

La casa di Sopra

Servizio di autonomia Convivenza Guidata



Fondazione Istituto dei Sordi di Torino ONLUS
Viale San Pancrazio n. 65
10044 PIANEZZA (TO)

Progetto gestionale

La Casa di Sopra

Servizio di autonomia "Convivenza Guidata"

PRESENTAZIONE

Il Progetto di convivenza guidata "La Casa di Sopra" è un nuovo servizio dell'Istituto dei Sordi di Torino attivo da ottobre 2017 che si pone come obiettivo la soddisfazione dei bisogni della persona, il mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, il percorso di crescita personale e l'inserimento sociale e lavorativo.

L'iniziativa consiste nella messa a disposizione di una accoglienza abitativa, sia a soggetti Sordi in carico ai servizi sociali in difficoltà socio-economiche a vario livello, con situazioni abitative precarie e per i quali si possa individuare un progetto di reinserimento sociale di massima autonomia, sia a persone Sorde che intendano semplicemente avviare un percorso di conoscenza e coabitazione per un periodo della loro vita.

Questo progetto è anche la risultante di un lavoro di continua "sperimentazione" dove i diversi interventi educativi, volti sempre

all'acquisizione del più elevato livello di autonomia possibile, sono attuabili grazie alla specifica tipologia dell'utenza che risiede in questo servizio e grazie anche alla notevole esperienza acquisita attraverso pluriennali consulenze fornite dal nostro Istituto a enti gestori di comunità alloggio e altre strutture residenziali che si trovavano nella scomoda necessità di accogliere persone con disabilità sensoriale.

Gli operatori del servizio – educatori professionale orientano il loro lavoro nel tentativo di rispondere in modo adeguato alle esigenze individuali dell'utenza, esprimendo la propria funzione sociale nel favorirne l'inserimento e l'integrazione nella società e garantendo loro il migliore livello di vita possibile.

OBIETTIVI E RIFERIMENTI GENERALI

L'Istituto dei Sordi di Torino, fondazione privata senza scopo di lucro, Onlus, ha come finalità statutarie l'assistenza, l'educazione e la formazione delle persone sorde e considera pertanto l'erogazione di servizi di qualità un diritto fondamentale ed uniforma a questo principio la propria organizzazione assumendo i seguenti valori:

CENTRALITA' DELLA PERSONA. La tradizione dei nostri servizi pone gli utenti al centro dell'organizzazione dell'Ente, predisponendo una struttura funzionale attenta ai loro bisogni particolari e alle fasi evolutive e finalizzata allo sviluppo integrale ed armonico della personalità di ognuno. Ogni proposta è interamente individualizzata e costruita *ad hoc* sui bisogni dell'utente, così come emersi dal loro diritto di autodeterminarsi e nell'ambito del lavoro di rete con i servizi pubblici.

EGUAGLIANZA. Non vengono attuate distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

IMPARZIALITA'. L'Istituto agisce secondo criteri di obiettività ed equità, offrendo a tutti servizi di pari livello qualitativo e in linea con gli orientamenti espressi dai committenti e dagli utenti.

CONTINUITA'. E' garantito lo svolgimento regolare e completo del servizio e delle attività.

PARTECIPAZIONE. E' garantito il diritto all'informazione sulle prestazioni erogate, la verifica della correttezza dei comportamenti, della qualità dei servizi e dell'osservanza delle norme di legge.

EFFICIENZA ED EFFICACIA. Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza, come miglior rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

DISPONIBILITA' ALL'INNOVAZIONE. L'Istituto attua una riflessione continua sulle proprie attività, volta alla ricerca e alla progressiva qualificazione delle proprie azioni, anche attraverso collaborazioni con altri enti e istituzioni.

DIRITTO DI SCELTA. Questo diritto rientra in quello più ampio della libertà personale del cittadino. Di conseguenza l'Istituto si assicura che ogni studente ottenga un servizio rispettoso delle sue scelte in termini di comunicazione, riabilitazione e bisogni, tenendo conto delle scelte effettuate durante l'età evolutiva (Lingua dei Segni, oralismo, bimodalismo, ecc.) e considerando prioritariamente i suoi obiettivi dell'età adulta.

TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA

L'area destinata alla Convivenza Guidata è adiacente alla social housing dell'Istituto dei Sordi di Torino in Viale S Pancrazio 63 Pianezza, è dotata complessivamente di 4 posti letto con bagno.

Gli ambienti comuni sono composti da sala con cucina (fornita di tutti gli elettrodomestici) e angolo lavanderia.

La convivenza è situata in una zona residenziale ben servita dai mezzi pubblici, negozi e servizi, con ampie aree verdi adiacenti.

IL PERSONALE

L'Istituto ha nel proprio organico figure professionali idonee alla gestione di un Gruppo Appartamento e con titoli e l'esperienza richiesti dalle normative vigenti.

Tutti gli operatori hanno il titolo di Educatore e inoltre dispongono di ampia formazione certificata nell'ambito della disabilità sensoriale; conoscono la LIS (Lingua Italiana dei Segni) per comunicare con le persone sorde; hanno ampia conoscenza degli ausili e delle protesi (impianti cocleari, protesi retro and endo-auricolari, ecc.).

La struttura è inoltre coordinata da un educatore con funzione di coordinamento.

L'organico sarà pertanto composto da:

- La responsabile (Educatrice Professionale)
- Un educatore professionale

Gli interventi dell'operatore sono limitati nel tempo (non più di 4 ore).

FORMAZIONE DEL PERSONALE

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE PROGRAMMATA

La formazione e l'aggiornamento continuo sono considerati strumenti indispensabili a garanzia di un livello sempre più elevato di professionalità e di una qualità del servizio stesso che viene di conseguenza erogato.

Tutto il personale deve partecipare ad attività programmate di formazione permanente sia con corsi organizzati dall'Istituto sia presso soggetti esterni quali l'Istituto Statale Sordi di Roma, la Fondazione "Gualandi" a favore di sordi di Bologna, l'Ente Nazionale Sordi e le Agenzia Formativa "Salotto&Fiorito". I corsi possono essere scelti e selezionati all'interno di quelli individuati dall'Istituto, salvo proposte diverse e motivate dal dipendente da sottoporre a preventiva accettazione.

Per i corsi interni la partecipazione è gratuita e, inoltre, per i dipendenti sono previste ore di permesso retribuito, sulla base della percentuale di part-time, spendibili per la formazione.

E' istituito un registro dove è documentata l'iscrizione e la frequenza ai corsi da parte di tutti gli educatori.

Attualmente i corsi interni permanenti aperti a tutti sono:

- Corsi di Lingua Italiana dei Segni, tenuti da docenti sordi e/o madrelingua strutturato su tre livelli di 60;
- Corso di mantenimento e aggiornamento di Lingua Italiana dei Segni, detto "LIS+" di 40 ore con docenti sordi e/o madrelingua;
- Corso di avviamento alla scrittura Braille di 20 ore;
- Corso su "Sessualità e disabilità".

OBIETTIVI GENERALI

La prassi operativa prevede l'attuazione di un progetto individuale condiviso dagli interessati. Presupposto per la riuscita della convivenza è la disponibilità dei partecipanti, l'accettazione dei coinquilini e della nuova sistemazione abitativa.

E' essenziale che il livello di autonomia dei conviventi sia sufficiente per quanto riguarda l'indipendenza economica (reddito da lavoro o altro), l'igiene, la cura della persona e la gestione quotidiana della casa.

L'educatore deve principalmente motivare e stimolare i conviventi a prendere in mano l'organizzazione e la conduzione della convivenza, che è la loro casa, con tutta l'assunzione di responsabilità che essa comporta.

Questo lavoro dell'operatore che punta anche al superamento e alla rimozione della paura dell'autogestione, va fatto nel rispetto dei ritmi e delle limitazioni di ciascuno, tenendo presente la necessità di lasciare il tempo sufficiente affinché i conviventi prendano coscienza della nuova situazione.

