

# **PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO DEL CENTRO DIURNO PER DISABILI PLURIMINORATI E CON DISTURBO DEL COMPORTAMENTO DELLA COOPERATIVA IL RICCIO**

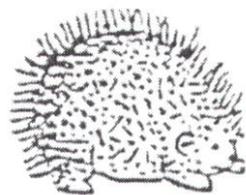
La presente Carta del Servizio racchiude la presentazione del Centro Diurno per portatori di handicap psico-fisico-sensoriali ultraquattordicenni con pluridisabilità intellettive e cognitive associate a compromissioni di natura organica anche con disturbi del comportamento e della relazione, gestito in Castiglione T.se da Il Riccio s.c.s.

E' stata elaborata dall'equipe di lavoro direttamente interessata all'offerta del Servizio descritto, di concerto con le linee programmatiche dell'amministrazione della Cooperativa.

La Cooperativa resta a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario per la comprensione del testo della Carta del Servizio e, altresì, auspica di poter ricevere eventuali suggerimenti che ne possano migliorare l'impianto e la fruibilità.

Il Presidente

Franco Marengo



*IL RICCIO S.C.S.*

CARTA  
DEL  
SERVIZIO  
DEL CENTRO DIURNO

ACCREDITAMENTO ALBO FORNITORI SERVIZI PER  
LA DISABILITA'  
COMUNE DI TORINO  
2015-2018

# INDICE

<b>Presentazione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>La nostra dichiarazione di impegno</b>	<b>pag. 5</b>
<b>Chi è Il Riccio s.c.s.</b>	<b>pag. 6</b>
<b>Il nostro Servizio del Centro Diurno</b>	<b>pag. 8</b>
<b>Le nostre sedi e i riferimenti</b>	<b>pag. 15</b>
<b>Come si misura la qualità del nostro Servizio?</b>	<b>pag. 19</b>
<b>La favola del Riccio</b>	<b>pag. 22</b>

# Presentazione

Scrivere una **Carta del Servizio** per una Cooperativa di Servizi alla Persona, significa impegnarsi ufficialmente e concretamente nei confronti degli Enti Pubblici, dei territori e delle famiglie che fruiscono di tali servizi, sia al rispetto delle condizioni caratterizzanti la propria prestazione d'opera, sia nell'assicurare che sul proprio agire possa da essi essere esercitato il diritto di controllo e di critica in un'ottica di miglioramento continuo dei processi comunicativi ed operativi.

E' un passo concreto verso quell'ottica di trasparenza e partecipazione, che nella pratica si traduce in forme nuove di incontro e di dialogo tra il cittadino e chi, a diversi livelli, è chiamato a rispondere ai suoi bisogni.

Le Cooperative di Servizio alla persona, nella loro collocazione intermedia fra il cittadino che chiede degli interventi di sostegno e l'Ente Pubblico che li eroga, anche attraverso accordi contrattuali con tali Cooperative, si trovano ad essere i mediatori privilegiati tra due differenti interlocutori, spesso peraltro divisi dalle problematiche di tipo economico nella gestione delle priorità.

Da un lato si trova, infatti, l'Ente Locale con il suo ruolo rispetto alla programmazione, alla gestione ed alla verifica delle modalità di prestazione dei servizi e di gestione della spesa pubblica e dall'altro il cittadino con il suo diritto, riconosciuto ma poco esercitato e poco consolidato, di partecipare all'esercizio di tali servizi anziché subirli o attenderli passivamente, chiamato sempre di più ad attivare a sua volta soluzioni alternative al welfare tout cour dei decenni precedenti.

In questo dialogo le Cooperative di Servizio alla Persona, si sentono chiamate sia a tradurre le indicazioni dell'Ente Pubblico in soluzioni concrete di rapporto con i diritti/doveri delle famiglie a cui si rivolgono nella propria azione quotidiana, sia a promuovere nell'Ente Pubblico il riconoscimento e l'accoglienza delle istanze da tali famiglie espresse, partecipando insieme agli stessi Enti alle politiche di programmazione degli interventi sociali.

Questa **Carta del Servizio** rappresenta perciò la disponibilità della nostra Cooperativa a "mettersi in gioco", a presentarsi nella sua identità caratteristica, a dialogare con gli Enti Pubblici committenti e con le famiglie dei propri utenti ospiti, riconoscendo ad entrambi il diritto di portare i loro contributi critici, esercitare il controllo e condividere suggestioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e, di conseguenza, della qualità della vita dei propri assistiti.

Il Presidente de Il Riccio s.c.s.  
Franco Marengo

# La nostra dichiarazione di impegno

Con questa **Carta del Servizio Il Riccio s.c.s.** si assume di fronte alle famiglie dei propri utenti ed agli Enti Committenti con cui collabora, l'impegno scritto di garantire e migliorare nel tempo la qualità dei servizi presentati e dei rapporti con le persone che ne fruiscono.

Questo significa:

1. dotarsi di *standard* di Servizio e di *indicatori di qualità* attraverso i quali verificarne il rispetto
2. rendersi disponibili ad accogliere critiche e suggerimenti e tradurli in soluzioni operative migliorative
3. rivedere il proprio operato per renderlo più preciso ed attento alle reali esigenze dei propri utenti
4. condividere le proprie conoscenze ed esperienze con i diversi interlocutori per ricercare insieme *nuove forme di collaborazione e nuove soluzioni.*

# Chi è Il Riccio s.c.s.

## Un po' di storia

“Il Riccio società cooperativa sociale” nasce il 06 dicembre 2004, in seguito alla riforma del Codice di Diritto Societario, dalla trasformazione della Cooperativa Centro Il Riccio, la quale esisteva dal novembre 1993, in seguito alla precedente trasformazione della “Società Il Riccio”. Da tali trascorsi ha ereditato una sede nel territorio di Castiglione T.se, un’organizzazione ed una tradizione di interventi nel campo della *disabilità psico-fisico-sensoriale*, che ha visto in un passato più lontano anche la gestione di una struttura residenziale (Ist. Villa Chiara) e la gestione di corsi di formazione professionale regionali, servizi sempre rivolti ai portatori di handicap.

