

# *Il Giardino dei Sensi*

CAD



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

# Progetto

# CAD “Giardino dei sensi”

## 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 introdurre, all'interno dell'ampio ventaglio di servizi offerti al territorio, un CAD con una spiccata specializzazione per le disabilità sensoriali, linguistiche e cognitive, incluse le pluriminorazioni. Quest'ultima situazione, piuttosto frequente tra i giovani in uscita dalle scuole, è un fattore di alto rischio di isolamento ed esclusione sociale.

Questo progetto è la risultante di un lavoro in continua evoluzione e “sperimentazione” dove i diversi interventi educativi, volti sempre all'acquisizione del più elevato livello di autonomia possibile, sono attuabili grazie alla tipologia dell'utenza che utilizzerà il CAD.

Gli operatori del servizio - educatori professionali, operatori socio-sanitari, specialisti dei laboratori (artisti, logopedisti, sportivi, ecc.) - orientano il loro intervento educativo 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 con disabilità sensoriale 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'. È garantito lo svolgimento regolare e completo del servizio e delle attività.

PARTECIPAZIONE. È 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 utente ottenga un servizio rispettoso delle sue scelte in termini di comunicazione, riabilitazione e bisogni, tenendo conto delle scelte

effettuate durante l'età evolutiva e considerando prioritariamente i suoi obiettivi dell'età adulta.

### **TIPOLOGIA DELLA STRUTTURA**

Il CAD "Il Giardino dei Sensi" è una struttura semiresidenziale di tipo socio-educativo che ha come vocazione prevalente l'accoglienza di disabili sensoriali e/o con disturbi di comunicazione e con problematiche associate (intellettive o di altra natura), ultrasedicenni, che possiedono un livello sufficiente di autonomie personali e relazionali, tali da permettere all'intervento di caratterizzarsi come di tipo educativo e non esclusivamente assistenziale, nel rispetto dello statuto vigente dell'Istituto dei Sordi di Torino, gestore del servizio. Giovani e adulti, in condizioni di solitudine, emarginazione, che abbiano bisogno di un aiuto nella costruzione di una rete di aggregazione, di socializzazione tra pari, di mantenimento, scoperta e rivalutazione delle proprie autonomie comunicative, sociali, relazionali ed eventualmente anche lavorative.

### **COME SIAMO ORGANIZZATI**

Orari giornalieri e apertura settimanale. Il centro è aperto all'utenza:

Lunedì 8.30-16.00

Martedì 8.30-16.00

Mercoledì 8.30-16.00

Giovedì 8.30-16.00

Venerdì 8.30-16.00

Per un totale di 37,5 ore settimanali.

Il servizio è strutturato per garantire una continuità di 11 mesi l'anno.

Diverse necessità di singoli utenti potranno essere concordate con la famiglia e i servizi inviati, attraverso la stesura di un progetto individualizzato.

Le chiusure previste, oltre che per le festività nazionali riconosciute e per il Santo Patrono, per un massimo di 4 settimane nel mese di agosto e per massimo una settimana nel periodo natalizio, da definire in accordo tra il gestore e gli enti coinvolti.

Il mese di agosto il servizio è aperto previo accordo e verifica per ciascun utente e con la possibilità che il gruppo di lavoro e le attività proposte subiscano importanti modifiche rispetto alla proposta del periodo settembre-luglio.

All'inizio delle attività annuale viene predisposto e comunicato all'utenza il calendario delle chiusure del CAD, eventuali altre chiusure del centro non previste nel calendario vengono comunicate tempestivamente alle famiglie dalla responsabile del servizio.

Viene garantito il trasporto da casa alla sede dei laboratori, con quota a parte extra retta da concordarsi.

Compatibilmente con le risorse disponibili e sulla base delle richieste ricevute l'Istituto organizza nel periodo estivo un periodo di una

settimana di soggiorno al mare o in montagna, per sperimentare le autonomie in un contesto diverso e per una socializzazione anche al di fuori della famiglia e degli spazi del Centro.

## **IL PERSONALE**

Il personale opera con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e la sua esigenza di realizzazione: ogni intervento si rivolge alla ragione ed alla libertà del soggetto, favorendone l'iniziativa attraverso l'offerta di una relazione privilegiata. Gli interventi sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e inclusione sociale delle persone assistite

L'Istituto ha nel proprio organico figure professionali idonee alla gestione di un centro diurno sia con i titoli che con l'esperienza richiesti dalle norme vigenti.