L'operatore è presente nella misura in cui il suo intervento può servire ad attivare un modello operativo per i conviventi. Essi potrebbero trovarsi disorientati inizialmente per quanto riguarda alcuni aspetti organizzativi della vita quotidiana: programmare il menù, stabilire una dieta varia e bilanciata, organizzare le spese....

L'operatore è presente solo nella misura in cui è necessario per fornire orientamenti e strumenti per l'organizzazione e la programmazione della giornata.

IL LAVORO DI RETE

Il lavoro di rete costituisce, a tutti gli effetti, una importante risorsa per il lavoro sociale, in grado di promuovere una profonda valorizzazione delle competenze presenti sul territorio. Tale approccio

trae le sue motivazioni a partire dalla constatazione che la qualità di un ambiente di vita migliori sensibilmente se tale ambiente ha la possibilità di trovare forme di collegamento e di condivisione dei problemi.

Questo consente di far sì che il sostegno alle persone disabili possa essere assicurata prevalentemente entro l'ambito della comunità locale, nell'ambiente umano e socioculturale da cui la persona proviene.

Non si tratta in tal senso di trovare un rimedio alle difficoltà o all'inefficacia dei singoli servizi ma di ridisegnare gli ambiti di collaborazione e integrazione con quelle risorse che sono presenti in modo diffuso e capillare sul territorio.

In tal senso, il Servizio che intendiamo attivare costituirà uno dei sistemi che interagiscono per il perseguimento di obiettivi comuni, giacché la presa in carico di soggetti disabili metterà in contatto gli operatori con più ambiti di intervento:

- il primo è costituito dalle famiglie di appartenenza degli ospiti;
- il secondo è costituito dai Servizi Territoriali che hanno competenze sul caso;
- un terzo ambito è costituito dalle reti informali dell'associazionismo e del volontariato.

Tenuto conto di tali contesti, un obiettivo prioritario da perseguire, da parte degli operatori, sarà quello di favorire i rapporti tra i diversi interlocutori affinché si muovano in maniera congruente a favore dei soggetti di cui dovranno farsi carico.

La parzialità delle diverse competenze rende necessaria una integrazione tra le differenti specializzazioni, affinché si crei un sistema di scambi di risorse.

Tale presupposto costituisce un punto di partenza imprescindibile, affinché la complessità delle problematiche connesse alla disabilità non vengano affrontate in modo riduttivo o isolato.

Si tratta quindi di lavorare in modo sinergico con tutti gli attori inclusi nella rete, a partire da quelli istituzionali (i servizi sociali e sanitari) e valorizzando quelli naturali o informali come la famiglia, le relazioni amicali ecc..., diventando anche noi parte delle relazioni significative di ogni ospite. Questo ci permette di mettere in contatto le persone, recuperandone le capacità relazionali e di solidarietà.

Lavorare in rete oltre ad evitare l'isolamento, può infine renderci uno dei veicoli per nuove forme collaborazioni e interazioni inedite fra i diversi protagonisti del lavoro sul caso.

Operare in una logica di rete significa, inoltre, privilegiare un atteggiamento che non fosse tecnico-riparativo, ma che puntasse, invece, sulla possibilità e sulla capacità delle persone di divenire competenti in merito alla propria salute. Non solo portatrici di bisogni, dunque, ma anche di risorse. Sotto questa luce acquista particolare rilievo il lavoro con le famiglie, nodo fondamentale nella rete relazionale degli ospiti.

LA RETE INTORNO AI SERVIZI

1. L'ASSISTENTE SOCIALE

È la figura di riferimento istituzionale più diretta e utilizzata. Ad essa è affidata la memoria storica dei percorsi delle ospiti, nonché, in alcuni casi, la complessa regia di tutti gli attori che entrano in rapporto con la storia personale dell'utente (famiglia, lavoro, comunità o altro). In alcuni casi sono gli ospiti stesse ad averle individuate come figure di riferimento per il proprio cammino, sentendo l'esigenza di informarle personalmente in merito alle proprie decisioni.

L'assistente sociale esercita inoltre il ruolo di referente istituzionale nei riguardi della famiglia, contenendone, se necessario, interventi destabilizzanti e svolgendo una funzione di controllo e sostegno del progetto educativo.

