



# CARTA DEI SERVIZI

Servizi residenziali di autonomia  
Servizi domiciliari di supporto all'autonomia

---



## Sommario

1.	Presentazione .....	2
1.1.	Servizio residenziale di autonomia.....	2
1.2.	Servizio residenziale di autonomia per coppie o piccolo gruppo .....	3
1.3.	Servizio domiciliare di supporto all' autonomia .....	3
2.	Metodologia .....	3
3.	Equipe.....	4
4.	Caratteristiche organizzative.....	5
5.	Rete .....	5
6.	Orari e modalità di accesso .....	5
7.	Sistema di gestione della qualità.....	5
8.	Reclami .....	6
9.	Riferimenti utili.....	6

## 1. Presentazione

Un progetto di “autonomia” per persone disabili rappresenta uno dei passi più importanti verso una vita il più possibile indipendente.

L’esperienza maturata nei Servizi di Autonomia ci spinge a ritenere che questa soluzione accolga maggiormente le necessità di quella fascia di utenza che per svariati motivi desidera intraprendere un percorso di vita indipendente, senza necessariamente essere coinvolti in un percorso terapeutico “istituzionalizzante”.

Parallelamente allo sviluppo dei servizi accreditati presso il comune di Torino, all’interno dell’albo fornitori “B”, vi è stata una specializzazione per progetti destinati a coppie che decidono di intraprendere insieme un percorso di vita autonoma.

In conclusione, ma non meno importante, riscontrando una difficoltà per queste persone ad inserirsi nel mondo del lavoro, aggravata dalla crisi occupazionale degli ultimi anni, ci siamo impegnati per prenderci carico, in modo più intenso, di questo problema attivando diverse soluzioni, sia utilizzando i tradizionali canali di ricerca attiva del lavoro, sia tramite modalità di lavoro sussidiario.

### 1.1. Servizio residenziale di autonomia

E’ rivolto a:

- persone con disabilità intellettiva e/o fisica medio-lieve;
- persone disabili affette da patologia degenerativa e con problematiche relative all’accettazione del sè;
- persone disabili che presentino difficoltà emotive e relazionali in ambito familiare;
- persone disabili con difficoltà nella gestione delle attività quotidiane: denaro, orari, igiene personale, ecc.

I destinatari devono presentare livelli di autonomia sufficienti a garantire una permanenza medio/lunga in un contesto abitativo parzialmente protetto, condividendo gli spazi con altre persone ove supportati dagli educatori potranno intraprendere progetti di superamento delle proprie difficoltà e di acquisizione di nuove abilità personali e sociali. Inoltre la vita in un alloggio collocato in contesto cittadino renderà possibile l’instaurarsi di relazioni sociali con la realtà del quartiere.

Il servizio offre un supporto educativo, con una copertura oraria definita in base ai progetti concordati con i servizi sociali invianti e il cui obiettivo non è solo il raggiungimento dell’autonomia, ma anche l’appropriarsi di modalità alternative di riabilitazione sociale, mediante risposte funzionali e motivazionali.

Servizi di Autonomia accreditati con il comune di Torino:

<i>Indirizzo</i>	<i>Mq<sup>2</sup></i>	<i>Posti accreditati</i>
Via Coazze, 11	120	6
Corso Rosselli, 206 – alloggio 3	60	2
Corso Rosselli, 206 – alloggio 7	50	2
Corso Rosselli, 206 – alloggio 1	25	2
Strada del Lionetto, 35	120	4
Via Salbertrand, 52	40	2
Via Le Chiuse, 95	114	5
Via Capelli, 25	77	2
Via Capelli, 28	45	2
Via Carisio, 14	45	2
Via Cardinal Massaia, 76 - alloggio 1	65	3
Via Cardinal Massaia, 76 - alloggio 2	65	3
Via Leoni, 12	90	3

Piazza Bonghi, 2	60	2
Via Bianchi 9	90	3

### 1.2. Servizio residenziale di autonomia per coppie o piccolo gruppo

Rivolto a coppie con un buon grado di autonomia, che abbiano instaurato un serio e duraturo rapporto affettivo e che desiderino sperimentare un cammino di vita insieme. Inoltre il progetto è rivolto a piccoli gruppi di persone per le quali non sia necessario o utile attivare un progetto di autonomia con un'elevata copertura di ore educative giornaliere.

### 1.3. Servizio domiciliare di supporto all' autonomia

Rivolto a persone con disabilità intellettiva e/o fisica medio-lieve che abbiano svolto un soddisfacente iter in altri servizi residenziali. I destinatari devono presentare un buon livello di autonomia, nonostante necessitino ancora di un supporto educativo.

Requisito fondamentale per l'attivazione di tali progetti è il possesso di un immobile residenziale (a titolo di proprietà o di locazione) da parte dell'utente.

