Carta del Servizio - Progetto Step UP

La Carta del Servizio è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini e ai fruitori del servizio, un'informazione chiara su quali sono le attività del Progetto "Step Up" gestito dalla Coop. Animazione Valdocco, con sede legale in Via Sondrio, 13 - Torino.
La Carta del Servizio presenta il senso e la finalità del Progetto, ne declina gli obiettivi, ne esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, descrive il servizio offrendo informazioni utili su come accedervi, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti.

Ente gestore
Cooperativa Animazione Valdocco
Società Cooperativa sociale Impresa Sociale ONLUS
Via Sondrio, 13 - 10144 Torino
Tel: 011/4359601
Email: animazionevaldocco@animazionevaldocco.it
Pec: animazionevaldocco@pec.animazionevaldocco.it
Sito web: www.cav.lavaldocco.it
p.i.v.a.: 03747970014

Tipologia del servizio

Il Progetto "Step Up" offre un servizio abitativo e di accompagnamento educativo a neo maggiorenni che necessitano di un periodo di consolidamento della loro autonomia.

DESTINATARI
Giovani tra i 18 e i 21 anni, presi in carico dai Servizi Sociali, provenienti da comunità minori o altre situazioni di domiciliazione esterna al nucleo d'origine e per le quali non sia previsto il rientro in famiglia.
Il tempo di permanenza medio va dai 12 ai 24 mesi, a seconda delle caratteristiche del ragazzo e dell'andamento del progetto, prolungabile per specifiche motivazioni progettuali, non oltre il compimento del 21esimo anno di età.
Non vengono di norma inseriti nel progetto ragazzi con importanti difficoltà comportamentali, quali disturbi della condotta, tendenza ad atteggiamenti violenti o auto lesivi, abuso di sostanze, diagnosi psichiatriche, importanti disabilità fisiche o psichiche, o in regime alternativo alla detenzione in carcere.
Tra le caratteristiche favorevoli all'inserimento negli appartamenti per l'autonomia si considerano la buona motivazione personale rispetto al progetto, delle capacità relazionali adeguate e costruttive per la convivenza con altri ragazzi,la presenza di autonomie personali e organizzative utili a garantire

una sufficiente cura di sé e degli ambienti, nonché la regolare frequenza dei corsi scolastici/formativi o il rispetto degli impegni lavorativi.

I principi del servizio

L'ordinamento legislativo italiano, secondo cui i genitori hanno il dovere di fornire mantenimento e assistenza ai figli fino al raggiungimento dell'autosufficienza, non limita tale dovere alla minore età. Al contrario, come confermato dalla giurisprudenza, lo estende, con particolare riferimento alle spese concernenti istruzione e formazione, al consolidamento di una posizione appagante, dal punto di vista professionale, in considerazione del percorso di studi del figlio, che si definisce il termine ultimo di corresponsione del mantenimento.

Come evidenziano Bastianoni e Baiamonte, la perdita del diritto alla protezione e al supporto col compimento dei 18 anni, per tutti quei ragazzi che erano in tutela pubblica, non può risolversi, se si vogliono salvaguardare gli obiettivi precedentemente raggiunti, in un automatico e repentino passaggio all'adultità, senza tener conto della situazione, dei percorsi di riparazione ancora in atto, dei rischi legati alla mancanza di consolidamento delle autonomie raggiunte.

Anche nel caso in cui l'iter del giovane sia stato in Comunità o in famiglia affidataria, può dunque "rendersi opportuno, se non necessario, costruire una linea educativa che accompagni il ragazzo, tenendo conto delle sue capacità, inclinazioni e aspirazioni, anche oltre il raggiungimento della maggiore età"1.

Tuttavia, considerata la storia di vita dei ragazzi provenienti dalle Comunità Alloggio, che spesso è connotata da una lunga esperienza di vita in contesti assistenziali, si deve tener conto della necessità di superare la prerogativa assistenziale, con tutti i rischi altrimenti connessi allo sviluppo di inadeguate dipendenze che potrebbero ostacolare lo sviluppo dei processi di autonomia. Il percorso di autonomia deve dunque intrecciarsi ad un percorso di de istituzionalizzazione e normalizzazione in termini di contesto abitativo e di sperimentazione sociale.

Il progetto "Step Up" offre ai neo maggiorenni una possibilità di abitazione e di sostegno materiale ed educativo, che possa fare da "base sicura" per il periodo di transizione alla completa autonomia. Nel tempo di inserimento nel progetto, i giovani adulti potranno sperimentarsi in quanto soggetti capaci di scelte e assunzioni di responsabilità personali, potendo fare affidamento sul confronto, il consiglio e il sostegno di una figura educativa, oltre che sulle risorse materiali necessarie per il completamento dei percorsi già in essere. La meta è quella del consolidamento delle abilità sociali, del raggiungimento dell'autonomia economica e di una completa capacità di cura di sè.