2. I SERVIZI SANITARI

Sono da tenere presenti come importante risorsa operativa e di valutazione:

- Le Commissioni integrate socio-sanitarie per la lettura del bisogno e la valutazione delle richieste di ammissione e dimissione
- I Poliambulatori delle Asl per servizi riabilitativi ambulatoriali
- Eventuali strutture private o convenzionate erogatrici di prestazioni sanitarie altamente specialistiche

3. LA FAMIGLIA

I rapporti tra la famiglia di provenienza dell'utente e gli educatori, si basano sulla fiducia reciproca e sulla reciproca collaborazione.

IL LAVORO DEL REFERENTE

Il referente è colui che è preposto al mantenimento dei contatti con i servizi e i familiari (se presenti); ha il ruolo di supporto rispetto i padroni di casa (gli ospiti), di consulenza e guida discreta nelle decisioni che riguardano la conduzione della casa.

A lui spettano compiti informativi, in relazione alle diverse attività svolte o da svolgere, alle esigenze dell'ospite, alle regole del servizio.

La responsabile della Casa di Sopra è Marianna Luca il suo recapito telefonico è 011/9676317 cell.328.2421277.

IL PROGETTO EDUCATIVO

IL PROGETTO DEL SERVIZIO

La Convivenza guidata non è soltanto un luogo fisico dove casualmente delle persone vivono una a fianco all'altra ma un luogo dove possano in autonomia sperimentare e creare relazioni significative.

Un aspetto centrale sarà la ricerca ed il reperimento di risorse nel campo degli inserimenti di tipo educativo-occupazionale o lavorativo,

che permettano agli ospiti di intraprendere e di continuare percorsi di emancipazione individuale.

Il sistema quindi, da un lato reperisce risorse e offre opportunità evolutive, dall'altro si pone come spazio rifugio in cui indipendentemente dai fallimenti o dai problemi siano accolti e aiutati.

Nella convivenza gli ospiti impareranno a suddividersi equamente le responsabilità, a darsi delle regole comuni, ad occuparsi e a proteggere i propri spazi come qualcosa di necessario e a rispettare quelli degli altri, in definitiva a relazionarsi con l'altro con modalità non solo di tipo richiedente ma sostanzialmente di scambio.

Il focus dell'intervento educativo diventa la possibilità per gli inquilini (volutamente non più ospiti) di diventare sempre più normali cittadini e sempre meno assistiti.

I PROGETTI INDIVIDUALI

L'intervento educativo individuale sarà redatto utilizzando la modulistica e il *linguaggio previsto dall'ICF* e dovrà essere:

- finalizzato al potenziamento delle autonomie acquisite dall'utente;
- al mantenimento delle abilità raggiunte attraverso una rete sempre più diffusa ed estesa di risposte differenziate;
- formulato di concerto con i Servizi Sociali e Sanitari, con la famiglia e con l'utente stesso;

L'analisi del caso, l'implementazione e la verifica, non sono considerate fasi rigidamente distinte ma inserite in un processo in cui i differenti aspetti si influenzano reciprocamente in una dinamica circolare.

Nel sottoporre a verifica l'iter educativo vengono coinvolti tutti gli attori e in special modo l'utente interessato in quanto attore principale del proprio progetto di vita.

REGOLAMENTO INTERNO DI FUNZIONAMENTO

1. GLI INQUILINI

L'utente sempre più si configura come il soggetto, e non l'oggetto, di ogni servizio. La convivenza è un modo di vivere che mette al primo posto il ruolo dei conviventi come padroni di casa che riassumono la responsabilità che loro compete. Quindi le decisioni riguardanti la gestione e conduzione della casa sono di pertinenza dei conviventi stessi.

Il benessere del singolo, quindi, non è più correlato alla quantità di risorse disponibili ed erogate, ma è legato alla possibilità di scelta dell'individuo, che acquista così maggior dignità, rispetto e stima di sé.

La prassi progettuale, secondo questa visione, si trasforma in co-progettazione, dove l'utente è il primo fautore del proprio cambiamento, perché diviene soggetto attivo dell'azione educativa, e perché in questo

modo attiva, grazie al contributo esterno, tutte le risorse atte al miglioramento della qualità della sua vita.

