

# La Casa dei Quattttro

Gruppo appartamento a fascia bassa di intensità



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

# Progetto gestionale

# La Casa dei

# Quattttro

Gruppo appartamento in Via Aldo Moro - Pianezza

## PRESENTAZIONE

L'esperienza professionale acquisita dagli operatori dell'Istituto dei Sordi di Torino, impegnato sin dal 1814 nella gestione di servizi educativi e formativi per persone disabili, ha portato alla proposta di costituzione di un *Gruppo Appartamento a fascia bassa di intensità*, in aggiunta a quello a fascia alta di intensità (ex gruppo appartamento di tipo A) già attivo da oltre 10 anni, rivolto a disabili sensoriali con fragilità associate di vario genere, in un quadro generale di buona ma non del tutto sufficiente autonomia nella gestione quotidiana.

Tale situazione, piuttosto frequente tra i giovani adulti in uscita dai servizi pensati per l'età evolutiva, è un fattore di alto rischio di isolamento soprattutto per quelle persone con disabilità cognitiva, che

presentano anche minorazioni di tipo sensoriale. Infatti se nelle comuni strutture residenziali per disabili tali persone vedono risolti i propri problemi di accompagnamento, mobilità e accessibilità delle strutture, restano invece spesso prigionieri di invisibili ma invalidanti barriere della comunicazione.

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 risiederà 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, nonché nella gestione del Gruppo Appartamento "La Casa dei Decibel", in viale San Pancrazio n. 65.

Gli operatori del servizio - educatori professionale e operatori socio-sanitari - 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 uniforme 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

La "Casa dei Quattro" è un Gruppo Appartamento con 4 posti letti che si configura come servizio residenziale di tipo educativo e socio - sanitario, rivolto a persone adulte con disabilità sensoriali, associate ad altre fragilità sociali e/o sanitarie (migranti, senza fissa dimora, con disabilità intellettive associate medio-lievi), nel rispetto dello statuto vigente dell'Istituto dei Sordi di Torino, gestore del servizio.

L'appartamento è situato all'ultimo piano di un condominio di civile abitazione, di nuovissima costruzione, di proprietà dell'Istituto dei sordi di Torino, sito in Pianezza in Via Aldo Moro n. 26. Si tratta di una zona residenziale centrale, 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 o di OSS 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.).

Tale personale garantisce la copertura dell'intero orario della giornata dal momento della sveglia, al momento della verifica della dormizione, senza presenza notturna.

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

L'organico sarà pertanto composto da:

- **La responsabile (Educatrice Professionale)**
- **Due educatori professionali**
- **Due Operatori Socio Sanitari**
- **Un logopedista**

L'organizzazione è la seguente, coerentemente con quanto previsto dalla DGR- 18-6836:

- La responsabile è presente in struttura con un passaggio ogni due giorni e su appuntamento;
- Gli OSS dal lunedì alla domenica dalle 6.30 alle 9.00;
- Gli educatori dal lunedì alla domenica dalle ore 19 alle 22;
- dal lunedì al venerdì un educatore è deputato a seguire i progetti individuali di ciascuno degli ospiti per 6,5 ore al giorno;

- nel week end gli educatori sono presenti nel pomeriggio di sabato e di domenica per uscite sul territorio;
- laboratorio di comunicazione e linguaggio tenuto da una logopedista.

## 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**

Gli operatori del Servizio Residenziale Gruppo Appartamento devono operare per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- accompagnare l'utente alla scoperta delle proprie abilità e autonomie, mantenendo nel tempo quelle già raggiunte
- operare affinché lo spazio appartamento sia percepito e vissuto dagli ospiti come proprio, simile il più possibile alla dimensione familiare
- favorire relazioni di solidarietà e di auto-aiuto fra gli ospiti, nonché rapporti affettivi che rispondano al bisogno espresso dall'utenza
- connotare il contesto comunitario come dimensione inserita in un'ampia rete che ne favorisca l'integrazione e lo scambio socio-ambientale
- realizzare, per il maggior numero degli ospiti, possibilità concrete di inserimenti lavorativi, anche dove possibile, al di fuori del "circuito assistenziale"

