



# CARTA DEL SERVIZIO

## SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'AUTONOMIA

  

# VOLARE

**I PASSI scs**

Sede Legale: Via Scali, 8 10095 Grugliasco (TO) TEL. 0114051800

Sede Operativa: Strada Castello di Mirafiori 142/8 10135 Torino

Iscrizione all'Albo N. A179524

E-mail: [info@ipassi.it](mailto:info@ipassi.it)- P.Iva 09483880010

Cell.3487886507 – Tel/Fax 011/3486406



SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'AUTONOMIA GUIDATA  
LA CARTA DEL SERVIZIO  
"VOLARE".

La Carta del Servizio è una dichiarazione di impegno che la cooperativa si assume di fronte ai propri clienti/committenti con lo scopo di offrire servizi di qualità e migliorare i rapporti con le persone che ne usufruiscono.

Questo significa anzitutto partire dai bisogni delle persone per erogare servizi secondo criteri di efficacia, di efficienza e di continuità delle prestazioni.

La carta del servizio è un documento sintetico e semplice, è uno strumento di comunicazione e di presentazione. È utile sia agli operatori che ai famigliari come riferimento degli standard di qualità dello stesso.

È costruito gradualmente con la partecipazione degli ospiti e potrà essere rimodulato e migliorato periodicamente, in un'ottica di miglioramento del servizio offerto e della soddisfazione dell'utenza, sulla base delle necessità e dei suggerimenti acquisiti dai soggetti sopra citati.

La carta del servizio è uno strumento utile alla cooperativa per presentare il Servizio agli utenti, ai familiari, ma anche per presentarsi sul territorio ed essere conosciuta come una possibile risorsa per la cittadinanza. La carta del servizio è uno strumento di partecipazione attiva del fruitore stesso del servizio, nel senso che può essere soggetta a modifiche ed integrazioni.

E' un vero e proprio contratto con la cittadinanza, una fotografia di ciò che si vuole offrire.

Gli utenti saranno ascoltati nelle loro critiche in apposite sedi e verranno concordati incontri formali dedicati alla verifica del percorso di comunità.

La migliore verifica è quella attuata dal fruitore del servizio, quindi l'utente e le loro famiglie saranno lo specchio della validità della carta del servizio, che verrà rivista in base alle indicazioni delle parti attive.

Agli ospiti e ai familiari, al momento dell'entrata, verrà consegnata la Carta del Servizio nella quale sono descritti i requisiti ed i servizi offerti dallo stesso. Inoltre viene redatta una sorta di contratto tra il Servizio e la famiglia/utente attraverso il quale ci si impegna su dei punti individuati.

Con cadenza annuale verrà redatto un questionario di soddisfazione attraverso il quale rilevare il livello di soddisfazione e i punti eventualmente da modificare. Verrà quindi rivista la carta del servizio e il contratto firmato da entrambe le parti. Qualsiasi modifica apportata verrà tempestivamente comunicata e successivamente consegnata all'ente preposto.

Qualsiasi segnalazione, critica o più in generale comunicazione, potrà essere comunicato alla cooperativa attraverso due modalità:

Scritto, compilando il questionario somministrato dalla cooperativa annualmente

Verbale, utilizzando i momenti di incontro formale tra utenti, equipe, famigliari e referente del servizio. Questi momenti verranno verbalizzati e tale procedura conferirà quindi formalità alla rimostranza portata.

Ad ogni rimostranza seguirà un periodo in cui verrà valutata la situazione e nel più breve tempo possibile si cercherà di trovare una soluzione coinvolgendo ed individuando il responsabile a cui far riferimento (responsabile del servizio, responsabile della cooperativa, responsabile dell'ente coinvolto).