1.a. AMMISSIONI

L'educatore si prepara all'ammissione di ogni nuovo ospite prendendo contatti con l'utente stesso, i Servizi Sociali, con i Servizi Sanitari, con la famiglia di provenienza (ove questa sia presente), con i servizi che precedentemente, o nel contempo, si occupano della presa in carico del caso (precedenti servizi residenziali, istituzionali, diurni). La stessa figura educativa ha l'importante compito di instaurare una prima relazione con il futuro ospite, per poter predisporre una griglia di osservazione (tale griglia può via via allargare il campo delle osservazioni, a mano a mano che la conoscenza reciproca presenti i diversi aspetti della situazione).

Questo primo periodo di osservazione, diventa fondamentale strumento di conoscenza e di confronto reciproci, dove i diversi protagonisti di questa prima fase prendono contatto tra loro, scambiandosi informazioni (famiglia, utente, équipe educativa).

In seguito, le parti interessate saranno in grado di cominciare a stilare una prima bozza di progetto educativo, da ampliare e svolgere nel tempo.

1.b DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente vanno concordate con il soggetto stesso e con i referenti dei servizi sociali e sanitari. Nella prassi progettuale, il

servizio residenziale può, per alcuni soggetti, rappresentare il primo (o l'ulteriore) passo di un percorso particolare che miri ad una ulteriore autonomia del soggetto (inserimento in altro appartamento privato).

In questo caso, le dimissioni dell'utente sono relative ad un preciso progetto educativo, sul quale sono tenuti a lavorare tutti i responsabili della sua attuazione (Servizi Socio- Assistenziali e Sanitari, Servizio Residenziale).

MODALITA' E GESTIONE DELLE EMERGENZE

Nei casi in cui si verificano situazioni di emergenza che non possono essere affrontate con le risorse del servizio è prevista una procedura di intervento che prevede i seguenti passaggi:

- Tempestiva comunicazione della situazione di emergenza al Coordinatore del servizio (sempre reperibile tramite cellulare di servizio), ai fini di valutare il da farsi e concordare le modalità di intervento da seguire nell'immediato;
- Tempestiva comunicazione alla famiglia (se presente) o tutore;
- Tempestiva comunicazione ai referenti socio-sanitari.

Nel caso di effettiva emergenza sanitaria, quando un ospite ad esempio fosse colpito da un malore grave o da un incidente, l'operatore è tenuto a prestare primo soccorso e chiamare il 118.

2. LE ATTIVITÀ

Le attività degli ospiti sono parte integrante del progetto di autonomia e sono organizzate all'interno e all'esterno di essa. Per gli ospiti di questo servizio si organizzano diverse attività con obiettivi diversi che vanno dall' incremento-mantenimento dell'autonomia raggiunta a quelli della socializzazione, all'inserimento lavorativo ove possibile, ma soprattutto alla ricerca di *percorsi verso la Vita Indipendente*:

- ricercare e mantenere il lavoro;
- ricercare corsi di formazione e tirocini;
- programmare e realizzare la spesa;
- migliorare la capacità di elaborare i pasti (stimolando gli utenti a cucinare cose diverse, imparando nuove ricette e migliorando le tecniche di cucina)
- sviluppare l'autonomia negli spostamenti (in città e fuori)
- Gestire il tempo libero, soprattutto motivando e stimolando gli utenti in modo da favorire le associazioni, circoli, gruppi impegnati in attività culturali sportive e ludiche.

Le attività sono organizzate direttamente dagli operatori interni al servizio o individuate tra quelle presenti sul territorio e vengono preventivamente concordate con gli ospiti.