La Cooperativa aderisce alla Federazione delle Cooperative Sociali di Confcooperative, attraverso il suo organo rappresentativo, Federsolidarietà e dal 2012 è capofila del Gruppo Cooperativo Paritetico La Faretra con le cooperative Il Punto scs di San Mauro T.se, E. T. scs di Torino e Un Sogno per Tutti di Torino.

Presso la struttura di Castiglione T.se è attivo il servizio per disabili adulti presentato in questa Carta del Servizio ed accreditato presso L’Albo di fornitori di servizi per persone con disabilità del Comune di Torino dal novembre 2003. Nel settembre 2004 esso ha ottenuto dall’ASL 7 l’autorizzazione al funzionamento per 2 nuclei RAF semiresidenziali tipo A da 20 posti ciascuno.

Il Centro attualmente è perciò in grado di ospitare 40 utenti; 35 offerti al Comune di Torino attraverso la relazione contrattuale di accreditamento e 5 offerti ai Consorzi, o alle Unioni, Intercomunali dei Servizi della cintura torinese attraverso specifici accordi contrattuali.

Nel Centro Diurno a ottobre 2013 lavorano 33 persone di cui 19 soci della Cooperativa e 14 dipendenti, 5 dei quali con incarichi di sostituzione temporanea.

La Cooperativa, inoltre, gestisce anche servizi extrascolastici e di supporti educativi speciali a allievi con disabilità e lavora a livello concertativo attraverso la partecipazione ai Tavoli dei Piani di Zona per la progettazione territoriale dei servizi, con il C.I.S.S.A. di Moncalieri, con l’Unione N.E.T. di Settimo, con il C.I.S.A. di S. Mauro, con il C.S.S.A.C. di Chieri e con le AA.SS.LL. 4 e 5.

## I nostri principi

“La Cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità di cui all’art. 45 della Costituzione della Repubblica Italiana... ha lo scopo di perseguire in forma mutualistica e senza fini di lucro l’autogestione dell’impresa...operando nell’interesse generale della comunità alla promozione umana ed all’integrazione dei

cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, di mediazione sociale ed educativi” (dall’art. 3 dello Statuto de Il Riccio s.c.s.).

Attraverso i propri servizi la Cooperativa garantisce agli utenti ospiti, alle loro famiglie ed agli Enti Committenti:

1. *equità* di trattamento, ispirata a criteri di *imparzialità, obiettività e giustizia* nei confronti di tutti i fruitori dei propri servizi, indipendentemente dalle ragioni per le quali vi accedono
2. *correttezza e continuità* nei rapporti, ispirate a criteri di *rispetto, comprensione, disponibilità ed umanità*
3. possibilità di *partecipazione, dialogo, integrazione, scelta e contestazione* da parte di ciascun interlocutore
4. *efficienza ed efficacia* delle prestazioni, intendendo per *efficienza* il rapporto tra l’investimento economico affrontato ed i risultati conseguiti e per *efficacia* il rapporto tra gli obiettivi prefissati ed quelli raggiunti.

L’ottica di riferimento è quella che vede:

- nell’utente del servizio un *cliente* nel suo diritto di essere quanto più possibile soddisfatto proporzionalmente alle condizioni nelle quali si viene ad agire
- la costruzione di un modello di vita nel quale la “normalità” si giochi sulla forza complementare delle diversità anziché sull’omologazione ad un modello dominante.

### **Come siamo organizzati**

La Cooperativa giuridicamente è organizzata attraverso:

1. l’*Assemblea dei Soci*, di cui fanno parte i soci lavoratori e volontari; delibera circa i programmi ed i regolamenti dell’attività sociale, le politiche di sviluppo della Cooperativa, il bilancio di esercizio, la nomina dei suoi amministratori e gli eventuali eventi straordinari
2. il *Consiglio di Amministrazione*, attualmente composto da cinque soci: un Presidente, un Vice Presidente e tre Consiglieri rappresentativi delle professionalità coinvolte nella prestazione dei servizi.

# Il nostro Servizio del Centro Diurno

## Le finalità del Servizio

Il Centro Diurno per disabili pluriminorati adulti e con disturbi del comportamento e della relazione è un servizio educativo e di assistenza per le persone disabili, o *diversamente abili*, pensato per:

- garantire adeguate e soddisfacenti risposte ai bisogni educativi ed assistenziali dei portatori di handicap psico-fisico-sensoriali, le cui condizioni non permettano di provvedere ad inserimenti scolastici o lavorativi, ma richiedano significativi livelli di prestazioni assistenziali, educative e di cura della persona nella sua interezza
- fornire gli aiuti necessari a mantenere e rinforzare le abilità di ciascun soggetto e sviluppare quelle potenziali per favorire il massimo livello di autonomia possibile
- rispondere alle esigenze delle famiglie degli ospiti clienti/utenti circa la richiesta di presa in carico del loro congiunto e di sostegno nelle difficoltà e fatiche della convivenza quotidiana con una persona svantaggiata.