SERVIZIO	VOLARE
<b>Presentazione Cooperativa</b>	<p>La cooperativa I PASSI nasce alla fine del 2006 a seguito dell'unione di alcuni operatori che lavorano nel settore da diversi anni, con la voglia di costruire qualcosa con le loro forze e la loro esperienza mettendo a disposizione le proprie competenze per creare nuove opportunità sul territorio. È una piccola Cooperativa composta da diverse figure professionali: educatori professionali, operatori socio sanitari, tecnici di attività. E' un gruppo di soci lavoratori e dipendenti composto da circa 8 persone.</p> <p>Uno dei principi fondamentali del nostro gruppo è creare un ambiente familiare dove le persone possano ritrovare un luogo sereno e accogliente.</p> <p>Significa quindi instaurare un rapporto Operatore – Utente molto forte, basato sulla reciproca fiducia, dove non vengono promesse “false aspettative” ma insieme si cerca di “migliorare la propria vita”.</p> <p>L'èquipe ha momenti di formazione per sviluppare la qualità dell'intervento, per valorizzare il proprio lavoro e confrontarsi e per trovare delle metodologie alternative. Inoltre cerchiamo di attuare un'integrazione sociale e territoriale attraverso l'utilizzo delle risorse del territorio e con organizzazioni con cui collaboriamo da tempo.</p> <p>Attualmente siamo accreditati con il Comune di Torino e gestiamo 2 gruppi appartamento di tipo A in Strada Castello di Mirafiori 142/8 a Torino.</p> <p>Segnaliamo inoltre una partnership con:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• l'Associazione Volontari Arcobaleno che opera da molti anni con la disabilità intellettiva e fisica sul territorio di Torino, Grugliasco e Collegno,</li><li>• Biblioteche civiche di Torino sede Mausoleo della Bela Rosin, con cui collaboriamo sotto diverse forme</li><li>• Asilo nido I PUFFI e materna PAJETTA, gestione attività giardinaggio</li><li>• MIRAFLEMING in collaborazione Associazione Volontari Arcobaleno, Coop. Mirafiori, Coop. Arcobaleno.</li><li>• Fondazione Mirafiori con cui partecipiamo in rete a bandi sul territorio</li></ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Convenzione con Tribunale per inserimento di volontari</li><li>• Essere Anziani a Mirafiori Sud realizzando con il contributo di Compagnia di San Paolo laboratori di cucina per patologia supervisionati dall'ASL, laboratori di autoproduzione e prandi condivisi con gli anziani del quartiere.</li></ul> <p>La Cooperativa ha la sede legale ed amministrativa in Via Scali n.8 a Grugliasco (TO) mentre la sede operativa è in Strada Castello di Mirafiori 142/8 a Torino.</p> <p>Il legale rappresentante è Di Paolo Fernando.</p>
<b>Denominazione</b>	<b>Servizio di supporto all'autonomia</b>
<b>Ente Titolare</b>	I PASSI scs – Via Scali 8 10095 Grugliasco (TO) – tel. 0113486406- FAX. 0113486406 – email: <a href="mailto:ipassi@pec.it">ipassi@pec.it</a> , <a href="mailto:info@ipassi.it">info@ipassi.it</a>
<b>Referente</b>	La coordinatrice Solei Silvia tel. 3385650754 – email: <a href="mailto:info@ipassi.it">info@ipassi.it</a>
<b>Vocazione</b>	Persone con disabilità lieve e con elevato livello di autonomia
<b>Caratteristiche del servizio</b>	Si caratterizza come servizio funzionale alla soddisfazione dei bisogni della persona, al mantenimento delle capacità e dei livelli di autonomia acquisiti, al percorso di crescita personale, al sostegno nella gestione delle relazioni e quale facilitatore dell'integrazione sociale. Erogare prestazioni a bassa intensità assistenziale finalizzate a sostenere la vita autonoma delle persone disabili, che siano titolari di abitazione e che possano garantire una indipendenza economica tale da soddisfare tutte le proprie esigenze di mantenimento comprese le spese di approvvigionamento e le utenze (es. luce, gas, telefono, tarsu...).
<b>Organizzazione della giornata</b>	Nella giornata verranno suddivisi momenti dedicati alle diverse aree in base alle necessità primarie e ore riconosciute rilevate con l'utente. Gli ambiti di intervento sono i seguenti: In sintesi le attività svolte con e per l'utenza riguardano le seguenti aree:

**I PASSI scs**

Sede Legale: Via Scali, 8 10095 Grugliasco (TO) TEL. 0114051800

Sede Operativa: Strada Castello di Mirafiori 142/8 10135 Torino

Iscrizione all'Albo N. A179524

E-mail: [info@ipassi.it](mailto:info@ipassi.it)- P.Iva 09483880010

Cell.3487886507 – Tel/Fax 011/3486406



	<ul style="list-style-type: none"><li>•Cura di sé e dell'igiene personale</li><li>•Gestione sanitaria</li><li>•Gestione economica</li><li>•Gestione del tempo libero</li><li>•Gestione della casa</li><li>•Rapporti con i datori di lavoro</li><li>•Rapporti con la famiglia</li><li>•Rapporti con risorse esterne presenti sul territorio</li><li>•Rapporti con i servizi sociali.</li></ul> <p>Il servizio non prevede attività di laboratorio ma si avvale della collaborazione con diverse realtà sul territorio nelle quali si possono indirizzare le persone per svolgere piccoli "lavori" di utilità sociale oppure in collaborazione con l'Associazione Volontari Arcobaleno potranno essere inserite in alcuni progetti di Volontariato attivo e laddove possibile riconoscendo un piccolo rimborso spese.</p> <p>Il tutto verrà proposto e concordato con la persona rispettando le abilità individuali. Verranno organizzati e proposti momenti di uscite con cadenza mensile realizzate in collaborazione con le associazioni della rete e/o proposte dal territorio.</p> <p>Si organizzano soggiorni estivi per gli utenti, tenendo conto dei periodi di ferie a disposizione degli stessi e possono essere aperti al territorio cittadino. L'obiettivo dei soggiorni è quello di far trascorrere un periodo di vacanza ai partecipanti, permettendo loro di allargare la rete amicale in caso di partecipazione alla vacanza anche di persone esterne al servizio.</p> <p>Il servizio soggiorni è un servizio dove non necessariamente è previsto un operatore nello svolgimento degli stessi ma sicuramente nella fase di organizzazione. Laddove vi saranno più partecipanti si potrà pensare ad un operatore anche sul luogo, ma dovrà essere concordato con il Comune come servizio aggiuntivo, con presentazione di progetto da approvare con delibera.</p>
<b>Personale</b>	Il servizio di supporto all'autonomia è seguito da



	<p>personale specializzato: la presenza degli educatori o OSS è legata al livello di intervento stabilito in sede di procedura UVMD.</p>
<b>Come lavoriamo</b>	<p>La prassi operativa prevede l'attuazione di un progetto individuale stilato con gli interessati. Presupposto per la riuscita del servizio è la piena accettazione della nuova sistemazione abitativa.</p> <p>È essenziale che il livello di autonomia dei partecipanti sia sufficiente per quanto riguarda l'indipendenza economica (reddito da lavoro o altro), l'igiene e la cura della persona e la gestione quotidiana della casa.</p> <p>Gli interventi dell'operatore saranno principalmente indirizzati a motivare e stimolare i residenti per prendere in mano l'organizzazione e la conduzione della casa, che è la loro casa, con tutta l'assunzione di responsabilità che essa comporta.</p> <p>Questo lavoro dell'operatore, che punta anche al superamento e alla rimozione della paura dell'autogestione, va fatto nel rispetto dei ritmi e delle limitazioni di ognuno, tenendo presente la necessità di lasciare il tempo sufficiente affinché i residenti prendano coscienza della loro nuova situazione.</p> <p>L'operatore è presente nella misura in cui il suo intervento può servire ad attivare un processo di empowerment. Essi potrebbero trovarsi disorientati inizialmente per quanto riguarda alcuni aspetti organizzativi della vita quotidiana: programmare il menu, stabilire una dieta varia e bilanciata, organizzare le spese e scegliere i negozi più convenienti ecc.</p> <p>In sintesi, l'operatore è presente solo nella misura in cui è necessario per fornire orientamenti e strumenti per l'organizzazione e la programmazione, intervenendo anche nei momenti di disorientamento e defaillance.</p> <p>Gli orari degli operatori sono quindi scelti in modo che favoriscano la progressiva autonomia dei residenti.</p> <p>Quindi vengono scelte le fasce orarie più funzionali per:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- programmare le spese, il menu, l'organizzazione della settimana;</li><li>- fare delle uscite per la conoscenza dei posti più convenienti per le spese, gli acquisti, la conoscenza di luoghi e occasioni d'incontro,</li></ul>