- co-progettare con l'ospite per restituirgli identità e responsabilità del proprio percorso nel contesto di vita dell'appartamento
- rafforzare la rete di relazioni in cui sono già inseriti gli ospiti, fornendo loro strumenti e modelli di gestione di tale rete
- accompagnare e sostenere l'utente nella ricerca di spazi abitativi diversi da quello comunitario (convivenze guidate e altre soluzioni abitative)
- valorizzare e incrementare con continuità l'apprendimento professionale degli operatori per offrire risposte adeguate ai bisogni degli ospiti

### **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 l'équipe educativa, si basano sulla fiducia reciproca e sulla reciproca collaborazione.

Spesso le relazioni risentono delle problematiche legate alla separazione dal nucleo familiare: l'équipe educativa, infatti, può trovarsi a dover affrontare il senso d'inadeguatezza o la frustrazione che per i genitori si possono generare in seguito all'allontanamento del proprio figlio dalla

famiglia; del resto, la stessa équipe può in qualche modo risentire del “peso” che la responsabilità di un caso può portare con sé. Allo scopo di rendere il più possibile chiaro il rapporto tra famiglia ed équipe, il gruppo di lavoro sta attualmente operando in due distinte direzioni:

### IL LAVORO DEL REFERENTE EDUCATIVO DEL CASO

Il referente è colui che è preposto al mantenimento dei contatti con la famiglia. A lui spettano compiti informativi, in relazione alle diverse attività svolte o da svolgere, alle esigenze dell'ospite, alle regole del servizio rispetto alle visite ed ai contatti reciproci, agli incontri ed agli appuntamenti con l'assistente sociale titolare del caso. Tale compito va svolto in entrambe le direzioni, tenendo sempre aggiornata l'intera équipe di lavoro. La responsabile della Casa dei Quattro è Cristina Artusio il suo recapito telefonico è 011/9671341.

### VALORIZZARE LA FAMIGLIA

Le famiglie che si trovano ad affrontare il problema della disabilità fanno fronte ad un carico sociale assai rilevante, molto spesso in solitudine, a volte in conflitto latente con i Servizi. La chiusura, l'incomprensione, o l'esplicita insofferenza tra équipe educative e nuclei familiari possono

produrre effetti negativi sull'andamento dei progetti riabilitativi e sulla qualità della vita dei singoli componenti.

L'attenzione che da qualche tempo viene rivolta alle famiglie ne ha rivalutato il ruolo "attivo" nelle politiche sociali, nell'affrontare e risolvere problemi. Se, infatti, la famiglia in difficoltà si trova ad affrontare numerosi ostacoli nello svolgimento della sua funzione educativa è anche vero che non ha solo problemi "in più". Possiede infatti risorse e competenze non disponibili ad altri livelli.

Anzi, proprio perché si trova ad operare in situazioni problematiche, entro campi di significato che non sono stabili, è portata a ristrutturare costantemente il proprio schema di azione, al di là delle *routine* cosiddette normali. Non solo portatrice di bisogni, quindi, ma soprattutto soggetto di interventi, in quanto potenzialmente in grado di comprendere e affrontare gli eventi che sta vivendo, di più e in maniera diversa da operatori o persone esterne.

In effetti solo in parte gli eventi problematici o invalidanti sono affrontati o possono essere affrontati attraverso un intervento professionale.

Molto spesso, se alcune famiglie riescono a costituire una rete di sostegno reciproco, possono dar vita ad una comunità competente e in grado di offrire sostegno ai propri membri.

## LA COMPLESSITA' COME VALORE

Il lavoro di rete è sostenuto dall'idea che, nel lavoro sociale, esistono specificità e competenze diverse e che la complessità delle problematiche sociali richiede una complessità e una pluralità di risposte. Questo significa trovare soluzioni che emergano dalla sinergia e dal dialogo costante di tutte le forze in campo. In tale prospettiva anche le attività "interne" all'Ente si potranno avvalere delle diverse capacità progettuali ed educative dei singoli operatori. Questo consentirà di far fronte in modo integrato e flessibile alle differenti esigenze degli ospiti.