## Cosa offre il Servizio

- *frequenza dell'utenza* nella struttura del Centro Diurno dalle h. 8.30 alle h. 16.00, dal lunedì al venerdì per dodici mesi all'anno
- *trasporto dell'utenza* da casa al Centro e viceversa
- *fornitura di pasti* freschi cucinati in loco da personale specializzato, equilibrati attraverso una dieta prescritta da competente personale sanitario interno al Centro stesso, dietro supervisione dell'ASL, con una rotazione settimanale su un'impostazione di base di menù stagionali, personalizzati in base alle specifiche esigenze individuali di ospiti eventualmente intolleranti a taluni alimenti, con cibi acquistati presso rivenditori di fiducia e con assoluta assenza di precotti
- formulazione dei *Progetti Educativi Individualizzati* utilizzando il sistema di classificazione della salute ICF riconosciuto a livello europeo, per ogni utente attraverso la ricerca e la verifica dei percorsi privilegiati per lo sviluppo delle abilità di ciascuno; i progetti vengono concertati con la famiglia dell'ospite e, per quanto possibile con l'utente stesso, con la definizione di obiettivi a breve, medio e/o lungo termine; la loro verifica avviene:
  - in itinere con osservazioni scritte e/o videofilmate mensili
  - in confronti plenari in equipe ogni 3-6-12 mesi, secondo le specificità, attraverso anche un precedente confronto tra gli operatori referenti e gli ospiti direttamente interessati
  - in supervisione all'occorrenza
- *suddivisione degli ospiti in due diversi presidi a vocazioni prevalenti comuni*: entrambi, denominati *Il Riccio lò*, e *La Tana*, sono strutturati per rivolgersi entrambi sia ad un'utenza con maggiori abilità manuali/esecutive, attraverso un'organizzazione di attività di tipo continuativo e occupazionale, sia ad un'utenza che richieda rapporti educativi individualizzati per le particolari condizioni relazionali-comportamentali, sia un'utenza suddivisa in fasce di gravità di tipo

medio e alto e con la presa in carico di persone con maggiori bisogni di tipo assistenziale e di cura della persona

- *sperimentazione ed applicazione di differenti metodologie di intervento finalizzate alla tipologia di utenza:*
  - approccio ispirato alla metodologia Teacch per un intervento strutturato sui processi di attenzione e partecipazione per i soggetti seguiti in rapporto individualizzato
  - utilizzo della Comunicazione Alternativa Aumentativa per favorire i processi comunicativi dei soggetti più compromessi dal punto di vista della verbalizzazione
  - applicazione del metodo SuperAbility per la facilitazione della relazione con i soggetti maggiormente compromessi dal punto di vista delle competenze relazionali
- *attività quotidiane di tipo educativo, formativo, assistenziale e di promozione del benessere:*
  - di cura, igiene e benessere psico-fisico della persona, quali ad esempio le docce, i massaggi, le passeggiate e le escursioni nei boschi
  - di riabilitazione e stimolazione psico motoria ed espressiva-emozionale, quali ad esempio la danza, il canto, il teatro, la ginnastica, la psicomotricità, l'espressione artistica
  - di mantenimento e rinforzo delle capacità intellettive e di autoconsapevolizzazione, quali ad esempio, il laboratorio di lettura e scrittura, la visione di filmati ed il loro successivo commento, l'approccio all'utilizzo del computer
  - di mantenimento e rinforzo delle abilità manuali e creative, quali ad esempio i laboratori di decoupage, creta, dell'area verde e di realizzazione di manufatti per la bottega *InGenio* del Comune di Torino che raccoglie prodotti dei diversi centri per disabili della città di Torino
  - di mantenimento e rinforzo delle abilità di autogestione, quali ad esempio l'attività di cucina e le uscite sul territorio per acquisti personali e collettivi con l'educazione all'uso del denaro
- *attività di socializzazione* per facilitare la vita di relazione, quali ad esempio l'attività due volte a settimana alla piscina Colletta di Torino, le fiere ed i mercatini zonali, tutte le uscite strutturate e improvvisate con l'utenza
- mantenimento, rinforzo ed attivazione di *abilità* possedute e scoperte
- *interventi integrativi sul territorio*, esternamente al Centro, quali le attività integrate con altri servizi per disabili, gli interventi all'interno dei centri estivi per bambini in qualità di tecnici competenti per l'insegnamento di tecniche di manualità
- presa in carico individualizzata degli ospiti con particolari esigenze e problematiche di natura psichica con implicazioni relazionali e comportamentali; nel nostro gergo questi inserimenti vengono chiamati "rapporti 1:1"
- organizzazione di soggiorni estivi per l'utenza ospitata, di concerto con l'amministrazione pubblica e con la presenza di operatori del Centro già

conosciuti dall'utenza e con i quali il rapporto educativo e di fiducia è già consolidato