Tutti gli operatori hanno il titolo di Educatore o di OSS ed inoltre dispongono di una ampia formazione certificata nell'ambito della disabilità soprattutto sensoriale.

L'Istituto possiede nel proprio organico le seguenti figure professionali:

- responsabile del centro diurno,
- educatori specializzati,
- OSS,

- consulenti attività tecnico specialistiche.

Il numero degli operatori varierà a seconda del numero di utenti e dei bisogni specifici di ciascun utente.

La responsabile è presente in struttura tutti i giorni nel seguente orario dalle 8.00 alle 17.00.

Gli altri operatori lavorano su turni, dal lunedì al venerdì con orario diurno di presenza dalle 8.30 alle 16.00.

## 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, la Fondazione Hollman e le Agenzie Formative FORCOOP e "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.

È 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 CAD operano con una metodologia fondata sul riconoscimento del valore della persona e della sua esigenza di realizzazione: ogni intervento si rivolge alla ragione ed alla libertà del soggetto, favorendone l'iniziativa attraverso una relazione privilegiata. Gli interventi sono finalizzati al raggiungimento del massimo livello possibile di autonomia e inclusione sociale degli utenti.

Per il raggiungimento dei seguenti obiettivi gli operatori del Centro lavorano per:

- offrire supporto e orientamento alle famiglie dei disabili accolti,
- accompagnare l'utente alla scoperta delle proprie abilità e autonomie, mantenendo nel tempo quelle già raggiunte,
- favorire relazioni di solidarietà e di auto-aiuto fra gli utenti,
- connotare il contesto comunitario come dimensione inserita in un'ampia rete che ne favorisca l'integrazione e lo scambio socio-ambientale,
- rafforzare la rete di relazioni in cui sono già inseriti gli ospiti, fornendo loro strumenti e modelli di gestione di tale rete,
- redigere, attuare e verificare progetti individualizzati di intervento, con risorse proprie o in rete con altri soggetti, pubblici o privati del territorio,
- valorizzare e incrementare con continuità l'apprendimento professionale degli operatori per offrire risposte adeguate ai bisogni degli utenti.
- 

### **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 utenti;
- 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 utenti.

## 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.

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 DEL CAD**

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, agli incontri ed agli appuntamenti con l'assistente sociale titolare del caso. Tale compito va svolto tenendo sempre aggiornata l'intera équipe di lavoro.

La responsabile del CAD è Marianna Luca il suo recapito telefonico è 011/9676317, cell.328.2421277.

#### **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 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 CAD è un servizio che ha come vocazione prevalente l'accoglienza dei disabili sensoriali e/o con disturbi di comunicazione e con problematiche associate (intellettive o di altra natura), che possiedano un livello sufficiente di autonomie personali e relazionali, tali da permettere all'intervento di caratterizzarsi come di tipo educativo e non esclusivamente assistenziale.

Giovani e adulti, in condizioni di solitudine, emarginazione, presenza di handicap associati e che abbiano bisogno di un aiuto nella costruzione di una rete di aggregazione, di socializzazione tra pari, di mantenimento, scoperta e rivalutazione delle proprie autonomie comunicative, sociali e relazionali.

Il centro è pensato come un insieme di laboratori progettati per fornire stimoli utili all'incremento delle capacità di progettazione, dell'autonomia, dell'autostima mediante lo svolgimento di attività manuali e pratiche commisurate alle capacità del singolo e del gruppo.

Le attività proposte sono svolte in gruppo, in piccolo gruppo o in forma individuale, a seconda degli obiettivi identificati di volta in volta.

Tali attività sono generalmente condivise con il gruppo, che si fa carico di selezionarle, pianificare il lavoro, reperire, organizzare e ricercare il materiale necessario, identificare i tempi di realizzazione, suddividere i

compiti in base alle competenze di ciascuno e collaborare al raggiungimento dell'obiettivo.

Il progetto è predisposto da una equipe di operatori con competenze professionali diverse che operano in ruoli e mansioni strutturate, in collaborazione con il Servizio inviante.

Questa equipe, ha il compito di redigere e realizzare i Progetti Educativi Individuali (P.E.I) redatto secondo i *principi e il linguaggio dell'ICF*, per ognuno degli utenti con l'obbiettivo di migliorare e/o mantenere le autonomie personali e le capacità generali della persona, con un'attenzione centrata sull'ampliamento delle possibilità comunicative attraverso un idoneo sistema di stimolazioni plurisensoriali.