2a. AREA DELLA CURA DELLO SPAZIO ABITATIVO

Uno degli obiettivi del servizio è quello di consentire di vivere sempre più la struttura residenziale come un vero e proprio spazio abitativo per ogni singolo ospite. In questo senso, le attività legate alla cura ed alla gestione della "casa", dovranno essere relative ai seguenti temi:

- costruzione, con l'intero gruppo di ospiti di un sistema di regole per il buon andamento della vita quotidiana all'interno del servizio;
- imparare a cucinare, a stirare e ad usare gli elettrodomestici;
- occuparsi della pulizia e del riordino dei propri spazi personali (pulire e riordinare la propria stanza, il proprio guardaroba, rifarsi il letto, riordinare i propri oggetti);
- avere cura e collaborare nella pulizia degli spazi abitativi comuni: soggiorno, cucina, bagni ecc., in particolare dopo i pasti, dopo il lavaggio personale, dopo lo svolgimento delle diverse attività.
- potenziare l'uso di oggetti comuni presenti nella struttura (televisore, chiavi), legandolo ad un incremento delle singole capacità e delle autonomie specifiche.
- collaborazione attiva nella raccolta differenziata dei rifiuti urbani: la raccolta differenziata per il riciclo come esperienza educativa.

2.b AREA DELLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO

Data la tipologia di struttura, si prevede di ospitare persone con ampie autonomie, per cui il fattore lavoro, pur in forme protette, sarà centrale. Gli educatori redigeranno in questo senso progetti individuali, in stretto raccordo con i centri per l'impiego, i servizi sociali e l'unità operativa BIOAGRIDEAF dell'Istituto dei Sordi, creata appositamente per sviluppare progetti di inserimento lavorativo, dal tirocinio all'assunzione.

3. LA DOCUMENTAZIONE

Il servizio dovrà tenere la seguente documentazione:

1. Registro giornaliero degli operatori con indicazioni dei turni di lavoro, degli orari;
2. Cartelle personali degli utenti contenenti i seguenti documenti: a) Schede d'ingresso b) Relazioni varie c) Prescrizione medica di assunzione dei farmaci indicante: il nome del farmaco, la dose prescritta, l'orario di somministrazione e la durata della prescrizione.
4. Programma delle attività, comprensivo di attività ed orari e mansioni di ciascun utente;
5. Regolamento interno;
6. Documentazione inerenti le ammissioni e dimissioni degli utenti;
7. Ogni altro documento previsto dalle vigenti Leggi in materia igienico sanitaria e Amministrativo Contabile;

8. Polizze assicurative.

STRUMENTI DI LAVORO

- **Il clima di dialogo** Gli operatori favoriscono e alimentano il dialogo tra i conviventi e con gli operatori. Questo presuppone un clima di fiducia reciproca, di disponibilità all'ascolto, di sincerità e chiarezza. E' richiesta all'operatore una spiccata capacità di ascolto.
- **La collaborazione reciproca** I membri della convivenza cercano insieme di trovare la soluzione ai problemi della gestione della casa, sollecitando il supporto degli operatori quando si trovano in difficoltà.
- **La condivisione degli obiettivi** Utenti e operatori agiscono secondo il metodo della coprogettazione, condividono degli obiettivi secondo le proprie capacità e competenze
- **Gli incontri** Sono momenti per imparare a prendere le decisioni che riguardano l'andamento della convivenza: scelta del menu, programmazione degli acquisti, divisione dei compiti, definizione dei limiti dell'intervento dell'operatore.
- **La reperibilità** I conviventi sanno di poter contare sugli operatori nei momenti di emergenza, contattandoli telefonicamente o con sms, anche solo per chiedere dei consigli e per consultarsi.

Gli incontri hanno cadenza settimanale. Partecipano alla riunione tutti gli inquilini con l'educatore.

Le riunioni rientrano nel monte ore lavorativo e sono quindi a tutti gli effetti orario di lavoro. Durante le riunioni vengono coordinati, strutturati e verificati gli interventi e le attività programmate in comunità. La riunione è altresì la sede in cui si affrontano gli aspetti legati ai rapporti con le reti formali (servizi Sociali e territoriali), e con quelle informali (famiglie, amici, vicinato), analizzandone eventuali modificazioni o disfunzionalità.

E' infine uno strumento fondamentale per il confronto e la comunicazione tra i membri del gruppo di lavoro, allo scopo di garantire omogeneità dell'intervento educativo.

