

CARTA DEL SERVIZIO

CASA & QUARTIERE

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO (SSER) PER MINORI

Via Orbetello 89 int. 3 - 10148
Torino (TO)
Tel. 011/0140150
fax. 011/0240749
e-mail: coordinamentoser@interactive.coop

Ultimo aggiornamento: 10 Settembre 2023



Interactive
Health & Social Care

Finalità e scopo della Carta del Servizio

La stesura della Carta costituisce un'occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. L'elaborazione della Carta del Servizio è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti degli Ospiti ed un'opportunità di partecipazione attiva alla vita del presidio. Lo scopo principale del documento è quello di informare e contemporaneamente di consentire lo sviluppo del senso di appartenenza al SSER Casa&Quartiere.

Modalità di utilizzo e diffusione del documento

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai familiari tramite un incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la direzione;
- Consegna del documento in sede d'inserimento del minore

Nominativo referenti

Responsabile del servizio: Dott.ssa Deborah Maria Cibin, Psicologa - Psicoterapeuta
Cell. 389 6469358:

Email: coordinamentoser@interactive.coop

Responsabile area educativa: Dott.ssa Giusy Nasti, Psicologa;

Telefono: 011 0140150

Fax: 011 0240749

Reperibilità: 389 6469358 (orari/giorni in cui il servizio è chiuso in caso di comunicazioni urgenti/criticità).

Orari di apertura del centro

Orario di apertura all'utenza: dalle 10,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, ad esclusione dei giorni festivi. Durante le festività natalizie è possibile la chiusura del Servizio in presenza di ponti. Nel mese di agosto è possibile la chiusura della settimana comprendente il giorno di Ferragosto. L'eventuale chiusura viene comunicata alle famiglie almeno nel mese precedente.

Orario accesso telefonico uffici: dalle 09,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì ad esclusione dei giorni festivi.

UBICAZIONE/INDIRIZZO E MODALITÀ DI ACCESSO:

Il Servizio si trova nel quartiere Madonna di Campagna, in via Orbetello 89, interno 3, C.A.P. 10148, Torino ed è facilmente raggiungibile in auto e con i mezzi pubblici:

- In pullman, linea 2, 10N, 11, 21, 52, 60, 62, 75, 77, 3990, 1085, 58, 63;
- La struttura è munita di parcheggio riservato per salita e discesa in via Orbetello 87, il quale è destinato ad accogliere i pullmini che accompagnano i ragazzi da scuola al SSER. Inoltre via Orbetello ha ampi spazi di parcheggio, anche in corrispondenza della struttura.
- All'interno dell'edificio è presente un servo scala che permette l'accesso al Piano Rialzato e al Primo Piano in caso di disabilità motoria.
- Gli utenti possono raggiungerci direttamente da scuola grazie al trasporto disabili del Comune, che può, facendone richiesta, attivare il trasporto Scuola-S.S.E.R.

AMBITI CITTADINI DI RIFERIMENTO

Il SSER "Casa & Quartiere" accoglie utenza proveniente da tutto il territorio di Torino.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Attualmente il SSER Minori eroga accompagnamento da Casa/scuola a SSER e da SSER a casa per tutti gli utenti/famiglie che non riescono a raggiungere il Servizio e il domicilio autonomamente.

La struttura è munita di mezzi di trasporto, un pullmino ibrido a 9 posti, un pulmino elettrico a 7 posti e un'auto, per l'accompagnamento/trasporto degli utenti, utilizzati secondo le necessità del servizio.

Destinatari

Bambini/ragazzi con:

- Disturbi dello spettro autistico con attenzione al grado di severità della sintomatologia, all'associazione con altre condizioni (mediche, genetiche e fattori ambientali), alle abilità verbali e cognitive.
- Disabilità gravi con manifestazioni riconducibili alle caratteristiche dello spettro autistico.

FASCIA DI ETA' DEGLI UTENTI AFFERENTI

L'età degli utenti fruitori è compresa nella fascia di età 6-17 anni, fino al compimento di 18° anno età in cui avviene il passaggio dalla NPI alla Psichiatria.

