

DE COLORES ONLUS COOPERATIVA SOCIALE



CARTA DEI SERVIZI



“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, personali e sociali. E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori, all’organizzazione politica, economica e sociale del Paese.”

Art. 3 Costituzione italiana



La Carta dei Servizi

La carta dei Servizi regola il rapporto tra i cittadini-utenti e il Centro impegnando l'ente erogatore che la adotta nei confronti degli utenti richiedenti le prestazioni.

È un documento che tutti possono consultare.

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art. 26 della Legge Regionale n. 11/2007, ad adottare la Carta dei servizi in conformità al presente schema generale di riferimento e nel rispetto della programmazione territoriale definita nei piani di zona d'ambito e a darne adeguata pubblicità agli utenti.
2. L'adozione della Carta dei servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e/o dell'accreditamento dei soggetti erogatori.
3. I soggetti che hanno adottato una Carta dei servizi, ai sensi della L. n. 328/2000, devono procedere alla ri-adozione della stessa in conformità a quanto previsto dal comma primo e dall'art. 26 della L.R.11/2007.
4. La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, deve prevedere il suo aggiornamento periodico, il quale deve essere effettuato ogni qual volta si verifichino variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente.
5. La Carta dei servizi deve prevedere, in ogni caso ed a prescindere dall'aggiornamento e/o da una sua revisione, che le modifiche relative ai servizi erogati debbano essere immediatamente rese note ai cittadini/utenti, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei e con la più ampia pubblicità.
6. La Carta dei servizi deve essere introdotta da una breve presentazione dell'Ente erogatore dei servizi, cui la Carta stessa si riferisce, esplicitando i principi posti a fondamento dell'attività del soggetto erogatore, gli obiettivi generali perseguiti ed il ruolo specifico assunto dal soggetto stesso all'interno del territorio di riferimento.
7. La Carta dei servizi deve essere redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

Presentazione

La Cooperativa Sociale "De Colores" ha adottato la Carta dei Servizi nel rispetto del proprio standard di qualità ed in conformità con le indicazioni della Legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di interventi e servizi sociali" (Art.11 autorizzazioni ed accreditamento ed art. 13 carta dei servizi sociali) e della Delibera della Regione Campania n° 1835 del 18 Dicembre 2008 che a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi"..

De Colores Onlus, rispettando la Legge 381/91, ha lo scopo di perseguire l' interesse generale della comunità alla promozione umana e all' integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari ed educativi.

Chi siamo

La Società Cooperativa De Colores Onlus è retta dal principio della mutualità senza fini di speculazione privata ed ha per scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità. Persegue la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali orientati, in via prioritaria ma non esclusiva, alla risposta dei bisogni dei diversamente abili e con ritardo di apprendimento, di persone anziane, nonché di bambini e giovani bisognosi di assistenza, adeguandosi sempre alle nuove esigenze.

La struttura organizzativa della Cooperativa è formata da diverse aree di intervento che comprendono servizi ed attività specifiche, la cui gestione avviene in un ottica unitaria di sistema.

De Colores Onlus è una cooperativa sociale di tipo A e B, quindi, si occupa sia di servizi socio-sanitari ed educativi sia dell' inserimento lavorativo delle persone svantaggiate.

A tal fine tutti gli operatori della Cooperativa Sociale condividono un alto profilo professionale, ognuno nel proprio ambito di intervento, e una motivazione profonda al lavoro sociale.

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



A ognuno chiediamo rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto sia con i cittadini che con le Istituzioni.

Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

La carta dei servizi ha nelle sue finalità:

- mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei diritti degli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili della struttura;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantire al cittadino il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- rendere trasparenti gli impegni che la Cooperativa assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con l'Ente;
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

Che cosa facciamo

Ogni giorno incontriamo cittadini anziani, diversamente abili, minori, giovani e persone ad alto rischio di emarginazione.

I nostri interventi nascono dalle esigenze del territorio e da questo ricevono ulteriori stimoli e informazioni: per migliorare le nostre risposte e progettarne di nuove.

I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

La soddisfazione dei bisogni degli utenti costituisce l'obiettivo primario della Cooperativa che, nell'erogazione dei servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi:

- **uguaglianza ed imparzialità:** nell'erogazione dei servizi verrà garantito il rispetto dei diritti degli utenti ed assicurato il rispetto della privacy e l'assenza di distinzioni e discriminazioni di sesso, razza, lingua, religioni ed opinioni politiche. A tal uopo gli operatori svolgeranno la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli utenti;
- **rispetto della persona:** particolare attenzione sarà rivolta al rispetto della dignità della persona, a prescindere dalle proprie condizioni fisiche, psichiche, sociali, economiche e culturali;
- **continuità:** compatibilmente con le risorse ed i vincoli, sarà assicurata una erogazione delle prestazioni regolare e continuativa, per non creare disagi o disservizi all'utenza;
- **partecipazione:** nell'erogazione dei servizi verrà promosso il coinvolgimento degli utenti, attraverso la trasmissione di tutte le informazioni inerenti il servizio e riconosciuto all'utente il diritto di ottenere i dati e le notizie che lo riguardano, di presentare i documenti, di formulare i suggerimenti, di inoltrare i reclami;
- **efficacia ed efficienza:** attraverso il corretto utilizzo delle risorse finanziarie disponibili verrà garantito il rispetto degli standard prefissati e migliorato, in itinere, il livello di efficienza ed efficacia del servizio, al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale;
- **personalizzazione:** l'erogazione dei servizi sarà rapportata alla condizione e alle esigenze del singolo utente, assicurando al massimo grado possibile il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole;
- **chiarezza e cortesia:** i cittadini/utenti saranno trattati con rispetto e cortesia e agevolati nell'esercizio dei loro fondamentali diritti. In particolare, sarà posta la massima attenzione alla semplicità e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato e saranno adeguate costantemente le modalità di comunicazione con gli utenti. La cortesia sarà curata anche attraverso opportune azioni formative del personale addetto

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



e un costante monitoraggio dei servizi;

- **trasparenza:** l'erogazione dei servizi sarà caratterizzata dalla massima trasparenza possibile, onde consentire agli utenti e ai loro familiari di ricevere le dovute informazioni sulle procedure, sulla tipologia dei servizi e sulle loro modalità di attuazione in modo chiaro ed esaustivo, con gentilezza e disponibilità da parte degli operatori preposti.

Funzioni

Nell'erogazione dei servizi, la Cooperativa si impegna a rispettare le seguenti funzioni:

- **informazione:** sarà garantita la presenza di avvisi, comunicazioni, materiale illustrativo sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi, esposti nella propria sede e/o nelle strutture di pertinenza, in posizioni ben visibili e redatti in modo chiaro ed essenziale, a vantaggio della piena comprensibilità degli utenti e dei loro familiari. Questi potranno accedere alle informazioni inerenti i servizi anche attraverso il telefono, il fax, la posta ordinaria ed elettronica, oppure tramite il contatto diretto con il personale all'uopo preposto. Una informazione efficace e tempestiva rappresenta, infatti, un elemento indispensabile per la qualità del servizio e per i rapporti con gli utenti;
- **qualità dei servizi:** attraverso l'adozione degli standard di valutazione della qualità dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utenza, sarà assicurato il monitoraggio e il controllo della qualità dei servizi erogati, per rendere gli stessi sempre più conformi alle aspettative e alle esigenze degli utenti. Periodicamente saranno effettuati sondaggi e rilevazioni al fine di conoscere il giudizio degli utenti in merito al servizio erogato;
- **tutela:** ai fini di un maggiore rispetto dei diritti e delle esigenze degli utenti, saranno attivati forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta e, più in generale, reclami circa i propri diritti, rilievi e suggerimenti per migliorare i servizi e le modalità di erogazione degli stessi, rivolgendosi direttamente al Legale Rappresentante della Cooperativa o ad un suo delegato.

Obiettivi

Attraverso la gestione di servizi la Cooperativa mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- offrire un supporto psicologico ed educativo ai minori in condizioni di fragilità personale, familiare e sociale, migliorando la qualità delle relazioni primarie e favorendo lo sviluppo armonico del minore;
- prevenire il disagio minorile attraverso un lavoro in rete con le istituzioni pubbliche e le agenzie educative territoriali;
- aiutare i nuclei familiari in difficoltà nella risoluzione delle rispettive problematiche e nel rafforzamento della capacità genitoriali, al fine di un eventuale reinserimento del minore nella famiglia di origine;
- facilitare la collaborazione tra le famiglie e le risorse del territorio, informando i cittadini e favorendo l'accesso ai servizi per l'infanzia e l'adolescenza offerti sia dalle istituzioni pubbliche che dal privato sociale;
- costruire una rete sociale di mutuo e auto-aiuto atta a favorire l'integrazione di nuclei familiari potenzialmente a rischio e a stimolare una forma associativa e partecipativa degli stessi.
- Un benessere psico-fisico della persona che non solo sposi la definizione dell'OMS ma che la concretizzi anche; quindi, che tenga conto che per salute oggi si intende "uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente l'assenza di malattia e di infermità" e che chiede ai cittadini di adoperarsi responsabilmente, attraverso un programma di educazione alla salute, per la promozione di uno stile di vita consono allo sviluppo di condizioni pratiche in grado di garantire ai tutti un alto livello di benessere. Sarà prioritario, quindi, rivolgere innanzitutto attenzioni alla cura: della persona e delle abitazioni, delle relazioni e della sfera affettiva, degli interessi, delle attitudini e predisposizioni personali.
- Un empowerment del disabile e dell'anziano: una rivalutazione del suo ruolo attraverso servizi mirati al potenziamento di capacità e alla scoperta di nuove forme di socializzazione, adeguate all'età e alla fase

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



del ciclo di vita.

- la promozione del benessere delle persone e della comunità locale
- la scelta di operare sul territorio, che consente di dare risposte congruenti ai problemi valorizzando le risorse del contesto locale
- il lavoro sociale in rete con i diversi soggetti pubblici e privati, organizzati formali o informali, del territorio
- la professionalità degli interventi socio-assistenziali e socio-educativi
- la connessione progettuale e la collaborazione con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

La MISSION

Da questi enunciati valoriali si evince che la MISSION della cooperativa mira alla creazione di benessere e coesione sociali e nella crescita di una Comunità Solidale, attraverso la progettazione e la gestione di servizi alla persona (sociali, socio-sanitari, educativi e culturali) ponendo al centro la qualità della vita intesa come dato di continuità, di rispetto delle fasi della vita di ogni singolo individuo nel contesto socio-culturale a cui appartiene e come capacità di produrre beni che diventano risorsa per la collettività.

La VISION

La Cooperativa e i suoi soci vogliono essere protagonisti della costruzione di una nuova società e una nuova economia a partire dalla solidarietà sociale per questo è impegnata a sostenere il talento e le abilità di giovani, adulti e anziani per costruire un futuro in cui ogni cittadino sia protagonista e abbia pari opportunità.