Allo stesso modo, le diverse tecniche di intervento, le diverse attività che saranno proposte costituiranno degli strumenti contingenti per rendere le persone in grado divenire sempre più protagoniste della propria salute psico-fisica. In tal senso, se il riferimento metodologico del progetto del Servizio è dato dal lavoro di rete, l'organizzazione del "fare" si potrà avvalere, a seconda delle necessità, di strumenti e tecniche diverse, suscettibili di integrazioni e verifiche, ogni volta che sia necessario trovare un nuovo orientamento all'agire.



## IL PROGETTO EDUCATIVO

### **IL PROGETTO DEL SERVIZIO**

Il gruppo appartamento non sarà soltanto un luogo fisico dove casualmente delle persone vivono una a fianco all'altra e dove le relazioni significative sono costruite unicamente con gli educatori, ma dovrà diventare un microcosmo dove si intessono relazioni, dove si impara a prendersi responsabilità, si costruiscono con gli altri rapporti di scambio.

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. Al proprio interno la comunità funge da stimolo al soggetto per una progressiva modifica del proprio ruolo, da tendenzialmente passivo a tendenzialmente attivo. La centralità e la presenza dell'operatore saranno inversamente proporzionali alle conquiste di abilità e di autonomie. 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.

## I PROGETTI INDIVIDUALI

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

- finalizzato all'integrazione, 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;

I sistemi fondamentali intorno ai quali si articola il progetto sono tre:

1. sistema informale: si identifica con le risorse naturali (amici, parenti, vicini di casa ecc..)
2. sistema formale: è costituito dalle figure professionali e dai servizi istituzionali e non, chiamati a rispondere in maniera funzionale a problemi specifici
3. sistema artificiale: composto da quanti si collegano volontariamente per raggiungere determinati obiettivi. Fanno parte di questo sistema i gruppi di volontariato e di self-help

All'interno di questi sistemi si muove il progetto educativo individuale, che vede l'operatore attivarsi nella ricerca e/o nella creazione di opportunità per il soggetto.

Solo un lavoro sinergico con i tre sistemi può rispondere alle richieste e ai bisogni complessivi espressi dall'utente.

L'obiettivo finale è quello di "arricchire" la rete individuale di nodi e quindi di relazioni, di rapporti, di legami significativi che siano di supporto per aumentare il livello di autonomia, di migliorare l'immagine di sé, diminuire le proprie vulnerabilità. E' evidente che, aumentando la quantità e qualità delle relazioni, aumentino le possibilità e le opportunità di fare esperienze di vita reali e diversificate.

Le linee generali del progetto educativo individuale sono affidate all'educatore referente che ne elabora la stesura definitiva solo dopo un approfondito confronto con l'équipe.

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 OSPITI**

Gli operatori lavoreranno prendendo le distanze da un'ottica che vede l'utente come il fruitore passivo di servizi che vengono programmati, pensati ed erogati dall'esterno. L'identità dell'utente così come va definendosi nel tempo, mostra sempre più esigenze e problematiche che ben si discostano da questa visione.

In questa prospettiva operativa, l'utente sempre più si configura come il soggetto, e non l'oggetto, di ogni servizio, ed è nell'ottica del lavoro di rete che tali modalità operative prendono forma.

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**

Il gruppo di lavoro si prepara all'ammissione di ogni nuovo ospite determinando

innanzi tutto la figura educativa che si occupa, in particolare, dei primi

fondamentali 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), che va poi consegnata all'intera équipe educativa.

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 la famiglia oltre che 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, convivenza guidata ecc.).

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).

## **2. LE ATTIVITÀ**

Il modello di funzionamento operativo si basa sulla cooperazione degli operatori, con una continua attenzione al controllo della qualità sui processi e sui risultati, attraverso una ridefinizione in itinere degli obiettivi e degli strumenti utilizzati. In questo modo si delinea un modello organizzativo non statico, ma orientato al criterio della flessibilità, finalizzato agli obiettivi da perseguire.