- organizzazione di un *Servizio di Tregua Programmata* per alcuni ospiti gestito attraverso un rapporto diretto con le famiglie interessate
- *spazi di confronto con le famiglie*: di tipo formale (due riunioni plenarie e due individuali, in alternanza) ed informale (da attivare a seconda delle esigenze); scopi di questi incontri sono il raccogliere contributi e suggerimenti, la condivisione dei progetti educativi individualizzati per gli ospiti e la possibilità di esercitare concretamente meccanismi di concertazione dei programmi di lavoro
- attivazione e sostegno a distanza all'esperienza del Gruppo di Auto Mutuo Aiuto per i famigliari degli ospiti, quale spazio di incontro e confronto su tematiche comuni e con linguaggi comuni rispetto all'esperienza del dividere la vita quotidiana con un familiare disabile
- presa in carico degli utenti attraverso un meccanismo di *referenze e coreferenze* tra educatori ed oss (a seconda della tipologia di disabilità dell'ospite, e quindi della tipologia di prestazioni richieste) per i rapporti con le famiglie ed i Servizi Sociali; tali figure vengono individuate tra il personale dell'equipe di riferimento tenendo conto di: distribuzione delle precedenti referenze tra gli operatori, opportunità di selezione di figure femminili o maschili, esigenze di presa in carico evidenziate dal soggetto
- *concertazione con i Servizi Sociali* degli interventi progettuali e metodologici
- presenza in alcuni momenti della vita del Centro Diurno di *due volontari*, uno dei quali genitore di un ospite, che affiancano gli operatori nelle attività.

### Chi ne ha diritto

**Portatori di handicap psico-fisico-sensoriali ultra quattordicenni con pluridisabilità intellettive e cognitive associate a compromissioni di natura organica con disturbi anche molto gravi del comportamento e della relazione.**

### Come si ottiene il Servizio

Attraverso la presentazione, da parte della famiglia, di una domanda al Servizio Sociale territoriale di riferimento (Assistente Sociale o Educatore Territoriale di riferimento della circoscrizione), il quale provvede ad elaborare un primo Progetto di intervento che viene sottoposto alla Commissione di Unità di Valutazione Handicap (UVH) la quale convalida tale progetto o ne chiede ulteriori precisazioni al fine di determinare l'opportunità dell'inserimento dell'utente nel nostro servizio.

### Quanto dura

La permanenza dei singoli ospiti al Centro cambia evidentemente in base al Progetto Educativo Individuale elaborato per le specifiche esigenze di ciascuno.

La maggior parte dei nostri utenti, tuttavia, è inserita da diversi anni così da caratterizzare il nostro intervento sia come affiancamento nell'età dello sviluppo (per alcuni) sia come accompagnamento nella gestione della vita nell'età adulta, fino, esperienza diffusa negli ultimi anni con taluni inserimenti, all'accompagnamento e sostegno nel processo di invecchiamento.

### Il personale operante

Si suddivide in:

- un **neuropsichiatra**: operatore sanitario che presiede alla supervisione di tipo medico su tutto il Servizio garantendo una consulenza specialistica sulle tipologie di compromissione intellettive e cognitive accolte
- 1 **educatore coordinatore**: operatore al quale è affidata l'organizzazione tecnica dell'attività del Centro sotto il profilo educativo, assistenziale, nonché gestionale delle attività generali, quali il trasporto e il servizio di cucina
- 6 **educatori professionali**: operatori che intervengono nei confronti di persone con handicap psico-fisico e sensoriale, attuando Progetti Educativi Individualizzati rivolti allo sviluppo del soggetto, attraverso l'organizzazione di laboratori di attività ed interventi personalizzati e curandone la referenza, cioè la responsabilità personale privilegiata del Progetto dell'ospite
- 8 **operatori socio sanitari**: operatori che intervengono a sostegno dell'autonomia della persona con azioni sul piano dell'assistenza diretta e delle prestazioni igienico-sanitarie.
- 3 **autisti**: operatori che provvedono al trasporto degli utenti da casa al Centro e viceversa
- 3 **accompagnatori**: operatori addetti alla facilitazione delle operazioni di trasporto, salita, discesa e comfort di viaggio dell'utenza
- 1 **impiegata amministrativa**: operatrice addetta alle attività amministrative, tecniche, contabili e di segreteria
- 1 **cuoca**: operatrice addetta alla preparazione dei pasti
- 1 **aiuto cuoca**: operatrice addette alla collaborazione nei servizi in cucina e sala pranzo
- 1 **infermiere professionale**: operatore sanitario addetto alla tenuta ed alla somministrazione delle terapie farmacologiche ed alla cura di tipo sanitario dell'utenza
- 2 **operatrici dei servizi di pulizia**: operatrici addette ai servizi di pulizia degli ambienti frequentati dall'utenza e dal personale
- 3 **volontari**: impiegati in servizi diversi a diretto contatto con l'utenza
- personale di diversi ruoli in numero variabile a seconda dei periodi, per le necessarie sostituzioni dell'organico di ruolo assente per ferie, malattie, aspettative, etc.

### Le nostre giornate “tipo”

I nostri mezzi di trasporto, a seconda del percorso programmato, iniziano il servizio intorno alle 6.30 del mattino.

Gli operatori accedono al Centro alle 8.30 e dopo un primo momento di riunione organizzativa, accolgono l'utenza ed iniziano le attività divise per moduli di mezza giornata ciascuna. Le attività possono essere, a seconda del programma, individualizzate, in piccoli gruppi o in grandi gruppi, come a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- accoglienza degli ospiti in rapporto individualizzato e prime attività di approccio alla giornata e “riscaldamento”

- divisione degli ospiti per le attività di cucina, teatro, giardinaggio, piscina, attività psicomotorie e psicofisiche in palestra, attività individualizzate per favorire i processi di attenzione e comunicazione e le abilità cognitive.

Alle 12.00 viene servito il pranzo al quale segue, fino alle 14.00, uno spazio di “tempo libero autogestito”, cioè un momento di attività non strutturate nel quale trovano posto esperienze ludiche (quali il giocare a pallone o calcetto o alle carte), relax (per alcuni ospiti una vera e propria “pennichella”), socializzazione spontanea.