Le nostre AREE/DIRITTI

- **Area Apprendimento Espressività Affettività:** De Colores Onlus è specializzato nell'assistenza all'infanzia e all'adolescenza. Realizza percorsi e laboratori di socializzazione, recupero delle competenze, sviluppo dell'autonomia ed espressione della personalità; si occupa dell'assistenza rivolta all'infanzia in generale e in particolare ai bambini svantaggiati economicamente e socialmente. Eroga servizi educativi rivolti alle famiglie e alle scuole. Previene il disagio sociale attraverso programmi personalizzati di sostegno psicologico.
- **Area Lavoro Formazione:** La finalità principale è la promozione e realizzazione di corsi formativi che mirano all'inserimento e al reinserimento nel mercato del lavoro di giovani e adulti e all'aggiornamento ed alla qualificazione delle competenze professionali.
- **Area Assistenza-Socialità ed Espressività:** La cooperativa nell'ottica di un'assistenza alternativa a quella sanitaria, eroga servizi e laboratori per supportare le persone con disabilità psichica e fisica: il progetto è finalizzato al recupero delle capacità residue attraverso percorsi di acquisizioni di competenze relazionali e sociali. Il progetto nasce per favorire una cultura della diversità, intesa come risorsa e non come limite, destinata a favorire la collaborazione e la coesione sociale.

L'Integrazione sociosanitaria

L'integrazione Sociosanitaria rappresenta il raccordo tra politiche sociali e politiche sanitarie, che, coinvolgendo e valorizzando tutte le competenze e le risorse del territorio, si basa sulla collaborazione tra Comuni, servizi dell'A.S.L., singole persone, famiglie, e volontariato.

I servizi socio-sanitari integrano servizi sanitari e sociali poiché supportano persone con problemi di tipo sanitario ma che necessitano anche di protezione socio-assistenziale.

Le prestazioni socio-sanitarie si suddividono in:



- **Prestazioni sanitarie a rilevanza sociale** di competenza dell'ASL, strutturate in progetti personalizzati (PAI – Progetti Assistenziali Individualizzati) ed erogate in regime ambulatoriale, domiciliare, o strutture residenziali e semiresidenziali;
- **Prestazioni sociali a rilevanza sanitaria** di competenza dei Comuni, strutturate in progetti personalizzati ed erogate in compartecipazione di spesa con i cittadini stabilita dai comuni;
- **Prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria**, caratterizzate da particolare rilevanza terapeutica. Si tratta di prestazioni dove non è possibile definire con precisione la competenza sociale o sanitaria e, dunque, definite per questo prestazioni complesse a compartecipazione nelle quali l'entità della spesa viene ripartita percentualmente tra ASL, Comune/Cittadino.

L'accesso a tali prestazioni è subordinato all'esito dell'Unità di Valutazione Integrata (Multidimensionale e Multidisciplinare del bisogno socio-sanitario complesso).

1. Le Nostre Aree ad Integrazione SocioSanitaria

La Cooperativa, infatti collabora con i servizi socio sanitari per la cogestione dei PTRI; gli ambiti in cui vengono erogati i progetti sono :

- 1. Area Disabili**
- 2. Area Minori**
- 3. Area Disagio Psicico**

Gli Obiettivi Generali sono:

- Creare condizioni di pari opportunità;
- Favorire un clima che consenta, attraverso le attività proposte, l'interazione e l'integrazione, favorendo atteggiamenti cooperativi contribuendo al rafforzamento dell'autostima e alla costruzione di una identità personale;
- Creare le condizioni affinché la comunicazione tra l'utente e le persone a lui vicine (familiari, insegnanti, compagni di scuola, amici, ecc.) sia realmente efficace, cercando di migliorarne i rapporti;
- Sostegno per le attività quotidiane;
- Sostegno alla famiglia nella gestione del rapporto intrafamiliare;
- Sviluppare il senso critico in relazione al vissuto e al suo agire quotidiano;
- Elaborazione delle esperienze condivise con l'operatore specializzato;
- Accompagnamento educativo;
- Garantire momenti di socializzazione ed integrazione col mondo esterno;
- Favorire l'inclusione nel mondo del lavoro;

Le azioni specifiche del progetto sono quindi rivolte allo sviluppo e al mantenimento delle aree delle autonomie, del tempo libero per quanto non garantito dai servizi sociali comunali e dal servizio sanitario nazionale o da altri Enti normativamente competenti.



Diversamente abili

Da sempre la Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS considera la «diversità», ogni forma di «diversità», come un fattore di arricchimento reciproco.

Per noi non esistono «assistiti», «vasi vuoti» da riempire, ma sempre e solo Persone con le quali instaurare rapporti.

Tutto questo è maggiormente vero in un'area come quella della «disabilità», destinata al sostegno e alla crescita di individui particolarmente fragili e allo stesso tempo particolarmente ricchi in quanto a contenuti umani ed emozionali.

L'area diversamente abili della Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS opera nel campo dell'assistenza culturale e scolastica, dell'assistenza domiciliare e del sostegno agli individui e alle famiglie.

Nell'operare, privilegiamo la formazione continua degli operatori, la capacità di ascolto e la concretezza degli obiettivi.



Area di Intervento: Disabili

Tipologia di Intervento: Domiciliare e Sociale

Servizio: Progetti Terapeutico Riabilitativi Sostenuti Da Budget Di Salute

Informazioni sulle prestazioni offerte

I PTRI sostenuti da Budget di Salute sono una modalità di erogazione di prestazioni sociosanitarie nel macro-livello "Assistenza territoriale, ambulatoriale e domiciliare" per i micro-livelli:

- a) Assistenza programmata a domicilio
- b) Attività sanitaria e sociosanitaria a favore delle persone con problemi psichiatrici e/o delle famiglie
- c) Attività sanitaria e sociosanitaria a favore di tossicodipendenti e/o delle famiglie
- d) Attività sanitaria e sociosanitaria nell'ambito di programmi riabilitativi a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali così come disciplinati dall'articolo 46 della legge regionale 27 gennaio 2012, n. 1.e dall'articolo 7, comma 5, della legge regionale n. 7 del 16 aprile 2012, nelle modalità operative indicate dalla DGR 483 del 21/09/2012.

Descrizione.

L'intervento realizzare prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al disabile di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale. Per alcuni interventi di socializzazione, sarà presa in considerazione anche la possibilità di attuare -se le condizioni dell'utente lo permettono- iniziative fuori sede.

Finalità perseguite attraverso l'erogazione del servizio.

Le finalità possono essere sintetizzate come segue:

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- informare sui diritti, pratiche e servizi con svolgimento di piccole commissioni;
- accompagnare l'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.

Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento.

- promuovere effettivi percorsi abilitativi individuali nelle aree (corrispondenti al tempo stesso ai principali determinanti sociali della salute e a diritti di cittadinanza costituzionalmente garantiti): apprendimento/socialità/affettività, formazione/lavoro;
- interventi di inclusione sociale per cittadini in condizioni di fragilità e/o non autosufficienza concomitante o conseguente a patologie psichiche o fisiche a decorso protratto e potenzialmente ingravescenze (malattie croniche e/o cronico degenerative e disabilità sociale) o a stati di grave rischio e vulnerabilità per la prognosi che richiedono progetti individuali caratterizzati dalla inscindibilità degli interventi sanitari e

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



sociali, a partenza da bisogni con prevalenza sanitaria ad espressività sociale;

- interventi di inclusione sociale valutati, gestiti e monitorati in maniera integrata e concordata tra operatori sanitari, sociali e del privato, insieme agli utenti ed ai familiari, mediante le Unità di Valutazione Integrate, ovvero attraverso l'intreccio tra iniziativa pubblica e risorse comunitarie, per quanto concerne i metodi e le opportunità di cura e riabilitazione.

Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

Possono svolgersi anche in abitazioni, messe a disposizione dai soggetti cogestori per i gruppi di convivenza, in possesso di certificato di idoneità abitativa nel rispetto del numero di ospiti in esso indicato e comunque non superiore alle sei unità, nelle modalità indicate con DGR n. 483/2012.

Risorse professionali e tecnologiche impiegate

Coordinatore

In possesso di laurea magistrale in psicologia o in sociologia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione, in scienze dei servizi sociali, o equipollenti, esperti in economia sociale, esperti giuridici, con esperienza di almeno un anno nel settore dei servizi sociali

Figure professionali di I livello

- a) con formazione specifica su tematiche socio-assistenziali e di assistenza alla persona
- b) operatori socio-sanitari (OSS)

Figure professionali di II livello

Con formazione specifica in attività laboratoriali, ricreative e di animazione socio-culturale.

Altro

Altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

Risorse di comunità, familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento

Creazione di un supporto e miglioramento delle competenze delle famiglie che si prendono cura di soggetti fragili.

Sviluppo di un sistema di supporti e di trasmissione di competenze/informazioni a famiglie esposte a fattori di stress, rischio salute o disagio, generati dalla necessità di prendersi cura direttamente dei soggetti più fragili

Lavoro di rete: De Colores Onlus promuove nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

Territorialità: La conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono permette di poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

Criteri di accesso alle prestazioni

Destinatari.

Persone con disabilità accertata ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 104/92 .

Persone con disabilità con età inferiore ai sessantacinque anni in condizione di parziale o totale non Autosufficienza..

Cittadini disabili, residenti all'interno del contesto territoriale di riferimento e prioritariamente:

- a persone con handicap di particolare gravità, ex legge 104/92 art. 3 comma 3;
- a persone disabili in condizioni di parziale o totale perdita dell'autonomia;
- a persone disabili che vivono sole;
- a persone disabili che vivono in famiglie non in grado di assicurare pienamente e con continuità



l'assistenza necessaria;

- a persone con disabilità psichica.

Dove.

Presso il domicilio dell'utente.

Come si procede.

Viene effettuato un iniziale colloquio con un operatore del Servizio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario di competenza dove consegnare il Modulo di accesso compilato a cura del medico di base. Sia nel primo che nel secondo caso, al richiedente viene somministrata una Scheda di Accesso per effettuare una prima rilevazione del bisogno.

Successivamente sarà l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) a definire il bisogno e stabilire l'accesso al servizio.

Per accedere al servizio.

Accesso differito - subordinato all'esito dell'Unità di Valutazione Integrata.

L'Unità di Valutazione Integrata (di seguito definita U.V.I.) è un'equipe socio-sanitaria multidisciplinare integrata, composta da personale dell'ASL e dei Comuni che effettua la valutazione multidimensionale evidenziando le esigenze sia sanitarie che sociali di natura complessa per la definizione del progetto sanitario personalizzato e della presa in carico integrata.

