

## Carta del Servizio

### S.S.E.R. Adulti

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO CONDOTTO IN CONTESTI FAMILIARI, EXTRAFAMILIARI E LABORATORIALI

Via A. Tasca, 1 Torino

## Indice

1. SSER ADULTI	2
2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DESTINATARI	2
3. METODOLOGIA OPERATIVA, ATTIVITÀ, LABORATORI	3
4. LE MODALITÀ DI ACCESSO	3
5. MODALITÀ DI INTERVENTO	4
6. LA NOSTRA ÉQUIPE	5
7. GESTIONE DATI E TUTELA DELLA PRIVACY	5
8. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ	6
9. COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO	7

## **SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO CONDOTTO IN CONTESTI FAMILIARI, EXTRAFAMILIARI E LABORATORIALI**

### **1. SSER ADULTI**

Il Servizio Socio Educativo Riabilitativo è condotto in contesti familiari, extrafamiliari e laboratoriali. Il S.S.E.R. è iscritto alla Sezione B dell'albo prestatori servizi socio-sanitari per persone con disabilità istituito dalla Città di Torino e dalle Asl Cittadine.

Il Servizio Socio - Educativo – Riabilitativo territoriale a valenza cittadina da condursi in contesti famigliari, extra famigliari e laboratoriali, si caratterizza con la presa in carico individualizzata.

Offre prestazioni ad alta intensità educativa, riabilitativa e socializzante, finalizzate all'acquisizione di abilità, competenze e autonomie che consentano alla persona di accettare i momenti di distacco dalla famiglia e vivere esperienze in contesti diversificati mediati dagli operatori.

La strutturazione di tali contesti è legata alle caratteristiche individuali dell'utente o del gruppo di utenti e può anche tradursi nell'offerta di specifici laboratori e/o attività educative strutturate congrue con la progettualità educativa prevista per ogni singola persona inserita.

Si può prevedere tra gli obiettivi a lungo termine il favorire e mediare l'inserimento in contesti di vita a minor intensità educativo-assistenziale, sia di tipo residenziale sia di tipo semiresidenziale.

Il servizio si pone come risorsa che offre la possibilità di sperimentare esperienze e "dimensioni" di vita extrafamigliari utili ad incrementare il benessere della persona disabile e conseguentemente della famiglia.

Queste dimensioni esperienziali (contesti informali, contesti territoriali, contesti strutturati e mediati dagli educatori, quali sono le attività ed i laboratori) hanno la finalità di favorire la scoperta e la consapevolezza delle potenzialità della persona disabile e di accrescerne (per quanto possibile) autonomie, competenze, grado di autostima e soddisfazione personale, integrazione sociale e benessere.

Il servizio si pone inoltre come risorsa integrativa per utenti che usufruiscono di prestazioni fornite da altre agenzie ed istituzioni (esempio, servizi sanitari specialistici).

Esso ha lo scopo di favorire il mantenimento della persona disabile nel proprio nucleo familiare, evitando o differendo nel tempo l'eventuale collocazione in presidi diurni socio-assistenziali che erogano prestazioni diurne consistenti al livello quantitativo ed il ricorso a servizi di residenzialità permanente.

### **2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DESTINATARI**

Il Servizio Socio – Educativo-Riabilitativo territoriale è rivolto a disabili ultrasessantenni ed è connesso alla Comunità Alloggio di tipo C di Corso Racconigi 143.

Ne possono beneficiare cittadini disabili residenti nel territorio cittadino.

Il servizio si rivolge a disabili psichici ultrasessantenni a cui sono associate problematiche relazionali e/o disturbi del comportamento.

Gli obiettivi che intendiamo perseguire sono:

- promuovere il benessere della persona inserita
- favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali
- garantire alla persona disabile inserita il raggiungimento o mantenimento della massima autonomia possibile
- fornire ascolto, sostegno e supporto alle famiglie delle persone disabili inseriti

#### **VOCAZIONE PREVALENTE**

Disabilità intellettiva con disturbo della relazione e del comportamento

- Ritardo mentale dovuto a probabili ipotesi disgenetiche (anomalie cromosomiche) sindromi specifiche o eventi non altrimenti specificati.
- Persone con deficit cognitivo (di grado grave o medio grave e di grado medio o medio-lieve) cui è associato il disturbo del comportamento e problematiche relazionali anche rilevanti.
- Disturbi generalizzati dello sviluppo e patologie correlate (sindromi autistiche).

### 3. METODOLOGIA OPERATIVA, ATTIVITÀ, LABORATORI

La progettualità educativa definita dal progetto Individuale comporterà la strutturazione di attività educative personalizzate legate alle caratteristiche della persona o del gruppo e potrà anche tradursi nell'offerta di specifici laboratori e o di attività educative strutturate a carattere individuale.