La progettazione e la verifica divengono così elementi metodologicamente centrali al processo di lavoro, articolandosi verso la continua ricerca di coinvolgimento dei diversi attori organizzativi, compresa l'utenza che fruisce dei servizi.

Le attività degli ospiti sono parte integrante del progetto di gruppo appartamento 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*.

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

All'interno della comunità sono organizzate quelle attività volte sostanzialmente all'acquisizione e allo sviluppo di autonomia.

Sono spesso attività che si ha l'opportunità di svolgere in diversi momenti della giornata e che volgono anche all'apprendimento di capacità e abilità sociali oltre che private.

Gli operatori, in collaborazione con le altre figure che partecipano in modo differente alla vita di comunità (tirocinanti, famigliari, volontari), gestiscono le attività. Queste sono il frutto del confronto con gli educatori o i referenti delle altre strutture che gli ospiti frequentano.

Le attività praticate e proposte all'interno del servizio residenziale, saranno strutturate nell'ambito delle seguenti aree di intervento:

- area della cura della persona;
- area della cura dello spazio abitativo;
- area dell'autonomia;
- area della riabilitazione;
- area del tempo libero;
- area della socializzazione;

- area della ricerca attiva del lavoro.

## *2.a AREA DELLA CURA DELLA PERSONA*

Il lavoro educativo sarà maggiormente volto all'acquisizione ed al potenziamento delle autonomie del singolo utente.

In questo senso, le attività saranno volte a:

- ampliare le capacità relative all'igiene personale ed alla cura della persona;
- potenziare le capacità relative all'abbigliamento (vestirsi, svestirsi, scelta del capo adatto alla stagione ed alla situazione...).

Saranno, inoltre, volte a trasmettere:

- nozioni relative all'uso dei diversi capi di abbigliamento (accostamento dei colori, distinzioni stagionali, distinzioni a seconda delle diverse occasioni, cura dell'aspetto estetico attraverso la cura dell'abbigliamento);
- nozioni relative all'uso adeguato di cosmetici e prodotti simili (il trucco, i prodotti per l'igiene personale, la cura dei denti, la cura dei capelli);
- nozioni relative all'alimentazione, ai bisogni a questa legati (gestione e riconoscimento dei momenti legati ai pasti, cura del proprio corpo attraverso la conoscenza di adeguati schemi alimentari, accettazione di diete personalizzate come espressione di un bisogno riconosciuto ed interiorizzato).



I progetti educativi individuali saranno la base su cui si muoveranno i singoli interventi.

### *2.b 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 e con l'équipe educativa, 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.c AREA DELL'AUTONOMIA*

Un altro obiettivo primario per gli ospiti sarà quello di acquisire strumenti cognitivi e pratici utili ad incrementare e mantenere tutte le abilità necessarie alla propria indipendenza e autonomia.

In questo senso gli ospiti saranno messe in grado di apprendere:

**1. all'uso del denaro:**

riconoscimento delle monete e delle banconote per un uso funzionale del denaro attraverso la gestione di un piccolo budget proprio;

**2. l'autonomia negli spostamenti e nell'uso dei servizi:**

conoscenza e uso dei negozi del quartiere presso cui si rifornisce la comunità, conoscenza dei mezzi pubblici usati per i vari spostamenti individuali, orientamento urbano, conoscenza e uso dei servizi pubblici quali uffici postali, medico di base, banca ecc.

Le attività sopra indicate sono supportate dagli educatori, in collaborazione con altre figure che partecipano in modi differenti alla vita del servizio. Col procedere del percorso di autonomia, la centralità delle figure di riferimento va proporzionalmente diminuendo.

## *2.d AREA DELLA RIABILITAZIONE*

Nell'attuazione di percorsi riabilitativi, studiati individualmente per ogni utente, verranno contattate figure professionali diverse, che contribuiranno attraverso le loro peculiarità, alla realizzazione del progetto educativo individuale.

Data la particolarità della situazione degli ospiti che si intenderà accogliere nella struttura, per alcune di queste figure professionali sarà possibile attingere a risorse interne all'Istituto, ma in forza su altri servizi.