La struttura

Il servizio è ubicato all'interno di un appartamento di circa 200 mtq disposti su due piani, più piano interrato per i locali di servizio (Spogliatoi personale, servizi) composto da al primo piano:

- ufficio responsabile,
- cucina
- 3 laboratori polivalente di cui uno dotato di PC con schermo touch screen e stampante
- Bagno utenti attrezzato per disabili
- Bagno personale

A piano terra:

- Salone/laboratorio di passatempo e motricità
- stanza polivalente per training individuale. ufficio operatori,

Nel cortile interno, attrezzato per svolgere attività all'aperto durante la bella stagione, è inoltre presente una palestra attrezzata per l'attività motoria

La struttura si presenta come un'abitazione privata di grandi dimensioni e le stanze sono denominate e strutturate in relazione alle principali aree su cui si focalizza generalmente l'intervento educativo.

I locali del Laboratorio sono suddivisi per aree di attività. Le aree di attività (interne alla struttura) e i corrispondenti spazi sono identificati da colori differenti e dalla presenza sulle porte di PECS che ne definiscono l'utilizzo:

Organizzazione del servizio

L'équipe è costituita da un responsabile del coordinamento, 10 educatori, una psicologa responsabile dell'area di progettazione educativa e supervisione, 1 O.S.S. e un Dott. In Scienze Motorie, che si occupa delle attività motorie/sportive.

L'équipe mette in atto interventi psicoeducativi di tipo cognitivo comportamentale individuali o di gruppo secondo quanto prescritto dalle Linee Guida Italiane e Internazionali.

Il progetto individualizzato indaga alcune aree tra cui:

- L'area dell'autonomia personale;
- l'area della relazione/abilità sociali,
- l'area della comunicazione verbale e non verbale;
- l'area cognitiva;
- le aree didattiche;
- l'area della motricità;
- l'area comportamentale.

Si effettua una valutazione funzionale per ogni abilità e successivamente si elaborano degli obiettivi definiti all'interno di un piano educativo personalizzato. L'intervento educativo viene, inoltre strutturato con specifiche strategie e tecniche cognitive-comportamentali.

Abbiamo declinato il senso e il significato del Verbo educare e per noi Educare una persona con Autismo significa:

- Valutare: conoscere le potenzialità e le criticità dell'utente
- Definire: decidere gli obiettivi di lavoro
- Progettare: stabilire un intervento educativo strutturando modalità e tempistiche.
- Registrare: raccogliere i dati sull'andamento dell'intervento in modo che possa essere condivisibile con tutta la rete e si possa discutere in termini oggettivi piuttosto che soggettivi.
- Condividere: collaborare con la rete dei professionisti e della famiglia che si occupano del bambino/ragazzo.
- Monitorare: valutare la possibilità di modificare l'intervento in caso di necessità (per esempio difficoltà a raggiungere un obiettivo).
- Generalizzare: lavorare affinché l'apprendimento di alcune abilità possa essere messo in pratica anche in altri contesti (scuola, parco giochi, supermercato eccetera) e/o con altre persone (famigliari, insegnanti, affidatari...)



Considerazioni: si ricorda che gli interventi educativi sono strutturati per una presa in carico globale frutto della collaborazione fra genitori e professionisti esperti.

LA PRESA IN CARICO EDUCATIVA

La presa in carico educativa di solito è gestita dalla consulente educativa insieme all'educatrice professionale che si occupa del caso.

- L'inserimento di un nuovo utente all'interno della struttura è costituito da una serie di fasi gradualità di solito in un rapporto 1:1.
- Colloquio con i genitori e/o servizi che se ne occupano. In questa fase il genitore riceve tutte le informazioni relative alla strutturazione dell'intervento insieme ad uno specifico regolamento. Il regolamento definisce nel dettaglio quali sono gli impegni che entrambe le parti devono rispettare per consentire lo svolgimento di un corretto intervento educativo;
- Valutazione dei comportamenti problema (raccolta dati ed analisi funzionale);
- Valutazione delle preferenze/rinforzi;
- Fase di pairing;
- Valutazione funzionale con test specifici (Pep-3, Abbls-R, Vb-Mapp);
- Definizione degli obiettivi del percorso educativo;
- Organizzazione di attività specifiche in individuale o in gruppo.

A seconda dell'andamento dell'intervento potrebbe emergere la necessità di apportare variazioni al progetto iniziale, discusse con il referente della ASL/ del Comune e con la Famiglia. Qualora un utente presenti problemi comportamentali



che vengono valutati sia dal suo medico (NPI o Psichiatra) sia dalla famiglia, sia dai servizi sociali il rapporto 1:1 potrebbe essere mantenuto nell'arco del tempo per garantire la qualità dell'intervento stesso.