Dalle 14.00 alle 15.30 riprendono le attività in gruppi o individualizzate, alle quali seguono i preparativi per il rientro a casa, dalle 16.00, alle 19.00 circa.

Le attività cosiddette “specialistiche” vengono distribuite nell’arco della settimana in modo da essere offerte quotidianamente in forma alternativa tra di loro anche coinvolgendo utenti dei due diversi nuclei in proposte comuni.

Le attività dei laboratori vengono programmate dalle equipe di lavoro a settembre di ogni anno con il coinvolgimento degli ospiti, per quanto possibile, nella scelta e verificate ogni sei mesi per le opportune variazioni. Tendenzialmente per l’intero anno di esercizio vengono mantenute per consentirne una sufficiente sperimentazione ed osservazione, tuttavia alcune di esse, come il giardinaggio in inverno o la cucina nei mesi estivi sono passibili di sensibili variazioni per evidenti ragioni di tipo climatico-stagionale. Nello specifico in inverno l’attività dell’area verde è prevalentemente di lavori in serra e di pulizia e mantenimento degli ambienti esterni, mentre la cucina in estate produce merende fresche senza o con ridotto utilizzo dei processi di cottura.

Sempre nei mesi estivi il Centro organizza soggiorni marini e montani per gruppi di ospiti, con evidente ridimensionamento della presenza e dell’organizzazione presso la struttura.

### **L’organizzazione del lavoro**

L’organizzazione del lavoro all’interno del Servizio del Centro Diurno mira ad attivare le migliori risposte possibili ai requisiti di coinvolgimento e partecipazione degli operatori, degli ospiti e dei loro familiari nei processi decisionali della metodologia operativa.

### **Ammissioni al Servizio e dimissioni**

Per accedere al Servizio è necessario che le famiglie interessate contattino i Servizi Sociali territoriali di riferimento i quali produrranno opportune relazioni di osservazione e con proposte di intervento che verranno esaminate in Commissione UMHV (Unità Multidisciplinari di Valutazione Handicap); se l’esito è favorevole viene dato avvio ad un percorso di conoscenza ed avvicinamento tra il futuro ospite e il Centro, dapprima attraverso contatti con i referenti dei Servizi Sociali che produrranno le relazioni esistenti e quindi con i familiari e l’utente stesso.

Questa prima fase di contatto può prevedere alcune riunioni di reciproca conoscenza, qualche invito a pranzo e la partecipazione ad alcuni momenti della vita del Centro, così come la possibilità per gli operatori del centro di osservare il futuro ospite “in azione” nelle eventuali strutture di provenienza, siano esse altri centri o

servizi diversi come ad es. l'educativa territoriale, là, comunque, dove può muoversi in un contesto a lui già familiare.

Dopo tale approccio viene formalizzato l'inserimento prevedendo un periodo di osservazione di uno-due mesi durante i quali viene stilato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che rilevi i primi obiettivi su cui intervenire e il quadro generale delle risorse e dei limiti all'interno del quale ci si muove.

Il PEI viene periodicamente verificato (come di seguito descritto) fintanto che non si ravvisa l'opportunità di procedere alle dimissioni, per le quali, di concerto con i Servizi Sociali interessati, si attua un progressivo distacco dal Centro con parallelo avvio di inserimento nella nuova struttura di riferimento. I tempi e le modalità di questa procedura dimissionaria variano da situazione a situazione e non vengono standardizzati a priori.

### **Progetti Educativi Individuali**

La stesura dei PEI ed i loro periodici aggiornamenti vengono fatti dai referenti degli ospiti di concerto con il Coordinamento e l'equipe educativa, considerando:

- i bisogni evidenziati dall'ospite, dalla famiglia, dai servizi sociali e dagli operatori stessi
- i vincoli e le risorse a disposizione esistenti per l'applicazione di un progetto
- gli obiettivi generali sui quali concentrare l'attenzione, secondo le diverse aree previste dal sistema ICF di Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute
- gli obiettivi specifici individuati per ciascuna delle aree e degli obiettivi generali precedentemente definiti come prioritari.

Tali obiettivi specifici rappresentano la traduzione pratica, attraverso richieste precise, del perseguimento degli obiettivi generali e costituiscono a loro volta obiettivi intermedi, a breve e medio termine sui quali investire per testare il grado di avvicinamento ai macro individuati come generali. Perciò per ognuno di essi viene ulteriormente dettagliato:

- il contesto (laboratorio, attività, momento strutturato o meno o più di uno di questi) nel quale perseguire l'intervento
- gli strumenti a disposizione (quindi "che cosa" utilizzare, quali spazi, momenti, materiali, elementi mediatori)
- i metodi ("in che modo" fare)
- le persone (quindi quali operatori)
- i tempi
- le verifiche a cui verrà assoggettato e che potranno essere trimestrali, semestrali o annuali, in base alle quali saranno definite le eventuali modifiche progettuali opportune, che, in caso di variazioni significative comporteranno verifiche ed approvazioni in commissione UVH.

La definizione di obiettivi progressivi mira a stimolare processi di crescita evolutivi e di rinforzo delle abilità acquisite.

### La gestione delle emergenze

Le emergenze dovute alla assenza di personale in organico per impedimenti diversi vengono affrontate attraverso una rete di operatori conosciuti nel corso del tempo, tramite sostituzioni, soggiorni, stages.