Ogni riunione di équipe sarà verbalizzata per rendere trasmissibili le decisioni prese e per documentare quello che è il percorso lavorativo del gruppo ed infine per ufficializzare il lavoro svolto.

Ogni riunione viene verbalizzata da un operatore a turno e condotta dal coordinatore educativo. Ogni riunione inizia con il riportare la sintesi della riunione precedente, da utilizzare come promemoria alla successiva. Questo lavoro aiuta il gruppo nell'acquisire una continuità nell'intervento educativo.

PIANO DI VERIFICA DELLA QUALITA'

LA GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

L'attività di reclamo è una componente importante della tutela dei diritti e serve a comunicare qualcosa che non è coerente con le aspettative.

Inoltre serve ad indicare i punti deboli di un'organizzazione e a dare spunti per il miglioramento delle attività. E' possibile inoltrare all'Istituto un reclamo telefonicamente o per iscritto, nonché inviare suggerimenti e proposte. Eventuali reclami o osservazioni possono essere inoltrati mettendosi in contatto con il legale rappresentante, dott. Antonio Robbiati, presso:

Presidente dell'Istituto dei Sordi di Torino

Ufficio amministrativo, Viale San Pancrazio n. 65 Pianezza (To) Fax 011.9677048.

Al reclamo seguirà risposta scritta entro 15 giorni dalla data del ricevimento.

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

L'impiego di questionari sulla soddisfazione dei clienti è particolarmente appropriato nel campo dei servizi. A differenza delle industrie manifatturiere, nelle quali la qualità può essere valutata da indicatori

oggettivi, l'area dei servizi, e in particolare dei servizi sociali e alla persona, non offre molte opportunità per misure oggettive della qualità. Poiché la qualità è determinata almeno in parte, da quanto il servizio corrisponde alle esigenze dell'utente, allora, nel settore dei servizi, la misura della qualità è stimata dalla sua percezione sul servizio che riceve.

L'Istituto ha, quindi, predisposto, vagliati i vari strumenti forniti dalla statistica psicometria, un questionario per indagare le seguenti dimensioni della qualità: Tempestività; Affidabilità e correttezza; Disponibilità; Puntualità; Professionalità; Empatia.

Il questionario è stato redatto utilizzando le scale di atteggiamento di Likert.

Il questionario verrà somministrato a tutti gli utenti del servizio.

Al termine della raccolta dei dati, tutte le informazioni vengono elaborate in una o più schede di facile lettura e sintesi che verranno distribuite agli utenti e al servizio studenti diversamente abili come restituzione.

TRATTAMENTO DATI

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto della legge GDPR 2016/679.

I documenti relativi agli interpreti e agli assistenti alla comunicazione sono conservati nell'ufficio personale, in appositi fascicoli in armadi chiusi a chiave.

Per tutti gli studenti sordi per i quali viene attivato il servizio di interpretariato e assistenza alla comunicazione viene creato un fascicolo contenente tutta la documentazione inerente lo svolgimento delle attività, documentazione personale dello studente e tutta la corrispondenza che lo riguarda.

Tali fascicoli, dotati di un numero di matricola, sono conservati nell'ufficio del coordinatore del servizio in armadio chiuso a chiave.

Tutto il personale riceve adeguata formazione sul trattamento dei dati e sulla necessità della più assoluta riservatezza, trattandosi di informazioni legate alla salute e alla disabilità delle persone.

GLI STRUMENTI INFORMATIVI

IL DIARIO

Il diario di servizio ha la funzione di memoria collettiva, dove quotidianamente l'educatore annota dopo il passaggio in struttura, gli "umori" della giornata, le relazioni all'interno e all'esterno del servizio e tutte quelle annotazioni che potranno risultare utili in fase di

ricostruzione e verifica dei percorsi del soggetto. Rappresenta un mezzo formale e scritto che offre più possibilità di rielaborazione.

Il diario è inoltre un fondamentale strumento d'informazione per sopperire al problema della turnazione, viene letto all'ingresso in servizio dagli educatori al fine di assicurare la continuità dell'intervento educativo. I diari raccolti e archiviati rappresentano una enorme ricchezza documentale e sono strumento di storicizzazione del servizio.