La presa in carico da un rapporto 1:1 potrebbe invece passare ad uno 2:3 e 1:2 - inserimento in piccolo gruppo di pari - quando dalla valutazione funzionale emergono abilità cognitive, autonomie personali per stare in piccolo gruppo e che non presentano comportamenti problema significativi.

IL MONTE ORE SETTIMANALE

Gli interventi proposti variano da un minimo di 1 ora settimanale ad un massimo di 15 ore.

Le ore autorizzate o concordate con la famiglia devono tener conto dell'organizzazione pre-esistente del servizio, ciò implica che in alcuni periodi l'orario di inserimento dipenderà dalla strutturazione posta in essere all'inizio dell'anno.

Le ore erogate vengono suddivise:

Lavoro diretto, che comprende tutti gli interventi che vengono effettuati con la presenza dell'utente, ossia la messa in atto dell'intervento psico-educativo in struttura e in tutti i contesti previsti all'interno del progetto educativo. Almeno il 90% delle ore autorizzate;

Lavoro indiretto, che comprende il lavoro erogato senza la presenza dell'utente tra cui almeno tre riunioni annuali con la famiglia con la consulente e l'educatrice che segue il caso, riunioni di rete, scrittura del progetto Educativo, elaborazione di lavori personalizzati in base agli obiettivi e il tempo per gli accompagnamenti.

GIORNATA TIPO DEL SERVIZIO

- Accoglienza;
- Pranzo, per chi arriva direttamente da scuola e non ha la mensa (è prevista la possibilità di prenotare il pasto tramite servizio di catering).
- Proposta agli utenti di interventi educativi abilitativi individualizzati o in gruppo con i pari attraverso la partecipazione ad attività interne o esterne alla struttura. Le attività si diversificano a seconda degli obiettivi di lavoro e del progetto individualizzato di ogni utente;
- Merenda pomeridiana;
- Saluto finale e conclusione attività;
- Rientro in famiglia.

PROGRAMMA TIPO DELLA SETTIMANA

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattino	Attività cognitiva individuale; laboratorio orientamento- spaziale	Laboratorio creativo; laboratorio di cucina	Attività cognitiva; laboratorio autonomie	laboratorio manuale; laboratorio autonomie	Attività cognitiva; laboratorio sulle abilità sociali
Pomeriggio	Laboratorio di cucina; Attività motoria	Attività cognitiva; laboratorio autonomie	Laboratorio gastronomico; pattinaggio	Attività cognitiva; laboratorio autonomie	Attività cognitive; Attività motoria

SERVIZI AGGIUNTIVI:

- **Pasti:** in caso di intervento consecutivo all'uscita da scuola, in cui non vi sia la mensa, è possibile assistere il minore durante i pasti. Ci appoggiamo infatti ad un servizio di catering su prenotazione. Il costo del pasto se non diversamente concordato, è a carico della famiglia.
- **Trasporti:** gli accompagnamenti dei minori sono effettuati utilizzando i mezzi in dotazione al Servizio o, qualora il progetto lo preveda, con i mezzi pubblici per lavorare sulle autonomie personali dell'utente.

CARATTERISTICHE SPECIFICHE DEL SERVIZIO

Accurata progettazione e funzione di supporto utenti/famiglie

Per quanto riguarda il contesto familiare l'intervento si focalizza sugli aspetti di:

- Condivisione del progetto educativo;
- trasferimento degli strumenti/metodologie;
- accompagnamento rispetto alle scelte significative per la vita dei bambini/ragazzi in carico;

Per il raggiungimento di tali obiettivi il SSER mette a disposizione all'interno delle ore di lavoro indiretto di cui dispone:

- riunioni stabilite in base ai bisogni emergenti;

b) almeno 3 volte all'anno riunioni programmate per monitoraggio, verifica e continuazione/chiusura intervento;

c) incontri con i genitori.

Stretta collaborazione con le scuole in accordo con la famiglia

Per quanto riguarda il contesto scolastico le azioni messe in atto riguardano:

a) Osservazioni programmate e finalizzate presso l'istituto scolastico di appartenenza dell'utente;

b) Condivisione metodologie di lavoro e strumenti. Al fine di agevolare la condivisione di un percorso educativo comune il SSER organizza riunioni in cui invita a partecipare di sostegno dei singoli utenti in base ai gruppi di appartenenza degli stessi.

Capacità di presa in carico specialistica di utenza eterogenea e diversificata.