## **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 (parenti, amici 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

### **GLI UTENTI**

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.

## INSERIMENTO E DIMISSIONI

Il Settore Disabili dei vari Servizi Sociali, di concerto con le Aziende Sanitarie, sulla base di quanto stabilito dalle Unità Valutative Handicap, formalizza le ammissioni e le dimissioni. I servizi sociali invianti, indicano al coordinatore dell'Istituto la persona che eventualmente potrà essere inserita. Dopo aver verificato la compatibilità tra le caratteristiche della persona, il gruppo degli altri ospiti e le linee progettuali, in accordo con l'equipe educativa si attiva l'inserimento.

L'INSERIMENTO prevede:

- la raccolta della documentazione necessaria;
- incontro preliminare con l'assistente sociale, il coordinatore dell'Istituto e il Referente del servizio;
- presentazione del caso in equipe;
- incontro diretto con l'utente, la famiglia e il Servizio Sociale per la presentazione del Servizio e la proposta di inserimento;
- strutturazione delle modalità di ingresso;
- preparazione all'accoglienza da parte dei ragazzi ospiti;
- eventuale inserimento graduale;
- fase di osservazione della durata di circa due mesi;
- incontri di verifica con i servizi, con gli educatori del servizio precedente, la famiglia;
- relazione di inserimento a 6 mesi dall'ingresso in struttura;
- progetto educativo individualizzato.

Le dimissioni possono avvenire su semplice richiesta dei Comuni o delle ASL, oppure su richiesta motivata dell'Istituto, previa validazione ed individuazione delle modalità da parte delle Amministrazioni invianti.

Le DIMISSIONI avvengono nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi descritti nel progetto educativo individuale;
- incompatibilità tra l'utente e il progetto di servizio;
- impossibilità di convivenza con gli altri ospiti;

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Sociali di riferimento, mediante la procedura del progetto di dimissioni.

## **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.

## **LE ATTIVITÀ**

Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati. Lo schema delle attività è costruito dagli operatori a inizio anno, viene poi presentato agli ospiti e lasciato a disposizione per conoscenza di tutti. Le attività hanno una frequenza settimanale e possono essere di due tipi:

- Le attività strutturate per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti, vengono gestite per tutto l'anno dagli stessi operatori che stendono un progetto iniziale programmano un piano di verifiche periodiche e una valutazione finale. Le attività strutturate possono essere rivolte ad un singolo o ad un gruppo. Alcuni esempi sono: piscina, aikido, psicomotricità, laboratori creativi, laboratori di cucina, uscite sul territorio, laboratori di cucito, laboratori di lingua ecc..

- Le attività parzialmente strutturate sono le attività della vita quotidiana quali, ad esempio, l'accoglienza mattutina, il pranzo e la cura dell'igiene personale. Tra queste ci sono anche i momenti liberi durante i quali gli ospiti possono ritrovarsi a piccoli gruppi o con

l'operatore, possono usufruire delle stanze libere, come palestra e laboratorio per il gioco o il disegno libero e infine possono riposare.

Questi momenti liberi sono inoltre occasioni per i colloqui individuali, in cui riflettere insieme su desideri e bisogni, oltre che condividere le preoccupazioni e i disagi.

Il Centro organizza, durante l'anno, gite di una giornata, rivolte al piccolo o al grande gruppo, che possono avere uno scopo culturale (visite a mostre e musei) o di semplice divertimento.

Gli utenti del servizio hanno in comune la loro situazione oggettiva di handicap sensoriale e/o comunicativo e il fatto di aver mantenuto discrete autonomie di base. Tuttavia presentano tra di loro forti disomogeneità e caratteristiche molto diversificate sia in termini di storie personali, sia con riferimento alle potenzialità, alle autonomie residue, alle aspettative.

Pertanto le attività programmate sono pensate sulla base di specifici bisogni individuali.

Le attività possono variare di anno in anno in base alla programmazione dell'équipe e alle risorse individuate sul territorio, nonché dalla collaborazione di altri enti e associazioni e vengono definite sulla base dei risultati dell'osservazione iniziale di ogni nuovo utente.