L'AGENDA

L'agenda di servizio, compilata e consultata quotidianamente dagli educatori e dagli utenti, è utilizzata per garantire il passaggio d'informazioni e il rispetto degli impegni degli utenti e degli educatori.

Su di essa vengono annotati appuntamenti, mansioni, impegni, visite mediche ecc.

MANSIONARIO

E' una tabella esposta nell'ambiente comune, in cui sono elencate le mansioni inerenti alla convivenza quotidiana (turni di pulizie, raccolta differenziata ecc..), gli orari e giorni in cui svolgerle.

LA CARTELLA INDIVIDUALE

È una cartellina per ogni ospite che contiene tutti i documenti relativi alla persona. Tali documenti illustrano e riassumono, storicizzandolo, il percorso clinico ed educativo dell'utente.

IL QUADERNO MEDICO

Vi si annotano tutte le visite mediche e analisi cliniche a cui si sottopongono gli utenti, nonché tutte le notizie di carattere sanitario. Utile all'educatore e all'ospite in quanto strumento che permette la programmazione delle visite e dei controlli di routine e di quelli straordinari.

ALTRI STRUMENTI INFORMATIVI

MEZZI E MODALITA' PER IL RAGGIUNGIMENTO DEL PRESIDIO

Il presidio è situato in Viale San Pancrazio 65 a Pianezza, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici da Torino con il CP1 e la Metropolitana, oppure con il 32 fermata San Pancrazio e 600 metri a piedi.

L'INDIRIZZARIO

Si tratta di una piccola guida pratica alla conoscenza dei servizi, ed è un documento ad uso interno. Vi si trovano tutte le informazioni

relative al funzionamento pratico dei diversi servizi. Utilizzato come vademecum agevola i molteplici compiti quotidiani che l'educatore deve "tenere a mente". Comprende un indirizzario dei luoghi presso i quali gli utenti o gli operatori stessi si recano o rivolgono. Permette una visione complessiva dei singoli servizi ed è utile come strumento informativo per presentare le diverse realtà operative ai nuovi educatori.

LA BIBLIOTECA

All'interno della sede legale dell'Istituto, a poca distanza dal Gruppo Appartamento, è attivo un Centro di Documentazione e una biblioteca specializzata che può essere utilizzata dagli operatori come risorsa e spazio culturale che permetta anche un raccordo con le realtà esterne. Per gli educatori, e non solo quelli dipendenti dell'Istituto (giacchè la biblioteca, riordinata con un contributo regionale, è aperta al pubblico), oltre ad essere un "luogo di libri" è un "luogo di idee" che deve essere vissuto come spazio di confronto, di dibattito, di incontro, di stimolo formativo, culturale ed anche informativo.

La biblioteca organizza anche eventi culturali aperti a tutti, con finalità di socializzazione tra persone sorde e persone udenti ed è pertanto fruita attivamente anche dagli ospiti.

I SOCIAL NETWORK

Le persone sorde fanno ampio uso dei social network, che utilizzano modalità multimediali e accessibili universalmente.

Il Gruppo appartamento si avvarrà pertanto di un profilo Facebook proprio e degli altri social dell'Istituto dei Sordi, tra cui Twitter, Instagram e Youtube.

DOTAZIONI

La Convivenza ha in dotazione:

-per il comfort: TV color, rete WI-FI, luci ad accensione automatica al passaggio;

-per la produzione, gestione e archiviazione dati: Pc, stampante, scanner, fotocopiatrice, fax;

-per la sicurezza: rilevatori di fumo, lampade di emergenza, estintori, certificato prevenzione incendi.

RETTE

La quota è concordata dall'istituto con l'ente inviante ed è riferita al pagamento della retta giornaliera pro-capite, che viene calcolata e ripartita sulla base delle normative vigenti.

La retta è pagata in parte dal Servizio Sanitario e in parte del Servizio socio-assistenziale. Gli ospiti possono contribuire al pagamento della

retta giornaliera a seconda del reddito e in accordo e su indicazione del servizio Sociale di riferimento.