In questi anni il progetto "Casa & Quartiere" ha saputo dare risposta ad un numero sempre maggior di utenti/famiglie specializzandosi nell'intervento sui diversi livelli di autismo. Attualmente sono presenti gruppi di utenti con livelli di autismo differenti, la cui frequenza è suddivisa in base al funzionamento in modo da tutelare e rispettare ogni singolo utente e facilitare gli interventi volti a migliorare le abilità cognitive, comunicative e sociali.

Questo tipo di organizzazione/strutturazione delle modalità di frequenza dunque ci consente di garantire quanto più possibile i ragazzi, inserendoli in contesti certamente idonei e tutelanti nel pieno rispetto delle loro caratteristiche e nel totale rispetto della persona.

Dimensione di gruppo e lavoro per aree come strumento per potenziare la progettazione individualizzata.

La strategia di intervento confermata dunque è quella che enfatizza un intervento che promuova il raggiungimento degli obiettivi grazie all'utilizzo di tecniche validate scientificamente, tiene conto inoltre della "dimensione di gruppo", la strutturazione di lavoro per "aree" e la "continuità dell'intervento in rete" indirizzando le progettazioni, laddove possibile, ad una progressiva riduzione del rapporto educativo da 1:1 al 2:3.

Apertura al territorio per una presa in carico individualizzata globale e in rete

Questa particolare strutturazione ci dà anche modo di implementare la presenza di personale volontario, stagisti e altre figure che aprono ulteriormente il Servizio al territorio, ci danno l'opportunità di diversificare e personalizzare ulteriormente

l'offerta e offrono agli utenti con progettazioni già avviate da tempo e per i funzionamenti più alti la possibilità di stare in un contesto strutturato.

Modalità di incontro con i familiari

Si propongono ai familiari colloqui formali e informali a scadenza fissa.

L'importanza di tali incontri consiste:

- Nella necessità di coinvolgere i genitori nell'elaborazione e ideazione e revisione del progetto educativo del loro figlio;
- Nel prevedere un aggiornamento periodico sull'evoluzione del percorso proposto;
- Nell'estendere tali contatti anche agli insegnanti di riferimento degli utenti o delle altre figure professionali che fanno parte della rete, quali ulteriori interlocutori con cui condividere il percorso abilitativo e le strategie di lavoro.

Modalità di presa in carico

Utenti inviati dal servizio Pubblico:

L'invio dell'ospite al Servizio Socio Educativo Riabilitativo avviene tramite segnalazione da parte del Referente Sanitario (Neuropsichiatra infantile) e/o del Referente Sociale (Educatore o Assistente Sociale) del minore, che in accordo con la famiglia presentano il progetto di inserimento alla Unità Valutativa minori Disabili per l'autorizzazione all'inserimento. In caso di parere favorevole della Commissione e di posto disponibile (esiste una lista d'attesa gestita dal servizio sociale), la coordinatrice del servizio incontra le referenti del minore e i genitori per programmare l'inizio dell'intervento.

Utenti Privati:

Contatto diretto da parte delle famiglie, attraverso telefono o e-mail del S.S.E.R.

REQUISITI DI INGRESSO DELL'OSPITE:

- l'inserimento dell'ospite si basa sulla costruzione di un "progetto individualizzato" attraverso il quale si stabiliscono degli obiettivi condivisi con la famiglia e la rete.
- a seconda del monte ore settimanale concordato per l'inserimento, si stabilisce un periodo di tempo destinato a conoscere l'ospite (fase di pairing), una valutazione funzionale e una programmazione dell'intervento.
- I requisiti per accedere al servizio sono i seguenti:
- Disturbi del Neurosviluppo, in specifico Diagnosi di disturbo dello spettro autistico o con caratteristiche riconducibili ai disturbi dello spettro;

- valutazione conoscitiva della situazione anamnestica dell'individuo, tramite incontro in rete con i referenti educativi, e i famigliari/tutori;
- Valutazione multidimensionale della persona, per procedere alla definizione del progetto individualizzato, a partire dalle risorse del soggetto e dalle risorse riabilitative proposte del Servizio.

DOCUMENTI NECESSARI PER AMMISSIONE / DIMISSIONE DAL SERVIZIO

- Fotocopia carta d'identità, codice fiscale, verbale d'invalidità ove presente
- Verbale UVMD di approvazione del progetto presentato e approvazione della spesa da parte dei Servizi invianti e/o di interruzione dello stesso

In sede di dimissione il laboratorio rilascia una relazione attestante le linee guida del progetto educativo individualizzato, le attività proposte e ogni ulteriore indicazione necessaria alla presa in carico futura.