Il servizio non si caratterizzerà dunque solo per l'offerta di uno specifico laboratorio o attività, ma mirerà piuttosto a progettare e realizzare "con" la persona disabile e con la sua famiglia specifici contesti attivatori di vissuti, di occasioni di apprendimento, di socializzazione e di integrazione sociale.

Le attività previste dal servizio ed erogate dagli educatori hanno la finalità di costruire ed incrementare, attraverso una metodologia flessibile, le dimensioni esperienziali vissute dalle persone disabili e dalle loro famiglie.

In particolare tali attività sono intese come esperienze concrete di partecipazione e coinvolgimento che danno la possibilità alla persona disabile di esprimere potenzialità competenze, interessi ed abilità al fine di raggiungere il più elevato grado di benessere ed autonomia.

In particolare il lavoro degli educatori includerà:

- aspetti relazionali
- vissuti affettivi
- aspetti cognitivi e di apprendimento
- aspetti ludico-espressivi
- aspetti legati al mantenimento/incremento delle competenze individuali e delle autonomie

Il Progetto individuale definirà obiettivi educativi, azioni e contesti da prevedersi, modalità di verifica degli interventi.

In tal senso la gamma d'interventi proposti sarà varia, diversificata e personalizzata e a titolo di esempio potrà prevedere attività da svolgersi:

- a domicilio
- sul territorio (uscite individuali e/o di gruppo, uscite serali, cene, gite, visite, ecc...)
- presso associazioni, agenzie, ecc...
- nei locali agiti dai servizi per laboratori, attività, momenti informali, ecc...
- presso locali messi a disposizione da collaboratori, tecnici e artigiani della nostra rete

La nostra finalità è di costituire contesti di sperimentazione di relazioni significative, attraverso la creazione di ambienti sereni ma non permissivi dove vi sia equilibrio tra le cose richieste e la gratificazione che si trae dal farle.

I laboratori proposti potranno quindi essere rivolti sia al singolo utente sia a piccoli gruppi (fino ad un massimo di 4/5 partecipanti) secondo le esigenze evidenziate nel progetto individuale.

### 4. LE MODALITÀ DI ACCESSO

Per accedere al Servizio Socio Educativo Riabilitativo (S.S.E.R.) la famiglia del disabile deve presentare al servizio sociale (area disabili della Circostrizione di residenza) la documentazione che attesta le condizioni del congiunto dal punto di vista sociale e del suo stato di salute.

Gli operatori della Circostrizione raccolgono tutte le informazioni riguardanti la persona disabile (dati anamnestici, familiari, diagnostici) e insieme al curante o allo specialista di riferimento presentano una proposta di intervento alla Unità Valutativa Handicap (UMVD) dell'ASL competente per residenza.

La Commissione UMVD valuta i bisogni presentati, esamina la congruità della proposta di progetto presentata e può validare l'inserimento nella lista di attesa cittadina del Settore Disabili del Comune di Torino.

L'eventuale inserimento presso il Servizio Socio Educativo Riabilitativo avviene su disposizione del Settore Disabili, in accordo con la Circoscrizione di residenza del disabile.

Autorizzato l'inserimento, il referente socio-educativo della Circoscrizione di residenza e gli educatori del Servizio Socio Educativo Riabilitativo individuati dalla Cooperativa inviteranno i famigliari ad un primo incontro finalizzato a:

- presentare il progetto del servizio e l'organizzazione operativa,
- raccogliere le informazioni socio sanitarie relative all'utente ed utili all'inserimento presso il servizio,
- raccogliere i dati relativi alle abitudini, le richieste, i problemi e gli interessi riguardanti la persona disabile; queste informazioni saranno riferite agli operatori dell'èquipe, al fine di programmare e realizzare un intervento adeguato e personalizzato,
- presentare e consegnare la carta del servizio.

In un secondo incontro gli operatori del Servizio Socio Educativo Riabilitativo si recano a domicilio per conoscere la persona disabile e per concordare con la famiglia gli orari dell'intervento.

E' possibile inoltre organizzare una visita presso i locali adibiti a laboratori utilizzati dalla Cooperativa Animazione Valdocco.

I primi tre mesi di intervento educativo saranno dedicati:

- a conoscere la persona disabile
- a osservare le capacità cognitive, pratiche e relazionali nei contesti di vita abituali (casa, scuola, tempo libero, ecc.) e saranno utili ai fini di una valutazione globale dalla persona e della stesura di un progetto educativo personalizzato.

Occorre infatti avere il tempo necessario per valutare le necessità, gli interessi e le abitudini della persona disabile, in modo da rispondere con adeguatezza ai bisogni e valorizzarne le potenzialità.