---

[1] Bastianoni P., Baiamonte M. (2014), *Il progetto educativo nella comunità per minori,* Trento, Erickson

Gli appartamenti

Gli appartamenti destinati al progetto sono:

- 1 monolocale con bagno e antibagno inserito nel contesto di co-housing di “Casa Alfieri”, in Corso Vercelli/ang via Pinerolo, nel quartiere Aurora a Torino, con uso comune di un ampio spazio lavanderia ad ogni piano.
- 1 bilocale mansardato in via Foligno 97/13, collocato nello stesso edificio in cui è presente l’Accoglienza Comunitaria per MSNA “Alnair”
- 1 monolocale con bagno e antibagno collocato nello stesso edificio in cui è presente la CER per minori 12-17 anni “Stella Polare”
- 1 trilocale con 2 stanze da 2 posti letto ciascuna in via Borgomasino n.44 - Torino.

Casa Alfieri è un progetto nato con l’intento di dare risposta al bisogno temporaneo di “abitare”di giovani, studenti, famiglie. considerando la casa un bene strettamente connesso alla qualità della vita delle persone, un bisogno complesso per tutti e ancor di più per chi ha limitate capacità di reddito e per chi somma a questo anche altre fragilità, di natura più o meno temporanea.
Nel complesso “Casa Alfieri” è prevista anche la prossima apertura un Ostello per l’accoglienza turistica giovanile, di una Comunità residenziale sociosanitaria e di un gruppo appartamento per disabili.
Vi troviamo quindi una risposta diversificata dalle formule e intensità variabili dei servizi di accompagnamento per rispondere non solo al bisogno di casa ma anche di relazioni, assistenza e supporto all’autonomia.
La zona è ben servita dai mezzi pubblici: passano nelle immediate vicinanze le linee 51, 4, 77, 49.
L’appartamento di Via Foligno, direttamente collegato all’Accoglienza Comunitaria “Alnair”, si presta bene all’inserimento di ragazzi stranieri che, diventati maggiorenni, possono avere ancora bisogno di supporto nella conclusione dei percorsi di inserimento sociale e lavorativo iniziati quando erano minorenni. La vicinanza dell’Accoglienza Comunitaria favorisce la possibilità di ricevere aiuto e consulenza specialistica rispetto all’eventuale disbrigo di pratiche legali, alla conoscenza e alle modalità di accesso a servizi e sportelli pubblici, all’acquisizione di consapevolezze e corrette capacità di esercizio dei propri diritti e doveri.
La zona è ben servita dai mezzi pubblici: passano nelle immediate vicinanze le linee 9, 2, 3.
L’appartamento di Corso Racconigi, direttamente collegato alla CER “Stella Polare”, si presta bene all’inserimento di ragazzi in uscita dalla Comunità Minori che, diventati maggiorenni, possono avere ancora bisogno di supporto nella conclusione dei percorsi di inserimento sociale e lavorativo iniziati quando erano minorenni. La vicinanza della Comunità educativa favorisce la possibilità di ricevere aiuto e consulenza rispetto a tutti i percorsi di autonomia, sia sul piano educativo-relazionale, sia per quanto riguarda l’eventuale

disbrigo di pratiche legali, amministrative e le modalità di accesso a servizi e sportelli pubblici, nonché all'acquisizione di consapevolezze e corrette capacità di esercizio dei propri diritti e doveri.
La zona è ben servita dai mezzi pubblici: passano nelle immediate vicinanze le linee 55, 56.
L'appartamento di via Borgomasino, vicino alla fermata delle linee 4 e 68, con i suoi 4 posti letto in e gli spazi di un ampio trilocale, si presta bene ad accompagnare i ragazzi inseriti ad esperienze di convivenza semi- autonoma tra coetanei con bisogni e progettualità compatibili.

Aspetti progettuali

Si assume il contesto sociale come luogo in cui «ciò che è reale» non è presente solo in quanto generato dal contesto, ma in quanto risultato dell'interazione tra il contesto e l'agire (o il non agire) dell'individuo che lo frequenta.
Il progetto, che si sviluppa nell'ottica di fornire mezzi di sussistenza e accompagnamento alla totale autonomia dei ragazzi, pone quindi il focus sull'accompagnare a letture degli eventi capaci di restituire all'utente una dimensione di responsabilità e potere d'impatto individuale. Il soggetto, che modificando il proprio comportamento modifica il contesto, definisce e ridefinisce in questo rapporto la sua stessa immagine di sé. La funzione di supporto sarà dunque orientata ad evitare qualsiasi tipo di "sostituzione" e a garantire l'appoggio materiale e relazionale necessario.
L'approccio educativo è costantemente orientato all'accompagnamento del ragazzo verso il rinforzo delle sue competenze, della sua fiducia nelle sue stesse capacità e abilità sociali, che può incrementare e sperimentare in prima persona, senza per questo dover affrontare in solitudine l'impatto con le difficoltà, gli ostacoli e le frustrazioni della vita quotidiana.
Il tema dell'autonomia, non è considerato nella mera acquisizione di capacità legate alla gestione della casa, del lavoro o di qualsiasi altra dimensione pratica. L'autonomia deriva, prima di tutto, dal pensiero che si è costituito intorno al valore di sé, che implica sperimentare la propria capacità di progettare, costruire relazioni nel territorio, assumersi responsabilità, esercitare diritti e doveri.