Possono quindi essere finalizzate al progressivo potenziamento delle capacità cognitive e comunicative, espressive, psicomotorie e all'acquisizione delle autonomie di base attraverso il coinvolgimento

delle mansioni della vita quotidiana, il miglioramento delle relazioni, interpersonali, favorendo contatti sociali quanto più possibile ampi e significativi nella realtà locale.

Se ciò non è possibile, in relazione alle capacità della persona, le attività hanno comunque come obiettivo il mantenimento delle abilità acquisite attraverso idonee attività socializzanti, riabilitanti e ricreative.

Le attività principali sono concentrate prevalentemente durante la giornata dal lunedì al venerdì. Queste attività possono modificarsi a seconda del periodo dell'anno o secondo le necessità del percorso di ogni singolo ospite.

## LA GIORNATA TIPO

8.30-9.00	Arrivo e accoglienza
9.00-9.30	Descrizione della giornata organizzazione gruppi di lavoro
9.30-10.30	Attività in programma
10.30-11.00	Pausa- piccola merenda
11.00-12.45	Ripresa attività
12.45-13.00	Riordino laboratorio
13.00-14.00	Pranzo
14.00-14.30	Igiene personale
14.30-15.40	Attività pomeridiana
15.40-16.00	Riordino laboratori Preparazione al rientro (autonomie personali) Saluti Rientro a casa

## LA SETTIMANA TIPO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
Att. Manuali creative Lab.legatoria	Lab. Cucina Con semplifi	Lab.acquaticità Nuoto	Lab. cucina	Att. motoria in palestra  Lab. Comunicazione
Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo	Pranzo
Lab Legatoria Lab . Inglese	Lab. Italiano scritto  Lab. Stimolazioni sensoriali	Giardinaggio	Lab. LIS (Lingua dei segni)	Uscite sul territorio  Laboratorio di lettura di quotidiani

Le attività interne e esterne sono:

- laboratorio di manualità e creatività;
- laboratorio di giardinaggio e manutenzione aree verdi (Giardino sensoriale e orto sinergico località San Gillio);
- laboratorio di lettura e comprensione dei quotidiani;
- laboratori di cucina;

- Laboratori di comunicazione;
- Laboratorio di italiano e inglese per sordi;
- laboratorio di cucito;
- laboratori di lavorazione del feltro;
- laboratori di legatoria;
- attività di orientamento;
- attività motoria
- attività di acquaticità;
- uscite sul territorio e comuni limitrofi;
- visite a musei.

I laboratori sono strutturati con diverse attività e obiettivi specifici:

### **LABORATORIO DI MANUALITA' E CREATIVITA' E TESSITURA**

Attività progettate e realizzate per potenziare e sviluppare maggiormente le abilità manuali, la creatività, la motricità fine attraverso la realizzazione di oggetti di diverso tipo (pittura creazione di manufatti vari, collage ecc.. ). Il laboratorio inoltre consente agli ospiti di potenziare le capacità di *problem solving*, pianificando insieme agli educatori le tappe del lavoro da realizzare e a responsabilizzarsi, attraverso la creazione all'interno del gruppo delle piccole mansioni legate alla buona riuscita dei laboratori.

Nel corso dei laboratori si propongono attività sensoriali, manuali e di sperimentazione atte ad incrementare la consapevolezza di sé, del proprio corpo, delle proprie sensazioni, dei propri limiti e delle proprie capacità. Si sviluppano le capacità di organizzazione del lavoro, di collaborazione con gli altri membri del gruppo; si potenziano le autonomie personali, si stimola la creatività favorendo l'autodeterminazione, la creatività naturale e l'utilizzo attivo del proprio tempo.

Gli obiettivi di tali laboratori sono:

- ideare e svolgere un'attività seguendo l'intero processo produttivo, pianificarla in tutte le sue fasi, elencare e reperire il materiale necessario
- stilare un progetto di lavoro, individuando i tempi di realizzazione
- seguire istruzioni complesse e sequenziali seguendo il corretto ordine
- apprendere e saper utilizzare tecniche artistiche e decorative per la realizzazione di manufatti con tecniche e materiali differenti (pittura, disegno, bricolage, materiali plastici, decoupage, legno, compensato, balsa, materiali di recupero, lana, corda)
- collaborare con gli altri membri del gruppo, acquisire autonomia, incrementare la manualità fine.