## 2. Metodologia

Il termine "autonomia" si riferisce alla capacità di normare se stessi, di darsi regole, di tracciare limiti, ma anche di porsi obiettivi e di forgiare gli strumenti atti al loro conseguimento, di riconoscere i propri bisogni e di intraprendere percorsi per darne soddisfazione.

Come si evince da quanto descritto nei punti precedenti, noi individuiamo nella "casa" il palcoscenico sul quale trovano spazio i progetti educativi di un percorso di autonomia.

Perché la "casa"? La casa in quanto dimensione di vita familiare ed informale, fatta di spazi e di tempi più consoni ad un percorso entro il quale si voglia sottolineare l'unicità delle esperienze di vita. Se, nelle grandi comunità o istituti, il rischio è quello dell'anonimia e della spersonalizzazione delle esperienze a vantaggio di un controllo sociale più efficace, nella casa vi è invece una restituzione positiva del proprio protagonismo.

Ulteriore passaggio è la ridefinizione del concetto di "casa", in quanto mero spazio fisico definito da canoni geometrici ed abitativi, a quello di "dimora", ossia un contesto in cui nascono e si evolvono opportunità relazionali, di sperimentazione personale, di libera espressione di sofferenze e bisogni.

La convivenza all'interno di una casa in cui si intende proporre uno stile di vita familiare, rende necessaria la partecipazione attiva delle persone ospitate nella gestione della struttura e nella definizione del progetto individuale. Ogni punto sotto elencato farà parte del progetto educativo individualizzato (P.E.I.), nel quale verranno affrontati con maggior risalto gli aspetti critici di ogni ospite. Vi sarà inoltre spazio per l'aspetto ricreativo e socializzante:

- Pulizia e riordino dei locali personali e collettivi;
- Preparazione dei pasti;
- Gestione delle finanze personali;
- Cura della propria persona e salute psico- fisica;
- Rispetto delle norme;
- Partecipazione ai momenti aggregativi (gite, soggiorni, laboratori, feste e attività varie);
- Partecipazione ai laboratori ludico-ricreativi;
- Partecipazione alle attività sportive;
- Gestione del tempo libero.

Inoltre fanno parte della proposta educativa attività di formazione e informazione quali:

- Supporti psicologici individuali e incontri dialogici di gruppo;

- Gruppi sul tema dell'affettività e sessualità;
- Attività di ricerca e avvio al lavoro (borse lavoro, tirocini formativi e di inserimento lavorativo, ecc.);
- Gruppo di "Retake" volto al recupero urbano;
- Laboratorio musicale "Insuperabili";
- Laboratorio di espressione corporea;
- Laboratorio di manutenzione immobili e arredi;
- Laboratorio creativo "La perla nera";
- Laboratorio di cucina
- Squadra di calcio "SanDokan"
- Laboratorio di "Organizzazione e gestione eventi"

Altri laboratori e attività non presenti nell'elenco sopracitato, trovano spazio durante l'aggiornamento e la programmazione annuale.

Quindi possiamo affermare che il nostro Servizio di Autonomia offre alla persona disabile un percorso durante il quale è possibile acquisire la capacità di prefiggersi obiettivi realistici, sia finali che intermedi, ben delineati, attraverso i quali la persona può maturare ed emanciparsi; le esperienze proposte mirano a sviluppare le competenze utili a progettare la propria vita e ad entrare in relazione con gli altri, partecipando attivamente alla costruzione della società.

### **3. Equipe**

Il Servizio è costituito da:

- 24 operatori ca. (educatori, psicologi e o.s.s.) suddivisi in 3 equipe;
- 3 Coordinatori di Equipe (C-EQUIPE)
- 1 Coordinatore di Servizio (C-SAD)

Ogni operatore ha la referenza di uno o più ospiti, occupandosi a titolo esemplificativo di:

- Accompagnare gli ospiti alla comprensione e firma del contratto di ospitalità
- Elaborare il PEI (piano educativo individuale) e con il coinvolgimento della persona interessata, dei servizi di riferimento e della famiglia dell'utente;
- Fare verifiche periodiche del P.E.I.;
- Promuovere verifiche periodiche con le persone ospitate sull'andamento della convivenza con gli altri ospiti all'interno del servizio;
- Garantire ascolto e dialogo alle persone ospitate;
- Gestire i momenti di crisi, qualora rientrino in una caratteristica di relazionalità;
- Mantenere contatti formali con i servizi territoriali;
- Raccordarsi con le risorse del territorio che a diverso titolo partecipano al progetto della persona (datori di lavoro, volontari, associazioni, amici);
- Promuovere la cultura della solidarietà all'interno del quartiere e del condominio;
- Mantenere in maniera privilegiata i contatti con la famiglia e la rete parentale dell'ospite.