La gestione delle emergenze dovuta invece alle caratteristiche patologiche dell'utenza è attuata attraverso un coinvolgimento delle figure di riferimento più significative per il soggetto, per permettergli una migliore condizione di accoglienza della sofferenza soprattutto privilegiando la relazione educativa. Questo può concretamente comportare una temporanea redistribuzione del personale per equilibrare i rapporti operatori/utenza, che viene recuperata alla sua forma originale ad esaurimento della fase critica.

Per taluni soggetti dietro opportuna prescrizione medica viene somministrata anche una terapia farmacologia cosiddetta "al bisogno" per accompagnare il processo di recupero con adeguati supporti in grado di agire a livello neurale e sintomatico.

### Caratteristiche aggiuntive del Servizio

Il Centro offre anche le seguenti possibilità integrative:

- collaborazione con ospiti esterni nell'ambito del Progetto "Il Mondo in un filo d'erba", un percorso di integrazione tra soggetti differenti (disabili, scuole, altre realtà educative ed associative) attraverso percorsi educativi che utilizzano l'area verde e l'attività ad essa collegata come veicolo principale; per la partecipazione a questo progetto si richiede la concertazione con il programma di attività del Centro Diurno
- mini Soggiorni di Tregua Programmata di un fine settimana mensile per il sollievo delle famiglie dalla gestione dei familiari disabili; per la partecipazione a questo progetto si richiede alle famiglie la disponibilità al pagamento privato del costo
- collaborazione al Progetto Rete del comune di Torino e al Progetto Servizinrete del chierese per la sinergia fra servizi diversi che operano nel campo della disabilità
- partecipazione alle attività dei centri estivi nei quali gli ospiti presenziano in qualità di tecnici capaci di insegnare attività e competenze ai bambini

### Reperibilità della documentazione

Tutti i documenti relativi all'organizzazione e gestione del Servizio sono reperibili presso la sede operativa stessa.

Altra documentazione è consultabile sul sito [www.ilriccioscs.net](http://www.ilriccioscs.net).

# Le nostre sedi e i riferimenti

La *sede legale* della Coop. è a Torino in Via F.lli Carle, 37 presso lo Studio Rag. Scolaro – tel. 011/597933.

La *sede operativa*, nella quale ha sede il Centro Diurno dove vengono svolte le attività e dove gli operatori sono rintracciabili è a Castiglione T.se in V. Lunga 1 – tel. 011/981.84.72 e fax 011/9810108 – e-mail [info@ilriccioscs.net](mailto:info@ilriccioscs.net).

Il Coordinatore del Centro Diurno è il Sig.r Sebastian Trusso, responsabile dell'organizzazione delle attività e del lavoro delle equipe, referente principale per i contatti con i Servizi e le famiglie, affiancato nello specifico dei singoli casi dai colleghi referenti dei Progetti Educativi Individuali.

## I contatti

I riferimenti per approfondire la conoscenza della nostra realtà e per scriverci sono i seguenti:

- sito web [www.ilriccioscs.net](http://www.ilriccioscs.net)
- e-mail presidenza [presidenza@ilriccioscs.net](mailto:presidenza@ilriccioscs.net)
- e-mail coordinamento del centro diurno [coordinamento@ilriccioscs.net](mailto:coordinamento@ilriccioscs.net)
- e-mail segreteria [amministrazione@ilriccioscs.net](mailto:amministrazione@ilriccioscs.net).

## Dove siamo

Il *Centro* è situato in collina, di fronte alla basilica di Superga, in una zona residenziale tra boschetti di castagni, faggi e acacie.

Intorno alla struttura scivolano sentieri riscoperti e “recuperati” dall'associazione “Amici della collina torinese”, la quale li ha resi riconoscibili dotandoli di paline numerate e segnalandoli sulle proprie cartine, così che nei nostri dintorni sono ora apprezzabili gradevoli passeggiate distensive, alcune delle quali da anni utilizziamo per le escursioni con i nostri ospiti e che oltre al relax occasionalmente offrono anche la possibilità di scoprire castagne, funghi e piccoli animali.

La struttura è composta da due edifici distinti, uno dei quali racchiude la maggior parte dei laboratori mentre nell'altro trovano posto, oltre ad alcuni laboratori, gli uffici, la sala da pranzo, la cucina, la dispensa, gli spogliatoi ed i servizi per il personale e l'appartamento dove alloggia il custode, che assicura una presenza continuativa all'interno dell'edificio anche nei momenti di chiusura delle attività.

All'esterno degli edifici, ma sempre all'interno del proprio comprensorio, il Centro può pregiarsi di un ampio cortile con giardino verde, un vigneto, alcune terrazze coltivate a frutteto ed orto che scendono verso il bosco, due serre fisse, una

delle quali riscaldata, una serra mobile attrezzata dalla primavera all'autunno ed un campo da calcio.

Le dimensioni generali della struttura hanno comportato negli anni significativi interventi di adeguamento, ad esempio per le normative previste dalla lg 626/94 per la sicurezza dei lavoratori e tuttora richiedono aggiornamenti periodici al fine di consentirne un continuo miglioramento ed una maggiore funzionalità rispetto agli obiettivi per i quali il servizio è finalizzato. A questo scopo il Centro si è dotato anche di un ascensore per collegare i diversi piani consentendo quindi anche l'accesso a persone con ausili quali sedie a rotelle.