## **LABORATORIO DI GIARDINAGGIO e ORTO SINERGICO**

Ispirandosi alle pratiche della garden therapy, sotto la guida di un educatore esperto, si affida ai ragazzi la cura e la manutenzione del giardino sensoriale e dell'orto delle piante aromatiche.

Alla pratica della terapia orticolturale sono riconosciuti infatti il merito di migliorare l'autostima, alleviare fenomeni depressivi e di ansia, affinare le abilità motorie, promuovere l'interazione sociale e la capacità di risolvere problemi.

Coltivare un orto e curare il giardino consente di apprendere inoltre nuove tecniche che potrebbero essere utili sul piano lavorativo, stimola la capacità di lavorare in squadra e comporta una moderata attività fisica, utile al benessere psico-fisico.

Le piante coltivate nell' orto-giardino sono successivamente essiccate e utilizzate per la preparazione di sali aromatizzati, di tisane e di semplici ricette.

L'agricoltura sinergica si basa sul presupposto, scientificamente confermato, che in natura tutto ha sempre funzionato alla perfezione senza la presenza dell'uomo. Le piante possono produrre i loro frutti senza essere accudite e il loro terreno non ha mai avuto bisogno di concimi per essere fertile. Coltivare in modo sinergico significa dunque gestire l'orto in modo tale che possa somigliare il più possibile a un ambiente del tutto naturale e lasciare che gli esseri viventi che lo popolano (piante, lombrichi e ogni altro organismo presente nel suolo,

dal più grande al più piccolo) "cooperino" autoregolando la produzione di ortaggi.

L'orto sinergico sarà quindi per questi ragazzi contemporaneamente una lezione di ecologia e di avviamento al lavoro.

## **LABORATORIO DI CUCINA**

Si svolge 2 volte alla settimana, si basa prima sulla comprensione e semplificazione della ricetta di base con l'utilizzo della Lis, per la spiegazione del testo, poi sul reperimento dei materiali/cibo e attrezzi da utilizzare per la preparazione pratica ed infine avviene la degustazione del prodotto preparato. Terminata l'attività di preparazione si riordina il materiale utilizzato e si pulisce il luogo dove si è svolta l'attività.

Queste attività hanno lo scopo di migliorare le opportunità di vita indipendente, sono volte anche all'orientamento lavorativo.

In una parte dell'orario di laboratorio vengono utilizzati come luoghi di apprendimento anche la Caffetteria interna dell'Istituto "BioAgriDeaf" e la cucina professionale.

Lo spazio del centro diurno dispone di un proprio laboratorio di cucina, con cucina semi-professionale, piano cottura, forni, zona lavaggio.

Il laboratorio è gestito dalla responsabile del CAD in presenza con due educatori.

## **LABORATORIO DI ITALIANO PER SORDI**

Il laboratorio ha come obiettivo l'apprendimento di un italiano di base, sia per quanto riguarda il lessico che per quanto riguarda la costruzione sintattica delle frasi.

Si svolge con esempi ed esercizi basati sull'uso quotidiano della Lingua Italiana, in modo che si possano acquisire frasi di riferimento per contesti reali di vita (es. scrittura di messaggi al cellulare, forme di cortesia, struttura di base della frase).

Sono molto importanti la collaborazione e l'aiuto fra i membri del gruppo, che favoriscono la socializzazione.

Il corso è tenuto da un pedagogo, esperta di educazione degli adulti e insegnamento alle persone sorde.

## **LABORATORIO DI INGLESE**

Stimolare la curiosità verso culture e lingue diverse, imparare a riconoscere le strutture della propria lingua grazie al confronto dell'inglese, apprendere nozioni utili per muoversi agevolmente nel modo di internet e delle chat.

Il corso è tenuto da una educatrice professionale, esperta di educazione degli adulti e insegnamento alle persone sorde.

## **LABORATORIO DI LINGUA DEI SEGNI PER SORDI**

Il laboratorio ha come obiettivo:

- ampliare il lessico segnico
- imparare neologismi legati ai termini informatici e delle nuove tecnologie
- offrire un luogo di socializzazione tra i ragazzi con pari difficoltà comunicative
- avere uno scambio comunicativo tra pari con obiettivi e interessi comuni

Il laboratorio si svolge da un educatore professionale sordo, docente di Lis con una collega udente.