	divertimento o altro.
<b>Presenza in carico</b>	<p>In sede di UVMD viene definito il progetto individualizzato con l'indicazione del monte ore settimanale di prestazione comprensiva o meno di reperibilità, sulla base del quale si sviluppa, in concertazione con il protagonista, un'ipotesi di lavoro e un progetto di vita con obiettivi a breve e lungo termine.</p> <p>La titolarità della presa in carico socio-sanitaria fa capo al territorio di residenza della persona. Praticamente si procederà seguendo un processo di identificazione della persona e del contesto in cui è inserito e in cui dovrà inserirsi.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Raccolta informazioni relative alla storia</li><li>• Valutazione della situazione di partenza</li><li>• Osservazione e valutazione delle competenze e potenzialità</li><li>• Prima stesura di un ipotetico piano di intervento con specificati tempi e modalità di inserimento e distacco dalla situazione di partenza</li><li>• Preparazione del luogo e dei tempi.</li></ul> <p>Verranno inoltre concordati dei momenti di verifica con i referenti di territorio, con i quali si potranno monitorare in itinere lo svolgimento del percorso.</p>
<b>Prestazioni comprese nella retta</b>	Nella retta è compreso il costo dell'operatore. Tutto il resto rimane a carico dell'utente.
<b>I nostri strumenti</b>	<p>Punti fondanti della metodologia della convivenza sono i seguenti:</p> <p><b>La casa degli utenti.</b> - il supporto all'autonomia è un modo di vivere che mette al primo posto il ruolo dei residenti come padroni di casa che riassumono la responsabilità che loro compete. Quindi le decisioni guardanti la gestione e conduzione della casa sono di pertinenza dei residenti stessi.</p> <p><b>Il ruolo degli operatori.</b> - Gli operatori hanno un ruolo di supporto rispetto ai padroni di casa, di consulenza e guida discreta nelle decisioni che riguardano la conduzione della casa.</p> <p><b>Il clima di dialogo.</b> - Questo presuppone un clima di fiducia reciproca, di disponibilità all'ascolto, di sincerità e chiarezza. È richiesta all'operatore una spiccata capacità di ascolto.</p> <p><b>La collaborazione reciproca.</b> - L'utente cerca di trovare la soluzione ai problemi della gestione della casa, sollecitando il supporto degli</p>



	<p>operatori quando si trova in difficoltà.</p> <p><b>La condivisione degli obiettivi.</b> - Utente e operatori agiscono secondo il metodo della co-progettazione, condividono degli obiettivi secondo le proprie capacità e competenze.</p> <p><b>Gli incontri.</b> - Sono momenti per imparare a prendere le decisioni che riguardano l'andamento della convivenza: scelta del menu, programmazione degli acquisti, divisione dei compiti, definizione dei limiti dell'intervento dell'operatore.</p>
<b>Prestazioni</b>	<p>Nelle ore di presenza, l'operatore attua interventi di sostegno che motivino e stimolino l'utente stesso ad agire in prima persona nella programmazione e nello svolgimento delle attività richieste.</p> <p>Questo avviene soprattutto quando si tratta di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- riservare e mantenere il lavoro;</li><li>- programmare e realizzare la spesa;</li><li>- prevedere ed eseguire i pagamenti dei canoni ecc.;</li><li>- migliorare la capacità di elaborare i pasti (per esempio, stimolando gli utenti a cucinare cose diverse imparando nuove ricette e migliorando le tecniche di cucina);</li><li>- sviluppare l'autonomia negli spostamenti (in città e fuori);</li><li>- gestire il tempo libero, soprattutto motivando e stimolando gli utenti in modo da favorire l'inserimento in associazioni, circoli, gruppi impegnati in attività culturali, sportive e ludiche.</li></ul> <p>Sono previsti momenti periodici di verifica utili al controllo dell'andamento del percorso. I momenti di verifica saranno a breve termine durante i primi mesi per poter rilevare da subito punti di criticità e risorse attivate o attivabili.</p>
<b>Verifiche e reclami</b>	<p>Sono a disposizione della committenza strumenti e occasioni per monitorare e verificare l'andamento del percorso degli ospiti, tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- relazioni periodiche;</li><li>- incontri periodici con il referente dell'ospite</li></ul> <p>Inoltre, il committente può richiedere relazioni e/o incontri oltre quelli in programma.</p> <p>In caso di osservazioni o reclami scritti al coordinatore o alla direzione della cooperativa, ci si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento dei medesimi.</p>





**I PASSI**  
COOPERATIVA SOCIALE

<p><b>Gestione dell'emergenza</b></p>	<p>Verrà redatto insieme all'utente un prontuario legato alle emergenze con numeri utili da utilizzare nei momenti di difficoltà. Inoltre è sempre presente telefonicamente la referente del servizio che sarà disponibile in caso di bisogno.</p> <p>Laddove verrà riconosciuta la reperibilità un operatore sarà disponibile anche negli orari notturni e nei week end.</p>
---------------------------------------	---

**I PASSI scs**

Sede Legale: Via Scali, 8 10095 Grugliasco (TO) TEL. 0114051800

Sede Operativa: Strada Castello di Mirafiori 142/8 10135 Torino

Iscrizione all'Albo N. A179524

E-mail: [info@ipassi.it](mailto:info@ipassi.it)- P.Iva 09483880010

Cell.3487886507 – Tel/Fax 011/3486406