Il progetto educativo individuale è definito entro 90 giorni dall'inserimento presso il S.S.E.R.

Il 90% delle prestazioni degli operatori attivati sul singolo caso in carico verrà effettuato direttamente con la persona disabile.

Tali prestazioni comprendono le attività previste dal progetto individuale (azioni nell'ambito del nucleo familiare e della rete parentale, inserimenti territoriali, attività laboratoriali, attività abilitative e riabilitative individuali ed in piccolo gruppo.) ed il trasporto, effettuato dagli educatori.

In considerazione della complessità degli interventi previsti per la persona disabile, il restante monte ore di attivazione dell'operatore, il 10%, garantisce le azioni necessarie alle connessioni degli attori e delle risorse coinvolte nella realizzazione del progetto e prevede le attività di programmazione, verifica e documentazione (compresa la riunione d'èquipe) correlate all'erogazione della prestazione.

Gli orari ed i giorni di intervento sono definiti in base alle esigenze della persona disabile, anche su indicazione della competente UMVD ed in base al progetto personalizzato predisposto dagli operatori del servizio socio educativo riabilitativo.

Gli interventi sono previsti dal lunedì al venerdì, di norma nella fascia oraria compresa tra le 9.00-13.00 e le 14.00-18.00.

## 5. MODALITÀ DI INTERVENTO

Le prestazioni educative saranno erogate attraverso interventi individualizzati o di gruppo che la competente Unità Valutativa Hanicap delle ASL potrà quantificare in:

- 10 o 8 ore settimanali medie di attivazione operatore (corrispondenti a 2 interventi settimanali a favore dell'utente)
- 15 o 12 ore settimanali medie di attivazione operatore (corrispondenti a 3 interventi settimanali a favore dell'utente)

Per particolari e specifiche progettualità, potrà essere possibile articolare gli interventi prevedendo una diversa quantificazione delle prestazioni (da un minimo di 4 ore settimanali medie di attivazione operatore, ad un massimo di 20 ore settimanali medie di attivazione operatore.)

Sulla base degli esiti della valutazione formulata dalla competente UVM, per i minori inseriti con rapporto individualizzato potrà essere altresì prevista un'attenuazione del rapporto operatore/utente, che potrà successivamente passare in regime di rapporto in piccolo gruppo (rapporto operatore utenti di 2:3 o 3:5).

La costituzione di gruppi dovrà essere coordinata insieme al Servizio Sociale e alla Neuropsichiatria in modo da costruire insieme gruppi omogenei di utenti con attivazioni e scadenze di progetto congiunte.

## 6. LA NOSTRA ÉQUIPE

Il Servizio Socio Educativo Riabilitativo ha un ambito territoriale di afferenza cittadino e si compone due specifiche Unità di Servizio (U.d.S.) articolate su base territoriale:

-équipe A, avrà come territori di afferenza quelli coincidenti con ASL TO1 (circoscrizioni 1, 2, 3, 8, 9, 10)

-équipe B, avrà come territori di afferenza quelli coincidenti con ASL TO2 (circoscrizioni 4, 5, 6, 7)

Le équipe professionali sono composte da:

- Educatori Professionali
- Operatori Socio Sanitari
- Consulenti per le attività strutturate e per i laboratori

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore.

L'attività assistenziale, educativa è finalizzata a:

- garantire un'attenzione adeguata ai bisogni educativi ed assistenziali delle persone disabili
- garantire la partecipazione ad attività e laboratori così come previsto dai Piani di lavoro individuali

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento.

La loro attività assistenziale ed educativa è costantemente supervisionata.

Inoltre è effettuata una riunione settimanale della durata di tre ore, in cui i tutti gli operatori verificano i piani di lavoro individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni realizzate a favore delle persone disabili.

Le équipe sono costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed amministrativo della cooperativa.

## 7. GESTIONE DATI E TUTELA DELLA PRIVACY

La Cooperativa Animazione Valdocco rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali<sup>1</sup>.

I dati personali vengono, quindi, custoditi in maniera tale da evitare un incremento dei rischi di distruzione o perdita anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta. A tale scopo l'Impresa concessionaria dovrà nominare un responsabile della sicurezza per il trattamento dei dati personali,

In qualità di ente gestore del servizio la nostra organizzazione è tenuta ad adempimenti quale informare la famiglia sulla privacy.

Con la presa in carico dell'utente viene presentato il documento sull'informativa ai sensi del codice in materia di protezione dei dati personali.

<sup>1</sup> Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

Dopo la lettura di tale documento, se la famiglia accetta, viene firmato in duplice copia di cui una va alla stessa e l'altra viene archiviata nella cartella dell'utente.

Il documento consente esposizione ed utilizzo di foto e video relativi a feste, partecipazioni ad eventi sul territorio, spettacoli teatrali ecc...