Rivolgersi

All'Ufficio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario competente per presentare istanza di accesso al servizio.

Quando.

Nei giorni e negli orari di ricevimento previsti per l'accoglienza del pubblico e indicati nella scheda Recapiti e Riferimenti Utili.

Rivolgersi all'Unità di Relazione con il pubblico del Distretto Sanitario di riferimento.

Modalità di accesso ai servizi.

Le domande di accesso ai servizi devono essere depositate presso il Comune di residenza.

Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente, e comunque entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla formale richiesta.

In caso di utenza eccedente le possibilità di intervento del servizio verranno valutate le priorità in base ai seguenti criteri:

1. urgenza della richiesta relativamente ad una nuova presa in carico di utente che da autosufficiente è diventato non autosufficiente con conseguente necessità di riorganizzazione e di addestramento dei familiari;
2. carenza di una adeguata rete di relazioni di supporto dell'anziano;
3. presenza di una assistente familiare e/o di familiari.

Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

In merito alla determinazione delle tariffe, eventuali compartecipazioni economiche degli utenti assistiti e agevolazioni tariffarie ci si attiene alle disposizioni delle Stazioni appaltanti.

Determinazione della quota di compartecipazione al costo delle prestazioni sociali



Le modalità di determinazione della quota di compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni sociali agevolate erogate dai comuni (D.Lgs, 31 marzo 1998, n. 109 e successive integrazioni e dal DPCM 221 del 07/05/1999 e successive modificazioni) si applicano a tutti i servizi e le prestazioni sociali a domanda individuale erogate dall'amministrazione comunale.

Criteri di accesso alle prestazioni

Modalità di accesso:

- ☐ accesso libero;
- ☐ accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione multiprofessionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione amministrativa;
- ☐ altre eventuali forme di accesso.

Forme di accesso:

- ☐ accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
- ☐ accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi e soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "inviati".



Minori

Ogni minore, bambino o adolescente, è un universo di relazioni e rapporti, sogni e speranze, che vive nel presente e guarda al futuro. Le loro scelte ed esperienze di oggi ci parlano della città che sarà. Del mondo che sarà. Per questo, nel nostro lavoro quotidiano con i minori, privilegiamo il fare.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire una integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca. L'insieme di questi elementi e relazioni favorisce il nostro obiettivo primario: produrre benessere e favorire la prevenzione di ogni forma di disagio psicosociale.

Gli interventi comprendono servizi educativi e ricreativi rivolti all'infanzia, alla preadolescenza e alla adolescenza, gestiti in convenzione con gli Enti Pubblici e quindi gratuiti per gli iscritti. Particolare attenzione viene posta al lavoro di rete con le risorse istituzionali e informali presenti nel territorio: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole; associazioni, cooperative, volontariato.



Area di Intervento: Minori

Tipologia di Intervento: Domiciliare e Sociale

Servizio: Progetti Terapeutico Riabilitativi Sostenuti Da Budget Di Salute

Informazioni sulle prestazioni offerte

I PTRI sostenuti da Budget di Salute sono una modalità di erogazione di prestazioni sociosanitarie nel macro-livello "Assistenza territoriale, ambulatoriale e domiciliare" per i micro-livelli:

- a) Assistenza programmata a domicilio
- b) Attività sanitaria e sociosanitaria a favore delle persone con problemi psichiatrici e/o delle famiglie
- c) Attività sanitaria e sociosanitaria a favore di tossicodipendenti e/o delle famiglie
- d) Attività sanitaria e sociosanitaria nell'ambito di programmi riabilitativi a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali così come disciplinati dall'articolo 46 della legge regionale 27 gennaio 2012, n. 1.e dall'articolo 7, comma 5, della legge regionale n. 7 del 16 aprile 2012, nelle modalità operative indicate dalla DGR 483 del 21/09/2012.

Descrizione.

L'intervento realizzare prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al minore di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale. Per alcuni interventi di socializzazione, sarà presa in considerazione anche la possibilità di attuare -se le condizioni dell'utente lo permettono- iniziative fuori sede.

Finalità perseguite attraverso l'erogazione del servizio.

La persona assistita, soprattutto il minore, ha il diritto di vivere nelle condizioni migliori possibili ed è facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita.

Per questo motivo è prevista, ove possibile, la collaborazione attiva dei familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità del minore un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Le finalità possono essere sintetizzate come segue:

- Il punto di partenza di ogni singola progettualità riteniamo dovrebbe essere l'accoglienza e l'ascolto dei diretti interessati,
- realizzare con i genitori un lavoro condiviso di riflessione finalizzato a "rimetterli in gioco" rispetto ad una genitorialità possibile.
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- accompagnare l'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.

Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento.

- promuovere effettivi percorsi abilitativi individuali nelle aree (corrispondenti al tempo stesso ai principali

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



determinanti sociali della salute e a diritti di cittadinanza costituzionalmente garantiti):

- apprendimento/socialità/affettività, formazione/lavoro;
- interventi di inclusione sociale valutati, gestiti e monitorati in maniera integrata e concordata tra operatori sanitari, sociali e del privato, insieme agli utenti ed ai familiari, mediante le Unità di Valutazione Integrate, ovvero attraverso l'intreccio tra iniziativa pubblica e risorse comunitarie, per quanto concerne i metodi e le opportunità di cura e riabilitazione.
- Sostegno del nucleo familiare in situazione di difficoltà temporanea;
- Mantenimento del minore in famiglia attraverso il recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa ed il rafforzamento delle figure parentali;
- Servizio di sostegno scolastico, nei casi in cui l'assistente sociale lo ritenga utile, è possibile svolgere il servizio anche presso la scuola del minore.
- Indagini conoscitive;
- Sostegno e aiuto scolastico;
- Orientamento e responsabilizzazione dei genitori;
- Mediazione familiare;
- Collegamenti con i servizi di base;
- Organizzazione del tempo libero per i minori;
- Azioni per l'inserimento nel più ampio contesto sociale;
- Assistenza socio-psico-sanitaria,
- Raccordo con i servizi territoriali;
- Orientamento e accompagnamento ai servizi socio-educativi e sanitari operanti sul territorio.

Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

Possono svolgersi anche in abitazioni, messe a disposizione dai soggetti cogestori per i gruppi di convivenza, in possesso di certificato di idoneità abitativa nel rispetto del numero di ospiti in esso indicato e comunque non superiore alle sei unità, nelle modalità indicate con DGR n. 483/2012.

Risorse professionali e tecnologiche impiegate

Coordinatore

In possesso di laurea magistrale in psicologia o in sociologia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione, in scienze dei servizi sociali, o equipollenti, esperti in economia sociale, esperti giuridici, con esperienza di almeno un anno nel settore dei servizi sociali

Figure professionali di I livello

- a) con formazione specifica su tematiche socio-assistenziali e di assistenza alla persona
- b) operatori socio-sanitari (OSS)

Figure professionali di II livello

Con formazione specifica in attività laboratoriali, ricreative e di animazione socio-culturale.

Altro

Altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

Risorse di comunità, familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento

Creazione di un supporto e miglioramento delle competenze delle famiglie che si prendono cura di soggetti fragili. Sviluppo di un sistema di supporti e di trasmissione di competenze/informazioni a famiglie esposte a fattori di stress, rischio salute o disagio, generati dalla necessità di prendersi cura direttamente dei soggetti più fragili

Lavoro di rete: De Colores Onlus promuove nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.



Territorialità: La conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono permette di poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

Criteri di accesso alle prestazioni

Come si procede.

Viene effettuato un iniziale colloquio con un operatore del Servizio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario di competenza dove consegnare il Modulo di accesso compilato a cura del medico di base. Sia nel primo che nel secondo caso, al richiedente viene somministrata una Scheda di Accesso per effettuare una prima rilevazione del bisogno.

Successivamente sarà l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) a definire il bisogno e stabilire l'accesso al servizio.

Per accedere al servizio.

Accesso differito - subordinato all'esito dell'Unità di Valutazione Integrata.

L'Unità di Valutazione Integrata (di seguito definita U.V.I.) è un'equipe socio-sanitaria multidisciplinare integrata, composta da personale dell'ASL e dei Comuni che effettua la valutazione multidimensionale evidenziando le esigenze sia sanitarie che sociali di natura complessa per la definizione del progetto sanitario personalizzato e della presa in carico integrata.

Rivolgersi

All'Ufficio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario competente per presentare istanza di accesso al servizio.

Quando.

Nei giorni e negli orari di ricevimento previsti per l'accoglienza del pubblico e indicati nella scheda Recapiti e Riferimenti Utili.

Rivolgersi all'Unità di Relazione con il pubblico del Distretto Sanitario di riferimento.

Modalità di accesso ai servizi.

Le domande di accesso ai servizi devono essere depositate presso il Comune di residenza.

Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente, e comunque entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla formale richiesta.

In caso di utenza eccedente le possibilità di intervento del servizio verranno valutate le priorità in base ai seguenti criteri:

4. urgenza della richiesta relativamente ad una nuova presa in carico di utente che da autosufficiente è diventato non autosufficiente con conseguente necessità di riorganizzazione e di addestramento dei familiari;
5. carenza di una adeguata rete di relazioni di supporto dell'anziano;
6. presenza di una assistente familiare e/o di familiari.

Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

In merito alle determinazioni delle tariffe, eventuali compartecipazioni economiche degli utenti assistiti e agevolazioni tariffarie ci si attiene alle disposizioni delle Stazioni appaltanti.

Determinazione della quota di compartecipazione al costo delle prestazioni sociali

Le modalità di determinazione della quota di compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni sociali agevolate erogate dai comuni (D.Lgs, 31 marzo 1998, n. 109 e successive integrazioni e dal DPCM 221 del



07/05/1999 e successive modificazioni) si applicano a tutti i servizi e le prestazioni sociali a domanda individuale erogate dall'amministrazione comunale.

Criteri di accesso alle prestazioni

Modalità di accesso:

- ☐ accesso libero;
- ☐ accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione multiprofessionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione amministrativa;
- ☐ altre eventuali forme di accesso.

Forme di accesso:

- ☐ accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
- ☐ accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi e soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "invianti".



Area Psichiatrica

La Cooperativa individua e sviluppa percorsi di accoglienza per persone con patologie psichiatriche attraverso progetti individuali condivisi con l'utente ed i Servizi Inviati, offrendo risposte diversificate presso le Residenze Sanitarie e i Servizi socio- sanitari residenziali e diurni. L'accoglienza è della persona nella sua totalità, tenendo conto della risorsa che è e del "passo" che essa può fare per raggiungere, accompagnata, la migliore qualità di vita possibile. Ciò è attuabile attraverso un approccio di carattere educativo-riabilitativo, al fine di sostenere il benessere fisico e materiale, lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali. I progetti di vita e di cura sono, inoltre, orientati al mantenimento dei rapporti con la famiglia di origine e l'apprendimento e lo sviluppo delle capacità lavorative, ove è possibile.