Dimissioni

Le dimissioni sono previste
-al raggiungimento degli obiettivi di autonomia individuati al momento dell'inserimento
-al superamento del tempo massimo previsto e concordato con i Servizi
-in caso di mancata adesione al progetto e mancato rispetto degli impegni presi

-in seguito a condotte violente o trasgressive, che mettano a repentaglio la sicurezza e/o il buon andamento del progetto del beneficiario o di altri beneficiari con lui conviventi

Servizi offerti

- Accoglienza e soggiorno
-Elaborazione partecipata e gestione del Progetto Educativo Individualizzato in collaborazione con la rete dei servizi invianti
-Accompagnamento e sostegno nella cura dei dei rapporti scolastici/formativi/lavorativi
-Accompagnamento all'impostazione di un'adeguata gestione delle risorse economiche disponibili
-Supporto nella cura e definizione dei rapporti con le famiglie di origine
-Accompagnamento e sostegno nelle corrette modalità di utilizzo dei servizi pubblici
-Supporto nell'integrazione sociale e nella cura delle relazioni

L'Intervento educativo

Il percorso di sostegno al consolidamento delle autonomie dovrà quindi svilupparsi attraverso un Progetto Educativo Individuale, che assuma la connotazione di un contratto o "patto educativo" tra il ragazzo, l'Educatore e i Servizi territoriali, di cui il ragazzo sia il principale progettista e attore.
A seconda degli obiettivi e delle azioni previste, l'Educatore predisporrà un piano di sostegno e monitoraggio del percorso, attraverso alcuni passaggi domiciliari e accompagnamenti sul territorio, che supportino il ragazzo nella definizione di strategie di azione, elaborazione degli eventi, risoluzione dei problemi e delle difficoltà, gestione degli aspetti pratici ed emotivi, verifica dell'efficacia dei processi coinvolti nello sviluppo del percorso e nel raggiungimento degli obiettivi definiti.
In termini generali verrà monitorato, per aree, il raggiungimento di obiettivi attinenti:
Per l'area della cura di sé lo stato di benessere psicofisico individuale
Per l'area formativa/lavorativa la conclusione degli eventuali percorsi formativi in corso, la conservazione o il reperimento del posto di lavoro
Per l'area relazionale lo stato di benessere e adeguatezza sociale
Per l'area gestionale la capacità di progettare organizzare efficacemente il rapporto tra risorse e progetti
A livelli di azione, l'Educatore
-affiancherà il ragazzo nella definizione dei propri obiettivi riguardanti il progetto di vita,
-proporrà un dialogo orientato all'analisi critica dei possibili ostacoli, all'emersione delle risorse personali e alla consulenza sul reperimento delle potenziali risorse disponibili,
-sosterrà nel superamento dei momenti critici e nella necessità di correggere e ridefinire obiettivi

-promuoverà l'assunzione di un approccio costruttivo, attivo e orientato al problem solving
Lo sviluppo del progetto prevede le seguenti fasi:
-a 30 gg dall'inserimento definizione del PEI costruito con il ragazzo e con i Servizi coinvolti
-ogni mese verifica intermedia sull'andamento del progetto e sull'avvicinamento agli obiettivi
-ogni 3 mesi verifica e ridefinizione degli obiettivi e delle strategie, insieme al ragazzo e ai Servizi coinvolti

Gestione dei dati e di tutela della privacy.

Per ogni beneficiario è tenuta e periodicamente aggiornata una cartella personale contenente la documentazione personale e quella relativa agli interventi educativi in corso.
La cartella contiene il materiale progettuale e le informazioni utili alla progettazione:
relazioni e comunicazioni del Servizio Sociale
inviante, eventuali decreti del Tribunale, le relazioni di osservazione e aggiornamento redatte dall' educatore, il progetto educativo individuale;
Tutta la documentazione è conservata elettronicamente e protetta da password.