## 8. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La nostra cooperativa è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 2001 e in data 3 dicembre 2003 ha conseguito il passaggio all'edizione 2000, n°registrazione 1442 – A emesso dall'ente CERMET.

L'oggetto della certificazione è: Progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi rivolti a minori, anziani, disabili, pazienti psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale.

Le tipologie dei servizi per cui siamo certificati sono:

- Servizi residenziali
- Servizi Semiresidenziali
- Centri Diurni
- Laboratori
- Asili Nido
- Ludoteche
- Servizi domiciliari
- Servizi territoriali
- Servizi di Inserimento ed orientamento al lavoro
- Attività di animazione
- Informagiovani
- Informalavoro

### PRINCIPI DI RIFERIMENTO

#### Eguaglianza/ imparzialità

I servizi sono erogati personalizzando l'intervento educativo ed assistenziale sulla base di uno specifico progetto, garantendo a ciascuno individuo gli stessi diritti, opportunità ed attenzioni.

#### Partecipazione

I destinatari possono partecipare attivamente al processo di miglioramento continuo facendo pervenire osservazioni suggerimenti e compilando i questionari di soddisfazione.

#### Efficacia /efficienza

I servizi sono valutati sulla capacità di raggiungere gli obiettivi previsti e ottimizzare le risorse a disposizione.

#### Qualità

I servizi sono frutto della competenza degli operatori.

Il nostro operare sarà monitorato "ex post" attraverso i seguenti strumenti:

- misurazione di parametri (standard) oggettivi
- questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei destinatari
- monitoraggio interno (audit) sul processo di erogazione dei servizi per il miglioramento continuo

#### Suggerimenti, osservazioni, reclami

La Cooperativa accoglie suggerimenti, osservazioni e reclami, anche in forma anonima, indirizzati al responsabile del servizio presso la sede di Via Le Chiuse, 59 – 10144 Torino – la cui segreteria è aperta in orario 9.00-17.00 dal lunedì al venerdì.

La Cooperativa Animazione Valdocco risponderà entro 15 giorni dal ricevimento di reclami non anonimi.

## 9. COOPERATIVA ANIMAZIONE VALDOCCO

La Cooperativa Animazione Valdocco nasce nel 1980.

È una cooperativa sociale di produzione lavoro, senza fini di lucro.

Promuove, progetta, realizza e gestisce servizi socio sanitari ed educativi, animativi e culturali, finalizzati a prevenire e contenere i rischi e gli effetti dell'esclusione e del disagio sociale.

È collocata nel movimento cooperativo: aderisce alla Lega Nazionale Cooperative e Mutue.

Opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche.

Dal 1989 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94), dal 1992 è iscritta nella sezione cooperazione sociale (L.381/91) e cooperazione di produzione e lavoro dell'Albo Prefettizio di Torino.

### LO SCOPO STATUTARIO

"La cooperativa ha lo scopo di perseguire, ai sensi della legge 381/1991, l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale attraverso la gestione di servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi". (Statuto, art. 4)

### LA MISSIONE

"La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi.

Lo facciamo per nome e per conto dell'Amministrazione Pubblica locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa."

### LE SEDI DEL SERVIZIO

1° sede

Via Bognanco 5

Trasporti Urbani GTT: Autobus 46 - 49 -10 -12

2° sede

Corso Racconigi 143 - Torino

Trasporti Urbani GTT: Autobus 55 - 56

3° sede

Via Dina 50 - Torino

Trasporti Urbani GTT: Autobus 10 – 62

### INFO E CONTATTI

SSER ADULTI VALDOCCO

TORINO

Responsabile: Morino Luca

Cell: 3284597925

Email: [lucamorino@icloud.com](mailto:lucamorino@icloud.com); [morino.luca@colaval.it](mailto:morino.luca@colaval.it)

Via Bognanco 5

Tel. 011.4363163

Fax: 0114372767

Email: [het4567@alma.it](mailto:het4567@alma.it)

Corso Racconigi 143

Tel. 011.3855829

Fax: 0114372767

Email: [et2389@alma.it](mailto:et2389@alma.it)

**Modulo per osservazioni e suggerimenti**

**DATI RELATIVI AL PROPONENTE**

<b>COGNOME:</b>	
<b>NOME:</b>	
<b>INDIRIZZO:</b>	
<b>RECAPITO TELEFONICO:</b>	

**DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO**

<b>TIPOLOGIA DEL SERVIZIO</b>	
<b>FREQUENZA DI UTILIZZO</b>	

**SUGGERIMENTO PROPOSTO**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

Torino, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Validità: Il presente documento è valido come carta del servizio fino al 31 Dicembre 2021**