Area di Intervento: Patologie Psichiatriche

Tipologia di Intervento: Domiciliare e Sociale

Servizio: Progetti Terapeutico Riabilitativi Sostenuti Da Budget Di Salute

Informazioni sulle prestazioni offerte

I PTRI sostenuti da Budget di Salute sono una modalità di erogazione di prestazioni sociosanitarie nel macro-livello "Assistenza territoriale, ambulatoriale e domiciliare" per i micro-livelli:

- a) Assistenza programmata a domicilio
- b) Attività sanitaria e sociosanitaria a favore delle persone con problemi psichiatrici e/o delle famiglie
- c) Attività sanitaria e sociosanitaria a favore di tossicodipendenti e/o delle famiglie
- d) Attività sanitaria e sociosanitaria nell'ambito di programmi riabilitativi a favore di disabili fisici, psichici e sensoriali così come disciplinati dall'articolo 46 della legge regionale 27 gennaio 2012, n. 1.e dall'articolo 7, comma 5, della legge regionale n. 7 del 16 aprile 2012, nelle modalità operative indicate dalla DGR 483 del 21/09/2012.

Descrizione.

L'intervento realizzare prevede una serie di prestazioni a domicilio dell'utente, al fine di consentire al disabile di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e nel relativo ambiente familiare e sociale. Per alcuni interventi di socializzazione, sarà presa in considerazione anche la possibilità di attuare -se le condizioni dell'utente lo permettono- iniziative fuori sede.

Finalità perseguite attraverso l'erogazione del servizio.

Le finalità possono essere sintetizzate come segue:

- ridurre e ritardare il ricorso alle strutture residenziali, in armonia con quanto previsto dal regolamento comunale e con gli orientamenti normativi nazionali e regionali in materia;
- stimolare, mantenere e potenziare le capacità e le funzionalità residue della persona;
- incentivare il recupero di funzionalità e capacità latenti o parzialmente deteriorate;
- sostenere e aiutare la persona laddove impossibilitata a causa della perdita temporanea o permanente di funzionalità necessarie alla gestione della vita quotidiana, nonché supportare la famiglia rispetto al suo carico assistenziale;
- stimolare, potenziare, attivare e collaborare con i soggetti, le istituzioni e i gruppi del territorio, che costituiscono la rete in cui si colloca la persona;
- informare sui diritti, pratiche e servizi con svolgimento di piccole commissioni;
- accompagnare l'utente per visite mediche o altre necessità (presso uffici e strutture sanitarie) quando questi non sia in grado di recarsi da solo per qualsivoglia valido motivo;
- partecipare agli interventi di socializzazione e/o recupero a favore della persona.

Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento.

- promuovere effettivi percorsi abilitativi individuali nelle aree (corrispondenti al tempo stesso ai principali determinanti sociali della salute e a diritti di cittadinanza costituzionalmente garantiti): apprendimento/socialità/affettività, formazione/lavoro;
- interventi di inclusione sociale per cittadini in condizioni di fragilità e/o non autosufficienza concomitante o conseguente a patologie psichiche o fisiche a decorso protratto e potenzialmente ingravescente (malattie croniche e/o cronico degenerative e disabilità sociale) o a stati di grave rischio e vulnerabilità per la prognosi che richiedono progetti individuali caratterizzati dalla inscindibilità degli interventi sanitari e sociali, a partenza da bisogni con prevalenza sanitaria ad espressività sociale;
- interventi di inclusione sociale valutati, gestiti e monitorati in maniera integrata e concordata tra operatori

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



sanitari, sociali e del privato, insieme agli utenti ed ai familiari, mediante le Unità di Valutazione Integrate, ovvero attraverso l'intreccio tra iniziativa pubblica e risorse comunitarie, per quanto concerne i metodi e le opportunità di cura e riabilitazione.

Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

Possono svolgersi anche in abitazioni, messe a disposizione dai soggetti cogestori per i gruppi di convivenza, in possesso di certificato di idoneità abitativa nel rispetto del numero di ospiti in esso indicato e comunque non superiore alle sei unità, nelle modalità indicate con DGR n. 483/2012.

Risorse professionali e tecnologiche impiegate

Coordinatore

In possesso di laurea magistrale in psicologia o in sociologia, in scienze dell'educazione, in scienze della formazione, in scienze dei servizi sociali, o equipollenti, esperti in economia sociale, esperti giuridici, con esperienza di almeno un anno nel settore dei servizi sociali

Figure professionali di I livello

a) con formazione specifica su tematiche socio-assistenziali e di assistenza alla persona

b) operatori socio-sanitari (OSS)

Figure professionali di II livello

Con formazione specifica in attività laboratoriali, ricreative e di animazione socio-culturale.

Altro

Altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.

Risorse di comunità, familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento

Creazione di un supporto e miglioramento delle competenze delle famiglie che si prendono cura di soggetti fragili.

Sviluppo di un sistema di supporti e di trasmissione di competenze/informazioni a famiglie esposte a fattori di stress, rischio salute o disagio, generati dalla necessità di prendersi cura direttamente dei soggetti più fragili

Lavoro di rete: De Colores Onlus promuove nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

Territorialità: La conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono permette di poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

Criteri di accesso alle prestazioni

Destinatari.

Persone con disabilità accertata ai sensi dell'art. 3 delle Legge n. 104/92 .

Persone con disabilità con età inferiore ai sessantacinque anni in condizione di parziale o totale non Autosufficienza.

Cittadini disabili, residenti all'interno del contesto territoriale di riferimento e prioritariamente:

- a persone con handicap di particolare gravità, ex legge 104/92 art. 3 comma 3;
- a persone disabili in condizioni di parziale o totale perdita dell'autonomia;
- a persone disabili che vivono sole;
- a persone disabili che vivono in famiglie non in grado di assicurare pienamente e con continuità l'assistenza necessaria;
- a persone con disabilità psichica.

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



Dove.

Presso il domicilio dell'utente.

Come si procede.

Viene effettuato un iniziale colloquio con un operatore del Servizio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario di competenza dove consegnare il Modulo di accesso compilato a cura del medico di base. Sia nel primo che nel secondo caso, al richiedente viene somministrata una Scheda di Accesso per effettuare una prima rilevazione del bisogno.

Successivamente sarà l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) a definire il bisogno e stabilire l'accesso al servizio.

Per accedere al servizio.

Accesso differito - subordinato all'esito dell'Unità di Valutazione Integrata.

L'Unità di Valutazione Integrata (di seguito definita U.V.I.) è un'equipe socio-sanitaria multidisciplinare integrata, composta da personale dell'ASL e dei Comuni che effettua la valutazione multidimensionale evidenziando le esigenze sia sanitarie che sociali di natura complessa per la definizione del progetto sanitario personalizzato e della presa in carico integrata.

Rivolgersi

All'Ufficio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario competente per presentare istanza di accesso al servizio.

Quando.

Nei giorni e negli orari di ricevimento previsti per l'accoglienza del pubblico e indicati nella scheda Recapiti e Riferimenti Utili.

Rivolgersi all'Unità di Relazione con il pubblico del Distretto Sanitario di riferimento.

Modalità di accesso ai servizi.

Le domande di accesso ai servizi devono essere depositate presso il Comune di residenza.

Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente, e comunque entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla formale richiesta.

In caso di utenza eccedente le possibilità di intervento del servizio verranno valutate le priorità in base ai seguenti criteri:

7. urgenza della richiesta relativamente ad una nuova presa in carico di utente che da autosufficiente è diventato non autosufficiente con conseguente necessità di riorganizzazione e di addestramento dei familiari;
8. carenza di una adeguata rete di relazioni di supporto dell'anziano;
9. presenza di una assistente familiare e/o di familiari.

Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

In merito alla determinazione delle tariffe, eventuali compartecipazioni economiche degli utenti assistiti e agevolazioni tariffarie ci si attiene alle disposizioni delle Stazioni appaltanti.

Determinazione della quota di compartecipazione al costo delle prestazioni sociali

Le modalità di determinazione della quota di compartecipazione degli utenti al costo delle prestazioni sociali agevolate erogate dai comuni (D.Lgs, 31 marzo 1998, n. 109 e successive integrazioni e dal DPCM 221 del



07/05/1999 e successive modificazioni) si applicano a tutti i servizi e le prestazioni sociali a domanda individuale erogate dall'amministrazione comunale.

Criteri di accesso alle prestazioni

Modalità di accesso:

- ☐ accesso libero;
- ☐ accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione multiprofessionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione amministrativa;
- ☐ altre eventuali forme di accesso.

Forme di accesso:

- ☐ accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
- ☐ accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi e soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "invianti".



LE NOSTRE STRUTTURE

Area di Intervento: Disagio Psicico

Tipologia di Intervento: Residenziale

Servizio: Gruppo Appartamento "SUSEYA"

Descrizione.

Servizio residenziale con livello medio di protezione per disabili adulti autonomi e semiautonomi che, non necessitano di assistenza sanitaria continuativa e che optano per una scelta di convivenza, pur nel contesto di una soluzione abitativa autonoma.

In tale tipologia di servizio possono annoverarsi anche le strutture per il "dopo di noi" a dimensione familiare, finalizzate a garantire assistenza alle persone con grave disabilità che rimangono prive del supporto familiare (art. 80 L. 388/2000 e D.M. 470/2011).

Il Gruppo Appartamento offre assistenza con regime residenziale a soggetti con disagio psichico che non hanno la possibilità, per motivi diversi, di vivere all'interno del proprio contesto familiare, è una struttura residenziale a carattere familiare che persegue e realizza gli scopi della Cooperativa nell'Area di intervento della Salute Mentale / Disagio Psicico per Disabili orfani e/o privi di validi riferimenti familiari ("Dopo di Noi"), nonché per quelli che necessitano di sperimentare percorsi di autonomia personale, lontani dalla propria famiglia. Il Gruppo Appartamento ha lo scopo di offrire assistenza, in modo da sostenere e potenziare i livelli residui di autonomia. Tali livelli saranno sostenuti e potenziati attraverso interventi e terapie individuali e di gruppo, a seconda della diagnosi e delle possibilità del singolo Utente. Le evoluzioni o le possibili regressioni saranno valutate costantemente, dai professionisti che compongono l'équipe, mediante l'osservazione dei comportamenti e delle dinamiche messe in atto. L'immediatezza e la costanza nell'osservazione e nella valutazione permetterà di realizzare strategie di intervento mirate a potenziare i comportamenti positivi e a correggere quelli negativi.

Informazioni sulle prestazioni offerte

Su richiesta degli utenti vengono concordate prestazioni di assistenza domiciliare, socioassistenziali, di segretariato sociale, aggregative e ricreativo culturali; eventuali prestazioni sanitarie.