La gestione della qualità

Certificazione Sistema Qualità - Standard di riferimento UNI EN ISO 9001:2015

Organismo di certificazione Kiwa Cermet Italia S.p.A
N° certificato: 1442-A
Riferito ai seguenti processi aziendali: IAF 38 - sanità ed altri servizi sociali, per i seguenti servizi: progettazione, gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi, anche in global service, rivolti a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale; IAF 35 - altri servizi che non rientrano in quelli precedenti; nei settori IAF 30 - alberghi, ristoranti e bar. Tale certificazione è relativa al sistema impresa, non a una singola linea di servizio.
In conformità allo stesso standard abbiamo successivamente certificato specifiche linee di servizio: • dal 04/04/2014, i servizi residenziali per anziani, secondo le linee guida UNI 10881:2013 (reg. n. ACVPR 127); • dal 06/06/2014, i servizi per l'infanzia, secondo la norma UNI 11034:2003 (reg. n. ACVPR 143 – X). data rilascio della prima certificazione 03/01/2002 data di scadenza della certificazione in corso 29/12/2027

Certificazione ambientale - Standard di riferimento UNI EN ISO 14001:2015

Organismo di certificazione Kiwa Cermet Italia S.p.A
N° certificato: pregresso: 1774.2018; attuale: 1442-E
Riferito ai seguenti processi aziendali: progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi, gestione di strutture per anziani auto e non

autosufficienti con assistenza medica, infermieristico, fisioterapico riabilitativo, animazione, ristorazione, lavanderia, pulizia e sanificazione. a quale processo aziendale si riferisce progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi, gestione di strutture per anziani auto e non autosufficienti con assistenza medica, infermieristico, fisioterapico riabilitativo, animazione, ristorazione,
lavanderia, pulizia e sanificazione.
Data rilascio della prima certificazione: 11/12/2018
Data di scadenza della certificazione in corso: 22/05/2028

Certificazione Sistema Sicurezza n° certificato -Standard di riferimento dal 2016: UNI EN ISO 45001:2018
Organismo di certificazione: CSQ
N° certificato: 9192-COAV
standard di riferimento dal 2016: UNI EN ISO 45001:2018
Riferito ai seguenti processi aziendali: sistema gestione salute e sicurezza sul lavoro
Data rilascio della prima certificazione 04/10/2013 secondo lo standard standard BS OHSAS 18001:2007
Data di scadenza della certificazione in corso 03/10/2028

Certificazione Parità di genere - Standard di riferimento UNI/PdR 125:2022
Organismo di certificazione Kiwa Cermet Italia S.p.A
N° certificato: 1442 – PG
Riferito ai seguenti processi aziendali: sistema di gestione per la parità di genere
Data rilascio della prima certificazione: 30/09/2023

Data di scadenza della certificazione in corso: 29/09/2029

Il Personale
Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto:
-Diploma di educatore professionale / laurea in scienze dell'educazione
Gli Educatori attivi nel progetto sono individuati tra quelli che hanno esperienza nei servizi educativi per minori, privilegiando l'esperienza in servizi di tipo residenziale o territoriale, anche in considerazione degli specifici bisogni rilevati.

Formazione e aggiornamento
Gli Educatori sono supportati da una figura di coordinamento, avvalendosi del supporto organizzativo e tecnico dell'Equipe della CER "Stella Polare", e/o, nel caso di MSNA, dell'Accoglienza Comunitaria Alnair, nonché del sistema di supporto centrale della Cooperativa, con riferimento gerarchico al Responsabile Servizi di Area.
Gli Educatori sono inseriti nel piano di formazione aziendale. Partecipano periodicamente a convegni e corsi di approfondimento organizzati internamente oppure ricercati sul territorio.
Tutti gli operatori partecipano ai corsi di formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro; Primo soccorso; Antincendio come previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 81/2008)

Documentazione
Compilazione della scheda conoscitiva dell'ospite.
Compilazione della scheda osservativa e relativa relazione durante il primo mese di permanenza.
Compilazione scheda del PEI.
Stesura periodica della relazione di aggiornamento in base agli accordi con il servizio inviante.

Le Prestazioni
E' prevista l'attivazione di un Educatore Professionale, per un monte ore medio di 10 ore settimanali, o secondo progetto preventivato dal Servizio inviante.
Le prestazioni sono erogate attraverso interventi individuali e specificamente articolati e organizzati sulla base del progetto educativo

Numeri utili:
Coordinatore del Progetto: Serena Graneri Telefono: 3334656861;
Reperibilità dal lunedì al venerdì 9-16

Cooperativa Sociale Onlus Animazione Valdocco
Via Sondrio 13
10144 TORINO
Tel. 011/4359222
p. i.v.a. 03747970014 – c.c.i.a.a. 583936
Mail: animazione.valdocco@lavaldocco.it
Responsabile di Area: Fabio Faustini