## **LABORATORIO DI COMUNICAZIONE**

Il laboratorio di comunicazione propone attività con obiettivi comunicativo-linguistico, metacognitivo, relazionale e comportamentale di cui i seguenti sono i principali:

- crescita del bagaglio semantico-lessicale;
- sviluppo della comprensione del testo scritto facilitato;
- stimolazione alla produzione del testo scritto e/o dell'espressione grafica;
- promozione alla creazione di immagini mentali per lo sviluppo di abilità
- descrittive sui versanti mimico-gestuale, verbale e scritto;
- sviluppo della consapevolezza del significato, della relazione tra gli eventi e delle motivazioni che sottendono alle procedure effettuate;

- aumento dell'attenzione e della capacità di concentrazione;
- sollecitazione della memoria a lungo termine;
- promozione della creatività e dell'iniziativa personale;
- aumento della consapevolezza di sé e degli altri, sviluppo della capacità di -cooperazione e di aiuto verso i compagni in difficoltà;
- rispetto delle regole e aumento del senso di responsabilità;
- rispetto del turno comunicativo;
- aumento delle capacità di tolleranza alle frustrazioni.

Il laboratorio è affettuato da una logopedista, in presenza con un educatore professionale.

### **ATTIVITA'DI ORIENTAMENTO**

Il laboratorio si propone di portare i soggetti a riconoscere oggetti di uso comune, incrementare la propriocezione, riconoscere al tatto persone, orientarsi negli spazi, negli edifici, nei luoghi aperti, fornire nozioni di orientamento e mobilità in ambito urbano (riconoscimento e utilizzo dei segnali standard internazionali).

### **LABORATORIO DI LEGATORIA:**

All'interno del laboratorio si svolgono diverse attività: album fotografici (per l'organizzazione dei ricordi), rubriche, agende, quaderni, cartonaggio, biglietti, rilegatura di libri...

I nostri ragazzi possono mettere a frutto le proprie capacità attraverso semplici ma precise attività manuali guidati da un'esperta in materia e supportati da un'educatrice del CAD.

## **LABORATORIO DI INFORMATICA**

Il laboratorio ha come obiettivi:

- fornire un ambiente favorevole per gli alunni sordi, favorendone la socializzazione,
- ampliare il lessico specifico in italiano dei termini informatici,
- ampliare il lessico specifico in lingua dei segni dei termini che si utilizzano in informatica,
- standardizzazione dei neologismi
- conoscere quali sono i programmi più utili per il lavoro e per il tempo libero,
- utilizzo di internet e della posta elettronica,
- utilizzo corretto dei social- network (Facebook, Twitter) come mezzo di comunicazione e socializzazione,
- utilizzare i programmi per modificare le foto e creare collage e video.

## **LABORATORIO DI ATTIVITA' MOTORIA:**

L'attività è organizzata e svolta da un'educatrice esperta nell'insegnamento di discipline sportive.

I ragazzi frequentano il laboratorio settimanalmente. Tale attività punta allo sviluppo delle abilità della persona promuovendo la salute, la qualità della vita e l'autonomia della persona attraverso strategie psicoeducative e motorie. Vengono proposti esercizi per stimolare il movimento, la coordinazione, la concentrazione e la fiducia reciproca.

### 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.

### AREA DELL'AUTONOMIA

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

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

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

riconoscimento delle monete e delle banconote per un uso funzionale del denaro attraverso attività quali acquistare materiali per lo svolgimento delle diverse attività;

**2. l'autonomia negli spostamenti e nell'uso dei servizi (per chi ne ha le possibilità):**

conoscenza e uso dei negozi del quartiere presso cui si rifornisce il centro diurno, conoscenza dei mezzi pubblici usati per i vari spostamenti individuali, orientamento urbano, conoscenza e uso dei servizi pubblici quali uffici postali, 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.

### 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:

- psicomotricità
- logopedia
- psicoterapia individuale

Questi percorsi, individualizzati, potrebbero richiedere una compartecipazione economica da parte della famiglia o dell'utente.

### AREA DELLA SOCIALIZZAZIONE.

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

### AREA DELLA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO ( per chi ha le capacità)

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.

### I RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

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

I famigliari possono accedere regolarmente al Centro Diurno, previo appuntamento telefonico, in modo da evitare sovrapposizioni di attività programmate.