Presenza, a richiesta dell'utente, di figure professionali di supporto all'autonomia individuale e sociale.

Il Gruppo Appartamento assicura una continuità di servizio 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno, con la presenza di operatori sociali a ciclo continuo e di operatori sanitari per fasce orarie.

Offre assistenza con regime residenziale a soggetti con disagio psichico che non hanno la possibilità, per motivi diversi, di vivere all'interno del proprio contesto familiare

Attività:

- Alloggio e somministrazione pasti;
- attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
- attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- laboratori abilitativi, ricreativi, espressivi e di inclusione socio-lavorativa;
- prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e socio-riabilitative in regime residenziale, che si configurano come interventi di assistenza domiciliare.

Le prestazioni sono erogate attraverso:

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



-
- Attività di assistenza diretta alla persona
 - Cura e igiene personale;
 - Assistenza ed aiuto nel mantenimento delle autonomie di primo livello e nell'acquisizione di nuove competenze legate alla cura di sé;
 - Sostegno nell'intraprendere compiti semplici e/o articolati della routine quotidiana
 - Attività educative interne
 - Laboratorio didattico
 - Laboratorio artistico
 - Laboratorio di cucina
 - Laboratorio musicale
 - Laboratorio di motricità
 - Laboratorio teatrale
 - Attività educative esterne
 - Uscite sul territorio;
 - partecipazione a mercatini espositivi/altre manifestazioni in collaborazione con Associazioni del territorio e non in cui gli utenti accompagnati da operatori e/o volontari espongono i propri manufatti;
 - rappresentazione dei lavori teatrali portati avanti durante l'anno, anche in collaborazione con realtà esterne;
 - attività educative che prevedono l'uscita dalla struttura quali piscina, gite nei dintorni o presso parchi di divertimento, giornate in agriturismo. Per la maggior parte di queste attività è richiesto contributo economico extra ai famigliari, mentre le gite nei dintorni sono assolate in toto dalla Cooperativa;
 - qualora i famigliari non fossero più in grado di muoversi per venire a trovare il proprio caro, la Cooperativa organizza periodicamente uscite per visite a domicilio così da mantenere il contatto non solo telefonico con la famiglia d'origine;

La Casa

- Descrizione Gruppo Appartamento "Suseya"

Per il Gruppo Appartamento è stata scelta una soluzione ubicata nel vivo del contesto sociale ed abitativo, facilmente raggiungibile con i vari mezzi di trasporto per permettere e mantenere il contatto con la rete presente sul territorio. La Struttura può ospitare sette persone ed è sita nel comune di Casapesenna (CE) in via Corso Europa XXIII Traversa n°1, individuato al NCEU al foglio 5 particella 5108 sub 4 categoria A\2, risulta essere accessibile e visitabile, e quindi completamente fruibile anche da persone con ridotte od impedito capacità motorie.

L'appartamento al primo piano del fabbricato con l'utilizzo dell'ampio cortile annesso, L'attuale destinazione d'uso del locale è classificata A/2, abitazione, quindi compatibile con la funzione "Gruppo Appartamento" ed è già munito di certificato di agibilità.
- Introduzione e criteri di distribuzione degli spazi interni del Gruppo Appartamento

Il Gruppo Appartamento è un servizio articolato in spazi multivalenti, caratterizzato da una pluralità di attività e servizi offerti.

La struttura si propone soprattutto come "centro di aggregazione", luogo di crescita, di valorizzazione del soggetto e del suo esperire.



Gli interventi della struttura sono finalizzati alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso proposte di socializzazione e di identificazione con figure di riferimento, effettuando percorsi formativi, di integrazione sociale e di recupero e sviluppo di autonomie domestiche e sociali ma, è anche un servizio rivolto alle famiglie degli utenti e che offre un aiuto concreto nella gestione della quotidianità dei parenti utenti del servizio.

Il Gruppo Appartamento, in quanto luogo che privilegia la socializzazione e l'espressione della personalità, mira ad attivare le risorse e le potenzialità individuali attraverso progetti educativi, individuali e personalizzati, che conducono o ri-conducono verso una graduale autonomia.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire l'integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca.

Il Gruppo Appartamento, si integra in una prospettiva di rete con altre iniziative e servizi operanti nel territorio quali: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole, associazioni, cooperative e volontariato. I locali del "Gruppo Appartamento" sono ubicati al primo piano di un edificio situato su un lotto urbano ben collegato alle attività circostanti, e occupano una superficie complessiva calpestabile, compresi gli spazi esterni, di 233,00 mq con la seguente collocazione:

- n°2 spazi esterni che servono tutti gli ambienti dell'appartamento
- n°3 camere da letto doppie
- n°1 camera da letto singola
- n°1 spazio per le attività amministrative
- n°1 cucina con soggiorno annesso
- n°3 servizi igienici di cui uno adeguato per persone disabili.
- n°1 ripostiglio

Il Gruppo Appartamento utilizza tutti gli allacciamenti ai servizi primari esistenti e funzionanti nell'immobile (fognatura, acquedotto, energia elettrica, riscaldamento e acqua calda), inoltre è stata installata una linea telefonica e una postazione computer con collegamento ad internet a disposizione degli utenti.

➤ **Superamento delle barriere architettoniche.**

L'accesso per le persone disabili avviene per mezzo di un montascale a cingoli per consentire il transito di una persona su sedia a ruote;

La porta di accesso dell'abitazione è di 120 cm e tutte le altre porte hanno una luce netta di almeno 70 cm.

Il servizio igienico destinato ai disabili ha un lavabo e tazza wc adeguati, e quest'ultimo affiancato da corrimano verticale. La tazza wc è posizionata ad altezza massima di cm 50 mentre il lavabo è posizionato ad altezza massima di cm 80 con corrimano orizzontali continui ad altezza massima di cm 80 e distanti dalla parete di cm 5.

L'appartamento in uso dalla De Colores Onlus è quindi dotato di tutti gli accorgimenti atti al superamento delle barriere architettoniche.

Per tutto quanto su esposto, il fabbricato risulta essere accessibile e visitabile e quindi completamente fruibile anche da persone con ridotte od impedito capacità motorie.

➤ **Allacciamenti alle reti di servizio**

L'area dov'è situato il gruppo appartamento è già totalmente urbanizzata, dotata di opere di urbanizzazione primaria e dei servizi di rete indispensabili per il funzionamento della struttura.

Informazioni Sul Contesto Territoriale



Il Comune di Casapesenna è confinante con i Comuni di Giugliano in Campania (NA), San Cipriano d'Aversa, San Marcellino, Trentola Ducenta, Villa di Briano e dista solo 7,4 km da Aversa

➤ Infrastrutture e trasporti

Il paese è attraversato dagli autobus della compagnia CTP (compagnia trasporti pubblici Napoli). La stazione ferroviaria più vicina è la Stazione di Albanova al confine di Casapesenna con San Cipriano d'Aversa facilmente raggiungibile dal sovrappasso pedonale.

La stazione di Albanova è una fermata ferroviaria posta sul tronco comune alle linee Roma-Formia- Napoli e Villa Literno-Cancello. È posta nel centro abitato di San Cipriano d'Aversa, al confine con Casapesenna, ma prende il nome dal comune di Albanova, che in passato raggruppava, oltre alla stessa San Cipriano, anche Casal di Principe e Casapesenna.

Le strade provinciali presenti sul territorio sono:

- SP200 - Corso Europa
- SP340 - Variante di Casapesenna

➤ Monumenti e luoghi d'interesse -

- Palazzo Baronale (XV o XVI secolo) di matrice vicereale
- Statua Don Salvatore Vitale
- Monumento dei caduti
- Piazza Agostino Petrillo
- Parco della legalità

➤ Architetture religiose

- Chiesa parrocchiale di Santa Croce;
- Chiesa di San Pietro in Vinculis (in località Isola)
- Chiesa dell'Addolorata (detta Cappella della Madonnella);
- Cappella del Santissimo Crocifisso
- Santuario Mia Madonna Mia Salvezza (Detto anche il Tempio). Situato nel limitrofo comune di San Cipriano d'Aversa, in Viale Don Salvatore Vitale.

➤ Impianti sportivi

- Stadio comunale "Luigi Basco"

➤ Scuole

- scuole elementari: statale "G.Pascoli",
- scuole elementari: privata "Primo Sorriso".
- scuole medie: statale "G.Pascoli".

➤ Biblioteca

- La biblioteca è situata presso la piazza A. Petrillo, all'interno della casa comunale.

➤ Altri Servizi presenti sul territorio comunale

- Ufficio Postale: Corso Europa, 36
- Farmacia: Piazza A. Petrillo, 53
- Parafarmacie: Corso Europa 30
- Casa Comunale: Via Don Giuseppe Diana, 3, 81030 Casapesenna CE
- Polizia: Corso Europa 75



➤ Servizi di riferimento per il territorio

- Porto: a Napoli
- Aeroporto: a Napoli/Capodichino e a Roma/Fiumicino
- Carabinieri: a San Cipriano d'Aversa
- Guardia di finanza: ad Aversa
- Vigili del fuoco: ad Aversa
- Corte d'Appello: a Napoli
- Tribunale: a Santa Maria Capua Vetere
- Ospedale: ad Aversa

Finalità perseguite attraverso l'erogazione del servizio.

Il gruppo appartamento nasce dall'esigenza di individuare alcune tipologie di risposte maggiormente personalizzate e flessibili in tema di residenzialità assistita, con un tipo di valenza in prevalenza socio-riabilitativa. Questa soluzione si rivolge a persone che necessitano soprattutto di un supporto relazionale ma con maggiore autonomia nella vita quotidiana; inoltre, si fornisce un sostegno stabile a chi difficilmente potrebbe auspicare ad una completa autonomia domiciliare (e ad un inserimento lavorativo) ma può trarre giovamento da situazioni di residenzialità più leggera, proseguendo i percorsi intrapresi nel Gruppo Appartamento, sempre con l'obiettivo di poter sperimentare la propria autonomia, favorendo la realizzazione di esperienze di crescita individuale, orientato alla crescita ed allo sviluppo personale e sociale. In questa sede, infatti, gli utenti saranno attivamente responsabili nella gestione della propria persona e dell'abitazione (fare la spesa, occuparsi delle pulizie) con l'obiettivo principale di lavorare sull'acquisizione e il consolidamento di alcune autonomie primarie di cura di sé, assunzione delle terapie farmacologiche, gestione delle relazioni, del tempo libero e dei rapporti sociali.

Per il raggiungimento degli obiettivi sarà necessario organizzare attività volte al raggiungimento delle seguenti finalità:

- Educazione del soggetto all'autonomia personale;
- Miglioramento nell'utente delle capacità motorie, manuali, linguistiche, logiche, critiche, estetiche;
- Conoscenza e padronanza del territorio;
- Apprendimento delle regole del vivere in famiglie ed in società;
- Mantenimento e potenziamento delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali.