In caso di trasferimento presso altro servizio offriamo la nostra disponibilità ad accompagnare l'utente per conoscere il nuovo Servizio e/o accogliamo i colleghi del nuovo Servizio presso di noi per conoscere l'utente e fare un passaggio di informazioni.

VERIFICHE PERIODICHE E RACCORDO TERRITORIALE

I rapporti di collaborazione con i Servizi invianti devono necessariamente essere caratterizzati dalla massima trasparenza e scambio di informazioni.

A tal fine la procedura da noi seguita è quella di:

- Partecipare alle riunioni programmate periodiche con enti invianti per monitorare e organizzare tempistica inserimenti/dimissioni in base alla lista di attesa.
- Partecipare alla riunione per inserimento con Asl, Comune e Famiglia al momento dell'avvio del progetto
- Effettuare l'inserimento attraverso una valutazione iniziale del minore (osservazione, assessment preferenze etc.)
- Condividere una definizione degli obiettivi dell'intervento e della sua organizzazione
- Verificare, dopo circa un mese e mezzo dalla data di inizio del progetto, per apportare eventuali variazioni iniziali al progetto originale
- Incontri periodici di monitoraggio e verifica del progetto.
- Compilazione PEI e/o relazioni per rinnovo progetto/dimissione utente
- Accompagnamento utente presso altro servizio in caso di dimissione.
- Rendicontazione costante del servizio erogato in favore degli utenti in carico ai soggetti invianti in merito alle relative competenze/funzioni

Servizi Generali

Per le pulizie e la sanificazione degli ambienti del laboratorio è presente la figura della Colf.

Il servizio di contabilità, fatturazione, rette ospiti, ecc. è gestito dalla sede amministrativa della Società Cooperativa Sociale INTERACTIVE.

Ogni necessità o reclamo dovrà essere presentata alla Coordinatrice del Servizio.

Modalità per la presentazione del reclamo

I famigliari, gli Ospiti e gli Enti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni del servizio.

I reclami possono essere presentati mediante:

- Comunicazione telefonica;
- Redazione e sottoscrizione reclamo formale da consegnarsi personalmente al Responsabile del servizio o inviarlo mezzo posta o e - mail al servizio Casa & Quartiere.

Le osservazioni o i reclami presentati o ricevuti nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, avranno risposta formale entro 15 giorni dalla presentazione con lettera scritta.

I reclami ricevuti (anche a voce o telefonicamente) sono registrati e archiviati come forma di documentazione disponibile per verifiche e controlli.

La retta

La retta oraria è fissata in sede di rinnovo iscrizione Albo fornitori della Città di Torino ed è soggetta annualmente a revisione con applicazione dell'indice di inflazione programmata.

Le prestazioni erogate comprese nella retta sono le seguenti:

- Valutazione multidimensionale dell'ospite;
- Lavoro diretto e indiretto a favore dell'utente
- Accompagnamento/trasporto qualora necessario

AMMISSIONE UTENTI IN REGIME PRIVATISTICO

Il nostro S.S.E.R. offre alle famiglie la possibilità di far frequentare i propri figli in regime privatistico.

Le famiglie che volessero avvalersi di questa opportunità per:

- Usufruire di un numero maggiore di ore di frequenza rispetto a quelle previste dal progetto educativo approvato e finanziato dai servizi invianti;
- Usufruire di attività e laboratori specifici;
- Usufruire del servizio in attesa dell'autorizzazione dei servizi territoriali;

Possono mettersi in contatto con la Coordinatrice del Servizio.

La **Modalità di pagamento della retta in regime Privatistico** verrà regolamentata da un contratto sottoscritto dalle parti in cui saranno specificate l'ammontare della retta, la procedura di rendicontazione delle ore erogate, le modalità e i tempi del pagamento.

Rilevazione Qualità del servizio

Il SSER Minori "Casa & quartiere" rileva annualmente il livello di soddisfazione e di percezione della qualità delle prestazioni erogate tramite apposito modulo, "Questionario valutazione e soddisfazione del cliente" in cui si invitano gli utenti/famiglie ad esprimere il proprio giudizio rispetto Servizio assegnando un punteggio da 1 a 10 relativamente a caratteristiche strutturali, organizzative, alla qualità degli interventi educativi e a requisiti igienico/sanitari e di sicurezza.

I dati così raccolti vengono elaborati e saranno utilizzati in sede di riorganizzazione annuale di servizio che generalmente avviene nel mese di luglio.