Si organizzano almeno 3 riunioni annuali d'èquipe interistituzionali per la progettazione e la verifica sull'andamento dell'inserimento e la

condivisione delle problematiche, nonché la riflessione sulla pianificazione degli interventi futuri.

### 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.
4. Scheda delle annotazioni giornaliere individuali necessarie per le riunioni di verifica e per le consegne 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 trimestrale. Partecipano alla riunione tutti gli operatori del servizio e gli eventuali tirocinanti.

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 nel Centro. 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.

### **IL QUADERNO DELLE COMUNICAZIONI**

Il quaderno delle comunicazioni di servizio, compilato e consultato quotidianamente dagli educatori in servizio, è utilizzato per garantire il

passaggio d'informazioni e il rispetto degli impegni degli utenti e degli educatori.

Su di esso vengono annotati appuntamenti, mansioni, impegni, uscite ecc.

## **LA CARTELLA INDIVIDUALE**

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

## **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 (giacché 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.

## DOTAZIONI

Il CAD ha in dotazione:

*-per la mobilità: un furgone da 9 posti per il trasporto degli ospiti;*

*-per il comfort: rete WI-FI;*

*-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.*

*-per il **reperimento delle informazioni**: vi è presente una bacheca all'interno del CAD dove vi sono segnati:*

- i turni degli operatori
- l'organizzazione delle attività della settimana/ giornaliera
- il Menù

## 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.

Nella retta del CAD è compreso il costo del pasto.

Il costo del trasporto, per chi è autorizzato, ha un costo a parte.



# ISTITUTO DEI SORDI DI TORINO

Fondazione Onlus

Viale San Pancrazio 65 – 10044 Pianezza (TO)

Tel.: 0119676317 - Fax: 0119677048

Sito: [www.istitutosorditorino.org](http://www.istitutosorditorino.org) e-mail: [direzione@istitutosorditorino.org](mailto:direzione@istitutosorditorino.org)

C.F.86001190015 – P.I.08120540011

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DI GRADIMENTO

### CAD “IL GIARDINO DEI SENSI”

Gentile Familiare, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti. La preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Rispetto agli anni precedenti sono state aggiunte delle nuove domande per rendere l'analisi del servizio più completa. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito (o consegnato) direttamente al Coordinatore del Centro. La ringraziamo per la collaborazione.

Indicare il punteggio da 1 a 4 sapendo che:

1 = insufficiente, 2 = sufficiente, 3 = buono, 4 = ottimo 1.

✚ Come valuta l'organizzazione del servizio?

1  2  3  4

✚ Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto degli operatori?

1  2  3  4

✚ Come valuta la disponibilità e la capacità di ascolto del coordinatore?

1  2  3  4

+ Ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al progetto educativo ed alle attività svolte dal suo familiare nel Centro?

1  2  3  4

+ Come valuta il modo in cui la famiglia viene coinvolta nel progetto educativo?

1  2  3  4

+ Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?

1  2  3  4

+ Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal suo familiare e quali ritiene sia utile proporre?

.....  
.....  
.....  
.....

+ Ritiene soddisfacente la proposta dei soggiorni di quest'anno?

1  2  3  4

+ Giudica valido il servizio di trasporto (se il suo familiare ne usufruisce)?

1  2  3  4

+ Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali questioni che non sono state trattate e che a Suo avviso meriterebbero di essere segnalate,

esprimendo su di esse una valutazione complessiva o segnalandoci opportuni suggerimenti:

.....

.....

.....

.....

.....

Data \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_



# ISTITUTO DEI SORDI DI TORINO

Fondazione Onlus

Viale San Pancrazio 65 - 10044 Pianezza (TO)

Tel.: 0119676317 - Fax: 0119677048

Sito: [www.istitutosorditorino.org](http://www.istitutosorditorino.org) e-mail: [direzione@istitutosorditorino.org](mailto:direzione@istitutosorditorino.org)

C.F.86001190015 - P.I.08120540011

## SCHEDA DI RECLAMO CAD "IL GIARDINO DEI SENSI"

Gentile Familiare, qualora desiderasse esprimere un reclamo o dei rilievi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di spedirla o consegnarla direttamente al Coordinatore

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NUMERO DI TELEFONO \_\_\_\_\_

INDIRIZZO \_\_\_\_\_

OGGETTO :

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

Data \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Riceverà una risposta all'indirizzo e/o al numero di telefono indicati da parte del Coordinatore entro 30 giorni lavorativi.