Obiettivi generali specifici

Il Gruppo Appartamento offre un contesto abitativo non massificante a quei soggetti che hanno bisogno di una assistenza continua, nel tentativo di ricostruire il tessuto relazionale e sociale dell'utente.

Gli Obiettivi sono dunque quelli di:

- potenziamento della cura del sé e del proprio ambiente
- apprendimento delle capacità di convivenza sociale
- aumento dell'autonomia sociale ed abitativa
- aumento del senso di identità e dell'autostima del soggetto
- garantire tutte quelle cure che normalmente sono prestate dalla famiglia

Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

• **Il progetto individualizzato**

Tutte le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale che consente la valutazione delle competenze, dei limiti delle risorse e dei bisogni specifici dell'utente e della famiglia.



A seguito della valutazione viene steso un progetto individualizzato per ogni ospite, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita e al raggiungimento del benessere possibile.

Per ogni utente vengono individuati obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione opportune.

Il Progetto Individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo.

Inoltre viene presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

Risorse professionali e tecnologiche impiegate

• L'équipe Del Servizio

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, Coordinatrice, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore sociosanitario, Operatore socio assistenziale, Direttore Artistico, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento.

L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Gruppo Appartamento, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto opera:

• Il Coordinatore

Il coordinatore ha la responsabilità della programmazione, coordinamento, monitoraggio e gestione interna del servizio. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha funzioni di referente per il Centro nei confronti delle famiglie, delle Associazioni, dei Comuni e della ASL.

• L'educatore professionale

L'educatore professionale assicura le funzioni educative attraverso:

- Progettazione di interventi educativi individualizzati strutturati sulla base della valutazione delle abilità e delle potenzialità dei singoli soggetti;
- Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
- Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori inoltre sono impegnati in periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari finalizzati ad un continuo miglioramento della qualità e dell'ospitalità del Centro.

• L'Operatore socio sanitario

L'operatore socio sanitario attua l'intervento socio sanitario ed assistenziale e collabora nell'attuazione del progetto educativo individualizzato. Esso assicura l'assistenza diretta e l'aiuto materiale all'utente partecipando in tal modo alla realizzazione delle attività programmate in collaborazione con gli educatori.

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Gestiscono inoltre l'igiene e la pulizia del servizio.

• L'Operatore socio assistenziale

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



L'operatore socio assistenziale attua l'intervento assistenziale con Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiere, Intervento igienico sanitario e di carattere sociale, Supporto gestionale, organizzativo e formativo.

- **Direttore Artistico**

L'educatore sociale, d'intesa con l'équipe, realizza interventi di animazione socio-culturale ed educativa, attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale di persone e gruppi, favorendo lo sviluppo delle potenzialità ludico-culturali ed espressivo manuali.

- **Psicologo**

Lo psicologo, in possesso di laurea specialistica e iscritto al relativo Albo professionale, con esperienza di lavoro con soggetti disabili e nella conduzione di gruppi e dinamiche relazionali. Esso collabora con il coordinatore nella fase di inserimento degli utenti al Centro, supporta gli operatori nella formulazione e nella gestione dei progetti educativi individualizzati e fornisce consulenza alle famiglie degli utenti.

- **Rapporti con il volontariato**

E' favorita la collaborazione del volontariato, indirizzata verso forme di socializzazione e animazione, in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura. I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione della Cooperativa e nell'esercizio del proprio operato debbono attenersi ai programmi operativi concordati con la medesima e comunque astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

Sistema di rilevazione delle presenze degli operatori

Per verificare l'effettiva presenza degli operatori in turno è stato adottato un registro sigle che registra ingresso e uscita degli operatori mediante la siglatura. Inoltre, il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante le generalità del lavoratore (nome, cognome e qualifica).

Dove.

Per il Gruppo Appartamento è stata scelta una soluzione indipendente, con cortile, ubicata nel vivo del contesto sociale ed abitativo, facilmente raggiungibile con i vari mezzi di trasporto per permettere e mantenere il contatto con la rete presente sul territorio. La Struttura può ospitare sette persone ed è sita in Casapesenna, via XXIII Traversa Corso Europa n.1

Criteri di accesso alle prestazioni

Modalità di accesso:

- ☐ accesso libero;
- ☐ accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione multiprofessionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione amministrativa;
- ☐ altre eventuali forme di accesso.

Forme di accesso:

- ☐ accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
- ☐ accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi e soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "invianti".

Come si procede.

*Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)
Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614
E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it*



- **Privatamente**

Il primo contatto con il nostro Gruppo Appartamento avviene attraverso l'invio alla Direzione della Cooperativa di richiesta formale scritta di inserimento accompagnata da una relazione sociale, educativa e medica del soggetto in questione. La Direzione verificherà che siano presenti le seguenti condizioni: diagnosi di ritardo mentale e la compatibilità della patologia del soggetto e delle sue manifestazioni psico-socio-comportamentali, con le caratteristiche degli ospiti già presenti e l'organizzazione della comunità.

- **Tramite U.V.I.**

Viene effettuato un iniziale colloquio con un operatore del Servizio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario di competenza dove consegnare il Modulo di accesso compilato a cura del medico di base. Sia nel primo che nel secondo caso, al richiedente viene somministrata una Scheda di Accesso per effettuare una prima rilevazione del bisogno. Successivamente sarà l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) a definire il bisogno e stabilire l'accesso al servizio.

Per accedere al servizio.

I soggetti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale. Ai fini dell'ammissione ai servizi e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, i soggetti gestori provvedono alla valutazione globale della situazione del soggetto richiedente, e particolarmente del suo livello di autonomia, avvalendosi di propria équipe professionale. L'équipe professionale, acquisita apposita certificazione del medico di medicina generale del richiedente sul suo stato generale di salute ed eventuali trattamenti sanitari seguiti, valuta, attraverso la raccolta di documentazione sociale riguardante il soggetto, attraverso il metodo dell'indagine socio-ambientale, infine attraverso l'utilizzo di scale di valutazione validate, ovvero di strumenti anche sperimentali di valutazione adottati dalla Regione Campania, il livello di autonomia del soggetto richiedente e i suoi bisogni assistenziali. La medesima équipe provvede alla elaborazione di un piano individuale di assistenza. Se la persona è inviata al servizio dal comune di residenza, la valutazione e la certificazione della sua condizione e del livello di autonomia, e la conseguente predisposizione del piano individuale di assistenza, sono svolte dall'équipe professionale, di concerto con il servizio sociale del comune inviante.

- **Privatamente - Accesso differito - subordinato all'esito del colloquio con il Coordinatore e alla disponibilità di posti.**

Successivamente alla valutazione della Direzione seguirà un colloquio con un responsabile della struttura (coordinatore) per ulteriori approfondimenti. La struttura potrà essere visitata dagli utenti potenziali e dai loro familiari sia a fronte di chiara richiesta di ammissione, sia nelle fasi di riflessione che generalmente precedono ogni possibile inserimento. Le visite si svolgono su appuntamento, per il rispetto reciproco sia delle persone che vogliono visitare il servizio sia degli ospiti e del personale che vi lavorano. Tale incontro ha lo scopo di orientare la scelta del servizio, così che la persona da inserire, i familiari e l'équipe educativa possano valutare l'effettiva congruenza tra i bisogni, le capacità e le potenzialità del nuovo utente e la proposta, le caratteristiche e l'approccio educativo del Gruppo Appartamento. Durante questo primo incontro viene consegnata una copia della Carta dei Servizi della struttura. Dopo una valutazione dell'équipe multidisciplinare, qualora il parere fosse favorevole all'inserimento, seguirà richiesta della documentazione necessaria per avviare la pratica. La documentazione dovrà essere fatta pervenire alla Direzione PRIMA dell'ingresso dell'utente in struttura; al momento dell'inserimento, verrà consegnato al familiare/tutore il contratto d'ingresso che dovrà essere debitamente sottoscritto per accettazione (oltre alla firma e presa visione della modulistica necessaria per la presa in carico dell'ospite (autorizzazione somministrazione farmaci, uscite e privacy).

La domanda di ammissione deve essere corredata di:

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



- certificazione del medico curante attestante lo stato funzionale dell'ospite e quindi lo stato di autosufficienza e l'assenza di cause che possano essere di impedimento alla vita di collettività
 - ulteriori documenti indicati nel modello allegato alla stessa.
-
- Tramite U.V.I. - Accesso differito - subordinato all'esito dell'Unità di Valutazione Integrata.
L'Unità di Valutazione Integrata (di seguito definita U.V.I.) è un'équipe socio-sanitaria multidisciplinare integrata, composta da personale dell'ASL e dei Comuni che effettua la valutazione multidimensionale evidenziando le esigenze sia sanitarie che sociali di natura complessa per la definizione del progetto sanitario personalizzato e della presa in carico integrata.

La Direzione si riserva un periodo di osservazione di 90 giorni a seguito del quale verrà confermato o meno l'inserimento dell'ospite.

In caso in cui non si ritenesse opportuno proseguire con l'accoglienza, si concorderà con il servizio inviante e con i familiari/tutori l'adeguata modalità per il trasferimento dell'ospite, garantendogli la continuità assistenziale fino alla dimissione.

Rivolgersi

- Privatamente
alla Direzione della Cooperativa sita in Casapesenna, via XXIII Traversa Corso Europa n.1, chiedendo un appuntamento inviando una mail a decoloresonlusc@gmail.com, o contattando telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 al numero 0810600537.
- Tramite U.V.I.
All'Ufficio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario competente per presentare istanza di accesso al servizio.

Quando.

Nei giorni e negli orari di ricevimento previsti per l'accoglienza del pubblico e indicati nella scheda Recapiti e Riferimenti Utili.

Rivolgersi all'Unità di Relazione con il pubblico del Distretto Sanitario di riferimento.

Tempi di risposta e presa in carico

Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente, e comunque entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla formale richiesta.

Presa in carico dell'utente

Le condizioni che danno diritto all'accesso e alla presa in carico dell'utente sono:

- diagnosi di ritardo mentale
- compatibilità della patologia del soggetto e delle sue manifestazioni psico-socio- comportamentali, con le caratteristiche degli ospiti già presenti e l'organizzazione del Gruppo Appartamento.