Si prevede di attivare percorsi riabilitativi che interesseranno le seguenti aree:

- fisioterapia
- logopedia
- arteterapia
- psicoterapia individuale

## *2.e AREA DEL TEMPO LIBERO*

Nel servizio residenziale, sarà importante far sì che ogni ospite abbia concretamente la possibilità di gestire in maniera autonoma il proprio tempo libero, *autodeterminandosi*.

Tale autonomia dovrà necessariamente esprimersi nel rispetto delle esigenze di ognuno, tenendo conto anche delle regole che danno significato al vivere in comune.

In questo senso, l'équipe educativa terrà in debito conto ogni richiesta ed ogni esigenza espressa dagli ospiti, cercando di offrire risposte differenziate adatte a ciascuna.

Sarà quindi necessario definire spazi adeguati ai singoli affinché tali esigenze possano concretamente attuarsi.

In tale ottica, andranno incentivate e potenziate tutte quelle attività proposte dalle ospiti che consentano l'apertura del servizio all'esterno, attraverso l'accoglienza e l'ospitalità nei confronti di parenti ed amici, strutturando anche gli spazi personali, in modo da renderlo possibile.

## *2.f AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE.*

Il raccordo con il territorio e della città di Torino, sarà fondamentale per offrire ad ogni utente il più ampio spazio per allargare l'area della socializzazione.

## *2.g 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. I RAPPORTI CON LE FAMIGLIE**

Obiettivo del servizio è preservare e migliorare ove possibile i rapporti con le famiglie degli ospiti, ritenute risorsa fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi educativi.

L'accesso alle famiglie è libero, di norma previa comunicazione. Il servizio si impegna al rispetto di eventuali prescrizioni differenti da parte di organi di giustizia, di eventuali tutori o in esito ad accordi pervenuti in sede di équipe interistituzionale.

### **4. LA DOCUMENTAZIONE**

Il servizio dovrà tenere la seguente documentazione:

1. Registro giornaliero delle presenze degli utenti;
2. Registro giornaliero degli operatori con indicazioni dei turni di lavoro, degli orari e delle mansioni svolte;
3. 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. Scheda delle annotazioni giornaliere individuali necessarie per le riunioni di verifica e per le conseguenze fra gli operatori;
5. Programma delle attività, comprensivo di attività ed orari;
6. Regolamento interno;
7. Tabella dietetica approvata dagli Organi competenti dell'Azienda ASL da tenere visibilmente esposta;
8. Documentazione inerenti le ammissioni e dimissioni degli utenti;
9. Ogni altro documento previsto dalle vigenti Leggi in materia igienico sanitaria e Amministrativo Contabile;
10. Polizze assicurative.

## **STRUMENTI DI LAVORO**

### **LE RIUNIONI D'EQUIPE**

Le riunioni d'équipe hanno cadenza settimanale. Partecipano alla riunione tutti gli operatori del servizio e gli eventuali tirocinanti. Anche la Colf partecipa una volta al mese all'incontro.

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.

## **LA SUPERVISIONE**

La supervisione clinico-metodologica è uno strumento essenziale per l'équipe di lavoro. Ha funzione di analisi e comprensione dei meccanismi e dei processi dinamici che si instaurano all'interno del gruppo degli utenti e in quello degli operatori.

La figura esterna del supervisore serve per permettere al gruppo d'individuare una lettura più ampia e articolata dei problemi inerenti al servizio e di recuperarne la complessità.

La supervisione serve inoltre da momento di conoscenza, verifica e ri-progettazione sia rispetto ai singoli casi che al servizio nella sua globalità.

Ogni incontro sarà verbalizzato al fine di favorire analisi e ricostruzioni a posteriori. Tutto il materiale elaborato diverrà parte integrante della storia degli ospiti e dei servizi stessi.

## 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 vengono annotati gli eventi, le attività, 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 con il quale gli educatori comunicano fra loro, uno strumento 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 in servizio, 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.

### **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 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 Via Aldo Moro 27 a Pianezza, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici da Torino con il CP1 e la Metropolitana, oppure con il 32 e 300 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.