Gli spazi a disposizione consentono l'attivazione di differenti laboratori di attività, pensati in maniera articolata proprio per venire incontro ad esigenze diverse della diversa utenza:

- nei locali al piano superiore (4 stanze grosso modo quadrate) si distribuiscono attività di cucina, manipolazione con materiali diversi, espressione artistica, massaggi, yoga oltre ad interventi di tipo individualizzato con soggetti richiedenti rapporti privilegiatamente 1:1 e soggetti più compromessi e meno coinvolgibili nelle attività strutturate
- al piano inferiore una palestra ospita le attività di stimolazione fisicomotoria, di teatro e di danza, in una saletta attigua le attività di bricolage e in un ulteriore spazio è ricavata una zona relax e per le attività ludiche
- all'esterno serre, terrazze e area verde in generale permettono di alternare momenti ed attività "a contatto con la natura"
- nel locale annesso agli uffici esistono ancora due locali utilizzati sia per attività in piccolo gruppo sia per attività individualizzate.

Il contesto territoriale circostante è quello del comune di Castiglione T.se, tra S. Mauro e Gassino, nella prima cintura della città di Torino, tuttavia nella parte "alta", quella da una lato più residenziale e dall'altro più "selvaggia", dove lungo la strada, seminascosti dagli alberi trovano posto pregevoli edifici d'epoca e ville di recente costruzione, con curati giardini privati all'interno delle recinzioni e boschi incolti all'esterno, dove circolano anche i cinghiali.

Tutto questo a 30 minuti circa di auto da p.za Castello nel centro di Torino.

### **Come raggiungerci**

Il Centro è più facilmente raggiungibile con mezzi di trasporto propri, in particolare per gli appassionati di motociclismo e mountain byke le strade offrono diversi tornanti interessanti.

I mezzi pubblici che prestano servizio nella zona garantendo un collegamento con la città sono il 61, il 57 e la linea Satti, fino all'incrocio tra la strada provinciale della Val Cerrina che da S. Mauro conduce a Gassino in direzione Casale, con quella che sale per Rivodora. Duecento metri oltre (in direzione Gassino), in quella che è conosciuta come la zona Sambuy inizia la salita di V. Lunga, in cima alla quale si trova il Servizio. La prima parte della via appartiene al territorio comunale di S. Mauro, la seconda parte a quello di Castiglione T.se, la via mantiene il medesimo nome in entrambe le municipalità ma la numerazione è ovviamente indipendente, così che salendo si segue una numerazione crescente fino al confine tra i due comuni,

dopo di che essa diventa decrescente. Il Centro è in cima alla salita ed è riconoscibile sia per la scritta apposta all'ingresso sia per l'affresco di un riccio sulla parete di cinta.

Peraltro l'ubicazione della strada e del cancello di ingresso è relativamente più in alto degli spazi abitualmente utilizzati per le attività, cosa che generalmente è un deterrente all'eventuale desiderio/curiosità "di fuga" degli ospiti per vedere cosa c'è fuori. Il "fuori" è poi in realtà abbastanza frequentemente vissuto e girovagato attraverso uscite di gruppo strutturate da permetterne un'adeguata conoscenza, riducendo l'interesse per "il proibito", se mai esso possa esserci.

La medesima strada ridiscende dall'altra parte verso il centro di Castiglione, con il nome di via S. Martino passando per la zona del cimitero. Sul retro della struttura una terza strada, chiamata via Valle Bontempo, scende a Rivodora collegandosi alla strada che sale a Baldissero T.se e Superga.

### **Quando possiamo incontrarci?**

Il Centro è sempre aperto nei normali giorni feriali dalle 8.30 alle 16.00 per le attività con l'utenza, da lunedì a venerdì per dodici mesi l'anno.

Gli operatori sono rintracciabili al numero telefonico del Centro stesso, lo 011/9818472.

Eventuali incontri vengono di preferenza concordati preventivamente allo scopo di permettere una corretta sostituzione del personale distaccato nelle attività con l'utenza.

Tuttavia è nella tradizione di interazione degli operatori con gli ospiti accogliere visite anche a sorpresa da parte dei familiari degli stessi, consci che "la possibilità di venire su a vedere come vanno le cose" possa essere un indice di trasparenza e tranquillità reciproca significativo, il segnale, se così vogliamo dirlo, "che non c'è nulla da nascondere". A questo scopo il nostro cancello è tendenzialmente aperto, fatte salve eventuali esigenze di tutela degli ospiti.

Inoltre su proposta degli operatori i familiari degli ospiti vengono invitati a riunioni individuali o di gruppo nell'arco dell'anno di attività.

Diversamente è possibile concordare incontri tra i nostri operatori e le famiglie anche a domicilio di queste, ad esempio se ci sono problemi di spostamento fuori città per ragioni di salute o di assenza di mezzi di trasporto. In questo caso gli operatori possono essere disponibili, previo accordo, anche al di fuori del normale orario di servizio.

### **Quanto costiamo?**

Il servizio educativo assistenziale che eroghiamo viene pagato, attraverso un accordo di accreditamento, per il 70% come quota socio sanitaria dalle ASL di competenza territoriale e per il 30% come quota socio assistenziale dal Comune di Torino.

Il servizio di trasporto e accompagnamento invece viene pagato per il 20% dalle ASL e per l'80% dal Comune di Torino.

La nostra retta educativa assistenziale, comprensiva di IVA, che contempla l'assolvimento di tutte le attività proposte al Centro (ivi compreso attività didattiche, fornitura di pasti, materiali, etc.) e quelle che prevedono un'interazione con il territorio, ad esempio la piscina, è (alla data di ottobre 2013) di:

- per la fascia base: € 84,69, scomposti in € 25,40 di quota socio assistenziale e € 59,29 di quota socio sanitaria
- per la fascia media: € 101,67, scomposti in € 28,19 di quota socio assistenziale e € 73,48 di quota socio sanitaria
- per la fascia alta: € 106,20, scomposti in € 28,19 di quota socio assistenziale e € 78,01 di quota socio sanitaria
- per i rapporti individualizzati a tempo pieno: € 166,99, scomposti in € 50,10 di quota socio assistenziale e € 116,89 di quota socio sanitaria .