La presa in carico degli ospiti avviene al momento della data di ammissione concordata, dopo il periodo di conoscenza e avvicinamento. Viene immediatamente approntato il Fascicolo Personale per ogni Utente in cui sono conservate tutte le informazioni riguardanti la persona assistita, cioè tutta la documentazione utile a rendere evidente sia la sua storia che tutte le informazioni inerenti tutti gli ambiti della sua vita attuale. Il periodo di osservazione prevede il graduale inserimento dell'ospite nelle dinamiche della vita comunitaria, dal punto di vista relazionale e operativo (la proposta delle varie attività interne ed esterne al fine di individuare i contesti maggiormente significativi). In questa fase verrà verificata l'adeguatezza del Progetto Individuale provvisorio steso dall'équipe durante i primi giorni di inserimento. Lo stesso verrà redatto in



forma definitiva e condiviso con la famiglia/tutore entro 30 giorni dall'inserimento. Una volta terminato il periodo di prova con esito positivo, la persona verrà presa in carico definitivamente.

La Coordinatrice della Cooperativa, durante il periodo di inserimento, sarà a disposizione della famiglia al fine di poter gestire nel miglior modo il periodo di inserimento dell'ospite e la separazione dal contesto familiare.

Accoglimento, formazione e gestione delle liste d'attesa

La Cooperativa, tenuto conto della completezza delle domande presentate, dispone l'ingresso dell'ospite in residenza in funzione dei posti disponibili. In presenza di domande d'ingresso eccedenti i posti liberi, sarà data priorità d'ingresso alle domande complete presentate in funzione dell'ordine di protocollo.

Potranno essere valutate altresì eventuali situazioni sociali come l'assenza di familiari o condizioni ambientali disagiate. Prima dell'ingresso l'ospite e i suoi familiari verranno contattati dall'Ufficio Amministrativo per fissare un incontro con il Coordinatore della Struttura, al fine di verificare se l'effettivo stato di autosufficienza o di minima disabilità dell'ospite sia compatibile con il suo inserimento nel Gruppo Appartamento

Ingresso effettivo dell'ospite

Ai fini dell'inserimento effettivo in struttura l'ospite dovrà produrre ulteriori documenti che costituiranno parte integrante della cartella personale dello stesso e precisamente:

- tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale in originale
- tessera di esenzione dal pagamento di ticket, nel caso di eventuale esenzione, in originale
- verbale di invalidità o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
- carta d'identità in originale
- codice fiscale in originale
- documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti, esami ematochimici e/o strumentali recenti, eventuale documentazione per fornitura di ausili e presidi;
- eventuali cartelle cliniche ed esami diagnostici in possesso
- certificazione medica delle terapie in corso e piccola scorta delle stesse per non interrompere la loro assunzione
- certificato del medico curante attestante lo stato di autosufficienza e comprensivo delle patologie con eventuale necessità di ausili e presidi
- eventuale nomina del tutore o amministratore di sostegno;

Poco prima dell'ingresso, l'ospite e i suoi familiari verranno contattati dall'Ufficio Amministrativo per fissare un incontro con il Coordinatore dell'assistenza e/o con l'Addetto amministrativo ai fini di una più adeguata sistemazione in struttura. All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà essere dotato del proprio corredo personale, per il quale successivamente si provvederà all'identificazione. All'ospite verrà, quindi, assegnata la camera e il posto letto.

Successivamente all'ingresso, per esigenze organizzative o assistenziali, l'ospite potrebbe cambiare la sua iniziale collocazione, previa informazione e condivisione dello spostamento.

Il giorno dell'ingresso in Struttura, l'Ospite dovrà essere munito di:

- Eventuali ausili per deambulazione (carrozzini, deambulatore, ecc.)
- Eventuali ausili quali cuscini e materasso anti-decubito de in dotazione
- Piccoli oggetti personali (fotografie, soprammobili, ecc.)
- una serie capi di abbigliamento già contrassegnati con il proprio nome e cognome
- oggetti personali
- medicinali.
- DOTAZIONE IN CASO DI RICOVERO (Un pigiama, una maglia intima e un paio di calzini bianchi, 2 mutande) . Il tutto deve essere inserito in un sacchetto trasparente contrassegnato con il nome



dell'Ospite.

- Corredo biancheria, vestiario e materiale da toilette come di seguito riportato:

BORSA DA TOILETTE	1
RASOIO ELETTRICO	1
DENTIFRICIO	2
SPAZZOLINO	2
SPAZZOLA	1
DEODORANTE	2
SHAMPOO	2
BAGNOSCHiumA	2
SAPONE MANI	2
CONF.PASTIGLIE PER PULIZIA PROTESI E RELATIVO CONTENITORE	2
ASCIUGAMANI VISO	3
ASCIUGAMANI DA BIDET	3
TELI DA BAGNO	3
PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE manica lunga	3
PIGIAMI O CAMICIE DA NOTTE manica corta	3
MAGLIETTE INTIME	6
MUTANDE	12
REGGISENI	4
PAIA DI CALZIN I- O GAMBALETTI	10
COLLANT	4
VESTAGLIA	1
CAMICIE- POLO MAGLIETTE DI COTONE ½ MANICA	8
CAMICIE- POLO MAGLIETTE DI COTONE MANICA LUNGA	8
FELPA- GOLFINO O FELPE APERTE	4
TUTE DA GINNASTICA	2
PANTALONI	6
GIACCA O CAPPOTTO per il periodo invernale	1
CIABATTE ANTISCIVOLO PER INVERNO	1
CIABATTE PER ESTATE (meglio se chiuse a sandaletto)	1
SCARPE DA GINNASTICA	1
SCARPE CHIUSE ANTISCIVOLO PER INVERNO	1
SCARPE ANTISCIVOLO PER ESTATE (meglio se chiuse a sandaletto)	1
PLAID	1
BOSONE PER EVENTUALE RICOVERO COMPLETO	1

Al momento dell'ingresso tutto il corredo completo dell'Ospite deve essere consegnato pulito ed in ordine al personale della struttura



Ad ogni cambio stagione da farsi: entro il 20/09 di ogni anno per la stagione autunno/inverno ed il 20/04 di ogni anno per la stagione primavera/estate, i parenti devono provvedere al ritiro e alla sostituzione degli indumenti. Portare solo la biancheria necessaria per la stagione in corso.

Si consiglia un abbigliamento comodo e pratico, scarpe senza lacci. Si chiede l'uso di calzature chiuse per il periodo invernale mentre per il periodo estivo si consiglia l'uso di calzature chiuse nella parte posteriore per evitare che la calzatura scivoli.

Qualora l'Ospite inviato da ASL COMUNE ECC.. all'ingresso in struttura non sia dotato di quanto riportato precedentemente, verranno utilizzati degli indumenti di dotazione della Cooperativa in attesa di etichettatura.

L'abbigliamento personale potrà essere modificato in base alle necessità dell'ospite se dovesse risultare difficoltoso farli indossare all'assistito. (es. apertura, maglie elasticizzate ecc.). Ai familiari verrà chiesto di provvedere al cambio stagionale dell'abbigliamento e alla loro sostituzione nel caso di deterioramento. Anche per il materiale da toilette ad uso personale chiediamo che venga fornito e reintegrato dal parente dell'ospite o dai familiari.

Tutto il materiale consegnato dovrà essere rifornito AL BISOGNO

ATTENZIONE: LA GESTIONE DEGLI INDUMENTI ALL'INTERNO DELL'ARMADIO DEVE ESSERE ESCLUSIVAMENTE DA PARTE DEL PERSONALE. I PARENTI NON POSSONO APRIRE GLI ARMADI PER DEPOSITARE O RITIRARE CAPI.

Modalità di dimissioni

La richiesta di dimissione o di trasferimento dalla nostra struttura può avvenire:

- per libera scelta dei suoi famigliari/tutori o dei servizi territoriali che hanno provveduto all'inserimento;
- L'ospite accolto in struttura potrà, in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione, rinunciare alla permanenza presso la stessa. In tal caso è richiesto un preavviso scritto alla Direzione della Cooperativa di almeno 30 giorni.
- per la trasformazione dei bisogni dell'ospite; - Venir meno delle condizioni di autosufficienza - Ciascun ospite fin dal momento dell'ingresso in struttura è a conoscenza del fatto che, qualora nel tempo si dovessero verificare eventi tali da far peggiorare in modo definitivo le condizioni di autosufficienza, non potrà essere garantita da parte della Cooperativa:
 - a) la permanenza dell'ospite divenuto non autosufficiente presso la residenza comunitaria oltre i 180 giorni;
 - b) né potrà essere garantito l'automatico trasferimento in un'altra struttura di residenza protetta
- per il perdurare del mancato pagamento della retta oltre i limiti previsti dal contratto d'ingresso.
- Le dimissioni sono valutate e concordate fra servizi sociali di riferimento ed équipe della struttura ogni qual volta l'ospite abbia raggiunto gli obiettivi previsti dal piano personalizzato educativo-assistenziale.
- L'équipe può predisporre le dimissioni dell'ospite a seguito di condizioni che rendono inattuabile il progetto educativo concordato. Le dimissioni saranno, tuttavia, effettive dopo aver individuato una soluzione alternativa concordata con i servizi referenti.
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche o sanitarie, qualora la struttura non sia in grado di assicurare i necessari interventi sanitari
- Altra condizione di dimissione sarà quella nel caso in cui l'ospite, o i familiari non osservino il regolamento interno della struttura e/o abbia manifestato comportamenti pericolosi per se stesso e/o per gli altri.

In tutti i casi in cui si verifichi la dimissione dell'ospite dovrà avvenire in forma assistita e protetta. In caso di dimissioni dalla comunità, viene rilasciata al tutore e alla nuova struttura, su autorizzazione del tutore; una relazione educativa sulle attività svolte e sugli eventuali cambiamenti emersi e le motivazioni che hanno portato alla dimissione dell'ospite.



Gli originali dei documenti personali verranno consegnati al tutore o a persona delegata al momento della dimissione.

Continuità assistenziale per dimissioni/trasferimenti

La Cooperativa assicura la continuità assistenziale dei propri utenti in caso di urgenze o eventuali imprevisti quali:

- Ricoveri presso strutture ospedaliere
- Emergenze durante il turno notturno
- Dimissioni
- Trasferimenti in altre UdO.

Le strategie utilizzate per la gestione della continuità assistenziale in caso di eventi sopra descritti sono:

- In caso di ricovero presso strutture ospedaliere, l'assistenza agli utenti verrà garantita attivando risorse interne alla struttura o personale esterno, che assicurino una presenza adeguata rispetto alle richieste del presidio ospedaliero.
- In caso di emergenze durante il turno notturno, si contatta il 112 garantendo così una copertura anche da parte dei sanitari addetti. Inoltre, tutti gli operatori in forza all'interno della Struttura

Rette e modalità di pagamento

L'Ente Inviante è tenuto al pagamento della retta dell'utente.

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, stabilisce la retta mensile pari ad € _____,00 (_____/00), per l'ospitalità residenziale nel Gruppo Appartamento, sia essa a carattere permanente che temporanea.

