologi, che opera attivamente nello svolgimento degli interventi richiesti. Ogni progetto è assegnato a un referente di progetto che ne garantisce la messa a terra, la realizzazione, la verifica, la rendicontazione. Tutto il personale segue la formazione continua proposta all'interno della cooperativa e partecipa a eventi di aggiornamento e tavoli di lavoro sul territorio regionale e nazionale per mantenere un continuo standard elevato di preparazione. Il team è in rete con le altre équipe della cooperativa consentendo la sinergia tra i servizi.

### Privacy

La gestione dei dati personali e sensibili è gestita in conformità con la normativa vigente in materia di privacy (D.Lgs 196/2003) successivamente modificato dal D.Lgs 101 del 10.08.2018 in adeguamento alle disposizioni del Regolamento Ue 2016/679. Ogni operatore che collabori a qualunque titolo è tenuto al segreto professionale e d'ufficio. La cooperativa si impegna a formare i propri operatori al rispetto delle normative vigenti e sui rischi collegati alla non ottemperanza di tale norma garantendo la protezione dei dati personali e la non divulgazione di qualunque informazione riguardi i lavoratori e l'utenza, senza il loro consenso informato. Le informazioni in possesso dell'équipe saranno utilizzate per i soli fini a cui il servizio e l'organizzazione lavorativa sono deputati. La gestione dei dati personali viene sempre fatta in accordo con il committente nel rispetto delle normative vigenti e utilizzando modulistica dedicata.

### **Reclami**

I beneficiari o gli aventi diritto possono rivolgere reclami in ordine al mancato rispetto della presente carta del servizio e del contratto di inserimento in struttura direttamente al coordinatore o alla mail della cooperativa. La cooperativa fornirà risposta al reclamo entro 30 giorni dal ricevimento attraverso il referente idoneo. Il sistema di gestione della qualità prevede comunque la registrazione e la presa in carico del reclamo.

### **Staff e contatti**

**Responsabile e Coordinatore:** Dr.ssa Francesca Olivero, educatrice professionale

**Direzione Tecnica e Rspp:** Dr. Marco Alberto Malagnino

### **Per informazioni o richieste di inserimenti**

Telefono 345.4582755

[territorio@terramiaonlus.org](mailto:territorio@terramiaonlus.org)

[francescaolivero@terramiaonlus.org](mailto:francescaolivero@terramiaonlus.org)

[www.terramiaonlus.org](http://www.terramiaonlus.org)

Carta dei servizi aggiornata al  
20\_02\_2025