Il nostro servizio di trasporto costa € 18,12 scomposti in € 14,50 di quota socio assistenziale e € 3,62 di quota socio sanitaria.

# Come si misura la qualità del nostro servizio?

Frequentare un Centro non è automaticamente sinonimo di contentezza per l'utente così come per la sua famiglia non lo è di soddisfazione per l'avvenuta risposta ai propri bisogni.

E' necessario per la Cooperativa che gestisce il Servizio interrogarsi sulla qualità dei propri interventi e stabilire degli "indicatori" per verificare tale qualità e migliorare la propria prestazione, consci dell'importanza dell'affermazione che *"misurare è il primo passo per migliorare"* (Sir William Petty XVIII° sec.) e che, come recita un proverbio africano, *"la conoscenza è come un baobab, bisogna essere in molti per abbracciarla"*.

## Con chi rilevare?

Gli operatori della Cooperativa rilevano i dati dai colloqui con gli operatori dei Servizi Sociali referenti dei casi, dai colloqui con gli utenti stessi e dai colloqui con le loro famiglie, oltre che dal proprio confronto interno.

A tutti questi interlocutori, in proporzione al grado di coinvolgimento possibile, viene richiesto di "testare" il servizio offerto e descritto attraverso la presente Carta, attraverso i diversi *indicatori* dandone valutazioni in una scala articolata sulle seguenti voci:

- *insufficiente*
- *scarso*
- *sufficiente*
- *mediocre*
- *buono*
- *eccellente.*

# Quali indicatori?

## Voci

## Valutazione

1. *Presentazione generale del servizio:*
  - immagine offerta
  - completezza e chiarezza delle informazioni offerte
2. *Accessibilità al Servizio:*
  - fisica e logistica
  - telefonica/fax
  - servizi mail e web
3. *Accessibilità interna del Servizio*
  - fisica e logistica
  - dal punto di vista dell'organizzazione ambientale e della funzionalità degli spazi
4. *Comportamento professionale degli operatori*
  - puntualità e precisione nelle risposte
  - puntualità e precisione nei contatti formali ed informali
  - puntualità e precisione nella produzione dei documenti
  - capacità di presentarsi come équipe omogenea rispetto alla progettualità del Servizio
  - capacità di attenzione alle esigenze degli utenti
  - spazio destinato alla formazione del personale
5. *Qualità dei pasti forniti:*
  - in relazione alle abitudini e capacità alimentari dell'utente
  - in relazione alle esigenze di dieta personalizzata di ogni utente
  - in relazione al tipo di assistenza fornita durante la somministrazione dei pasti
6. *Qualità del trasporto:*
  - comfort dei mezzi di trasporto utilizzati
  - funzionalità dei mezzi di trasporto utilizzati
  - grado di soddisfazione sulle prestazioni offerte dagli operatori
7. *Sostituzioni del personale:*
  - in relazione alle modalità
  - in relazione alla frequenza
  - in relazione alla coerenza tra i profili formativi dei sostituti e dei titolari
8. *Locali:*
  - pulizia ed igiene
  - stato di conservazione
  - manutenzione
  - aspetto estetico
9. *Spazio famiglie:*
  - possibilità di partecipare alla Progettazione Educativa del proprio familiare
  - possibilità di confronto in un gruppo di auto-mutuo-aiuto:
    1. frequenza degli incontri

- 2. contenuti
  - 3. modalità di conduzione
  - possibilità di presentare reclami, critiche e/o suggerimenti
10. *Spazio volontariato:*
- presenza di volontari
  - mansioni richieste
  - grado di considerazione della loro preparazione specifica
  - grado di integrazione nell'équipe.
11. *Rapporti con i Servizi Sociali:*
- grado di collaborazione alla progettualità
  - capacità di concertazione
  - capacità propositiva
12. *Soddisfazione dell'utente:*
- riscontri del diretto interessato
  - riscontri degli operatori del Centro
  - riscontri delle famiglie
  - riscontri degli operatori dei Servizi Sociali
  - riscontri altri
13. *Qualità delle informazioni:*
- modalità di ricezione delle comunicazioni
  - comprensione dei contenuti
  - puntualità e precisione nei tempi di consegna e preavviso
  - puntualità e precisione nelle risposte ottenute
14. *Annotazioni libere:*  
(indicare se sono a cura degli operatori, dei familiari o di altri).

# La favola del Riccio

Durante l'era glaciale molti animali morirono per il freddo.

I ricci se ne accorsero e decisero di unirsi in gruppo e aiutarsi.

In questo modo si proteggevano, ma...

le spine di ognuno ferivano i compagni più vicini che davano calore.

Perciò decisero di allontanarsi, ma iniziarono a congelare e a morire.

Capirono perciò che se non accettavano le spine del compagno vicino sarebbero spariti dalla terra morendo in massa.

Con saggezza decisero di tornare tutti insieme.

In questo modo impararono a convivere con le piccole ferite

che un compagno vicino può causare,

dato che la cosa più importante era il calore dell'altro.

In questo modo sopravvissero...

Le relazioni migliori non sono quelle con delle persone perfette,  
ma quelle nelle quali ogni individuo impara a vivere con i difetti degli altri  
e ad ammirarne le qualità.