Il servizio si avvale della collaborazione di vari consulenti per le attività programmate (supervisore clinico, psicoterapeuti, tecnico musicale, tecnico di laboratorio, ecc.)

#### 4. Caratteristiche organizzative

Il servizio è aperto agli utenti 24h/24h per 365 giorni all'anno. Gli orari di intervento educativo coprono prioritariamente, fatte salve esigenze differenti, la fascia oraria dalle 9:00 alle 21:00. Nei festivi l'orario coprirà una fascia oraria che permetta preferibilmente lo sviluppo di attività ricreative (gite, uscite, ecc).

Agli utenti viene garantita una reperibilità telefonica 24h/24h per eventuali emergenze o necessità improrogabili.

#### 5. Rete

Sono attive collaborazioni con le seguenti realtà territoriali:

- DSM di ASL TO
- Servizi territoriali dei distretti del comune di Torino
- CAD - CADD-CST
- Ser.D ASL TO
- Comune di Torino: progetto "Motore di Ricerca" / "Ingenio"
- Fondazione "Compagnia di San Paolo"
- Fondazione "C.R.T."
- Cooperative partner per progetti di inserimento lavorativo
- Agesci-Gruppo scout Torino 3
- Associazioni culturali e sportive del territorio: "Terzo Tempo", "La casa delle rane", "Fuori Onda", "Pandha", "Pro.Gio", "Abilitutti", "Jonathan e "Si può fare"
- "Retake" (movimento di recupero dei beni comuni contro il degrado cittadino)
- Scuole elementari: "Duca d'Aosta" e "Arturo Toscanini"
- Spazi polifunzionali "Raffinerie Sociali"
- Scuole di arte-terapia: "Lyceum" (Milano), "Istituto di Formazione RES"
- Scuole di counseling: "Spi.Co"

#### 6. Orari e modalità di accesso

Le persone interessate possono accedere al Servizio tramite i Servizi Sociali di riferimento o i Servizi di Salute Mentale. La richiesta di inserimento sarà successivamente valutata dal coordinamento, che terrà conto dei seguenti criteri:

- Caratteristiche della persona da inserire
- Caratteristiche delle persone già ospitate presso la struttura
- Disponibilità a mantenere un'attività lavorativa o di formazione lavoro
- Richieste dei servizi invianti in merito al progetto.

Successivamente all'eventuale inserimento, gli utenti godranno di tutte le opportunità che può offrire un progetto residenziale come il nostro: potranno uscire liberamente e invitare amici o parenti presso la propria casa, seppur sempre rispettando le indicazioni concordate nel P.E.I. e la convivenza con gli altri ospiti della casa.

#### 7. Sistema di gestione della qualità

La qualità del lavoro viene verificata tramite un continuo contatto con i servizi territoriali invianti, i familiari e gli utenti stessi, mediante riunioni e incontri periodici. Ogni 6 mesi si procede a verificare l'adesione del progetto a quanto dichiarato sia nella carta dei servizi che nelle indicazioni progettuali (P.E.I.). Il documento

elaborato, redatto inizialmente dall'équipe del servizio, viene condiviso con i famigliari o altre persone significative nella vita dell'utente, ed aggiornato in merito agli obiettivi di breve-medio termine.  
Dal 2018 il servizio è certificato ISO 9001.

## **8. Reclami**

I reclami che gli ospiti, i loro famigliari, o altri soggetti desiderino sporgere, potranno essere presentati compilando il modulo "NON CONFORMITA'\_RECLAMI\_OSSERVAZIONI", da richiedere al Coordinatore di servizio, il quale procederà a valutare la natura del reclamo e a gestirla nel più breve tempo possibile, eventualmente anche in accordo con i servizi sociali inviati.

## **9. Riferimenti utili**

Sig. Gian Paolo Lovera - *Coordinatore di Servizio*  
Tel. 0117764397  
Cell. 3485158655  
E-mail: gianpaolo.lovera@coopsandonato.it

Sig. Davide Baracco - *Coordinatore Equipe A*  
Tel. 0117764397  
Cell. 3357447084  
E-mail: davide.baracco@coopsandonato.it

Sig.ra Giovanna Veglia - *Coordinatrice Equipe B*  
Tel. 0117764397  
Cell. 3666701409  
E-mail: giovanna.veglia@coopsandonato.it

Sig.ra Federica Anfossi - *Coordinatrice Equipe C*  
Tel. 0117764397  
Cell. 3513968076  
E-mail: federica.anfossi@coopsandonato.it

Sig.ra Martina Nicoletto - *Referente Equipe C*  
Tel. 0117764397  
Cell. 338 7859602  
E-mail: martina.nicoletto@coopsandonato.it