La retta si determina in base alla progettualità prevista per l'utente ed è quantificata da un minimo di 50,00 euro/giorno per il modulo socio-educativo (adulti con bassa – media problematicità), dove è necessario fronteggiare situazioni di limitata autonomia personale e privazione del necessario supporto familiare; fino a un massimo di 140,00 euro/giorno nel caso di esigenze specifiche in base alla progettualità (adulti con media – alta problematicità) che necessitano di superare situazioni di disagio, disturbo sociale/psicologico e che richiedono soprattutto l'impiego nella relazione di sostegno di particolari strumenti professionali, quindi in casi di peculiare e certificata fragilità psicologica e ad alta intensità assistenziale.

Al momento dell'inserimento la Cooperativa stipula un contratto con l'Ente inviante che autorizza all'inserimento e provvede al pagamento.

Le prestazioni erogate e comprese nella retta sono:

- Spese per il personale;
- Vitto: prima colazione, pranzo, merenda e cena;
- Alloggio: stanza e posto letto – stanza da letto singola o doppia (da condividere con altri utenti), lenzuola e coperte;
- Materiali e strumenti per le attività dentro e fuori dal Gruppo Appartamento;
- I trasporti per le attività esterne
- Spese per attività ricreative e ludiche;
- Spese telefoniche e postali, se descritte nel PEI;
- Spese mediche e medicinali mutuabili;

Nella retta non sono previste spese per:

- servizio di barbieria e parrucchiere.
- libri scolastici,
- spese farmaceutiche e parafarmaceutiche e presidi sanitari non concessi dal Servizio Sanitario Nazionale;



- attività sportive,
- assistenza per eventuale ricovero ospedaliero. Tali spese, qualora si rendessero necessarie, dovranno essere sostenute dal Servizio Inviante e/o dalla famiglia d'origine.
- spese mediche non dispensate dal SSNN (medicinali, analisi cliniche e di laboratorio, consulti medici, cure dentarie, cure fisioterapiche)
- Spese di accompagnamento e di assistenza dell'utente presso i luoghi di cura non limitrofi (oltre i 30 Km) e comunque i costi di accompagnamento a tutte le visite specialistiche e diagnostiche non routinarie
- Spese della quotidianità dell'utente (tintoria, sigarette, giornali, giochi, CD, schedine, totocalcio...)
- Accessi a spettacoli di divertimento (cinema, teatri, piscina, parchi di divertimento e iniziative ludiche...)
- spese per acquisto di capi d'abbigliamento, biancheria ed altri accessori personali; La Cooperativa è comunque disponibile ad acquistare e ad anticipare le spese di acquisto del vestiario operazione per la quale richiederà periodicamente rimborso al tutore.
- Cure personali ed estetiche (es: permanenti, tintura di capelli...)
- Vacanze, visite o escursioni
- Attività terapeutiche esterne quali ippoterapia, musicoterapia, teatroterapia
- Percorso psicoterapeutico familiare

Il costo dei servizi è invariabile pertanto non possono essere invocati, per un eventuale ridimensionamento della retta, l'età degli ospiti ed altri fattori, se non quelli descritti.

La Cooperativa si riserva, quindi, l'applicazione di rette differenziate in funzione della tipologia di camera e di servizi aggiuntivi richiesti. La Cooperativa può, inoltre, procedere annualmente all'adeguamento della retta in funzione delle spese sostenute per l'erogazione dei servizi.

La retta deve essere versata anticipatamente entro i primi dieci giorni di ogni mese, sul conto della Cooperativa n. 1000/00145902 presso Banca Intesa San Paolo – Coordinate bancarie: IBAN: IT78T0306909606100000145902, con indicazione della causale di versamento.

Ritardo o mancato pagamento

In caso di mancato pagamento di una retta da parte dell'ospite, la Cooperativa emetterà il sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante stabilendo un termine non superiore a 30 giorni entro il quale provvedere.

In difetto, la Cooperativa procederà ad attivare tutte le azioni a tutela dei propri diritti.

Qualora l'ospite non sia in grado di pagare l'intera retta, a causa delle disagiate condizioni economiche, sarà chiesto l'intervento dei familiari tenuti per legge al mantenimento o comunque di coloro che, in sede di presentazione della domanda, si sono assunti l'impegno in solido al pagamento della retta.

Il Comune di competenza potrebbe determinare la corresponsione di un contributo ad integrazione parziale o totale della retta. Sino alla definitiva ammissione a contributo, restano salve le obbligazioni assunte al pagamento della retta (da parte dell'ospite, del familiare, del tutore, ecc...).

Assenze: Non è prevista nessuna riduzione per assenze provvisorie dell'Ospite dal Gruppo Appartamento per ricoveri ospedalieri o domicilio temporaneo presso familiari

In caso di assenza temporanea di un ospite per ricovero ospedaliero, fino a 10 giorni nell'arco di un mese, lo stesso è comunque tenuto al pagamento dell'intera retta mensile.

A partire dall'11° giorno verrà detratta una quota giornaliera di € 10,00. Nei casi di assenza dell'ospite per esigenze varie non imputabili al proprio stato di salute, non è ammessa la riduzione della retta.

Dimissione: In caso di dimissione dal Gruppo Appartamento l'ospite è tenuto al pagamento della retta mensile rapportata al periodo di presenza in struttura, purché ne sia stato dato preavviso di almeno 30 giorni

In mancanza del preavviso, l'ospite sarà tenuto al pagamento della retta per l'intero mese



Ingresso temporaneo: La Cooperativa prevede anche l'ingresso temporaneo dell'ospite, la cui durata non può essere comunque inferiore a 15 giorni; in tal caso la retta stabilita dalla Cooperativa è pari a € 90,00 al giorno.

Assicurazione

La Cooperativa, ha stipulato una polizza assicurativa a tutela della Responsabilità Civile verso Terzi e prestatori di lavoro nell'ambito dell'attività della Cooperativa assicurando i rischi derivanti dall'esercizio della propria attività e lavorazioni inerenti (primarie, preliminari, secondarie, complementari ed accessorie, nessuna escluse)

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

Descrizione Attività E Servizi Del Gruppo Appartamento "Suseya":

Assistenza a ciclo continuo

- Il Gruppo Appartamento assicura una continuità di servizio 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno, con la presenza di operatori a ciclo continuo;
- attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;
- ASSUNZIONE DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA. Inizialmente la terapia verrà somministrata dagli operatori e seguirà, parallelamente all'autonomizzazione, una responsabilizzazione dei pazienti, per l'assunzione autonoma dei farmaci.
- Gli utenti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sulle loro esigenze e sulle loro abilità, ad occuparsi dei propri bisogni e della gestione della casa.
- La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane operazioni di igiene personale e di vestizione. Segue la consumazione della colazione e al termine, ogni gruppo ha un impegno per lo svolgimento di attività educative programmate.

Servizi alloggio e somministrazione dei pasti:

- Erogazione servizi alloggio inclusivi della somministrazione pasti;
- La colazione ed i pasti verranno preparata a cura degli ospiti. Verrà intensificato, per gli ospiti del G.A., il programma del corso di cucina già presente tra le attività riabilitative, in modo da rendere gli stessi in grado, con il supporto di un operatore, di preparare i pasti in proprio.
- Assistenza ed aiuto nell'acquisizione e mantenimento delle autonomie domestiche
- La spesa viene fatta settimanalmente da un operatore della Cooperativa insieme a un gruppo di utenti.

Servizio pulizia guardaroba e lavanderia abbigliamento personale:

Il servizio di pulizia, cura degli ambienti e lavanderia verrà svolto dagli ospiti, proporzionalmente alle proprie capacità e condizioni di salute, coordinato dal personale interno della Cooperativa in modo da potenziare e acquisire le autonomie personali

Il servizio verrà svolto dagli ospiti nell'ambito dei singoli progetti terapeutici, affiancati da personale educativo che stimolerà gli ospiti stessi verso una gestione autonoma dei propri bisogni per l'igiene della persona e del vestiario personale.

Lo svolgimento e l'efficacia dell'intervento vengono monitorati dalla Coordinatrice.

Disbrigo Pratiche:

Accompagnamento e disbrigo pratiche amministrative, burocratiche e giudiziarie, il servizio offerto non è compreso nella retta fissata



Gestione Del Denaro

Le spese personali (sigarette, vestiario, consumazioni, effetti personali) sono a carico dell'ospite, pertanto, al momento dell'ingresso, dovrà essere costituito presso l'amministrazione, un fondo proporzionale alle esigenze del paziente; tale fondo verrà devoluto all'ospite con cadenza giornaliera o settimanale secondo modalità concordate e dovrà essere reintegrato, dalla eventuale pensione o dalla famiglia o tutore dietro presentazione di rendiconto contabile. Gli ospiti verranno coinvolti in tutti gli acquisti effettuati per il G.A. e stimolati all'uso corretto del denaro, alla programmazione delle spese ed al rispetto del budget di cui ognuno dispone tendendo, con tutto ciò, alla completa autonomia gestionale.

Attività di assistenza diretta alla persona:

- Cura e igiene personale;
- Assistenza ed aiuto nel mantenimento delle autonomie di primo livello e nell'acquisizione di nuove competenze legate alla cura di sé;
- Sostegno nell'intraprendere compiti semplici e/o articolati della routine quotidiana
- le prestazioni base, come il taglio della barba o shampoo e phon sono effettuati dagli assistenti di turno nei giorni stabiliti; mentre più figure professionali si occupano del taglio e di tutti gli altri interventi aggiuntivi (es: tinta, permanente, ecc...) con il pagamento della prestazione aggiuntiva. La manicure e pedicure non curativa degli ospiti viene effettuata dal personale interno e, su richiesta, è anche assicurata la presenza mensile di un'estetista.
- prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e socio-riabilitative in regime residenziale, che si configurano come interventi di assistenza domiciliare.
- Accompagnamento per visite Specialistiche con il pagamento della prestazione aggiuntiva.

Attività educative interne:

- attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale tese a raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- attività di sostegno nell'acquisizione di nuove autonomie personali e sociali che le permetteranno di vivere insieme agli altri utenti;
- attività di sostegno nell'acquisizione di abilità cognitive e comportamentali nuove e nel consolidare quelle già presenti;
- Attività atte a tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero e mantenimento delle residue capacità funzionali e della vita di relazione;
- Attività atte a ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica;
- Attività di supporto e sostegno anche alla famiglia.
- Attività interne per il mantenimento e potenziamento delle capacità residue;
- Uscite sul territorio;
- laboratori abilitativi, ricreativi, espressivi e di inclusione socio-lavorativa;

Attività ludico/educative esterne:

- partecipazione a mercatini espositivi/altre manifestazioni in collaborazione con Associazioni del territorio e non, accompagnati da operatori e/o volontari
- rappresentazione dei lavori teatrali portati avanti durante l'anno, anche in collaborazione con realtà esterne;
- attività educative che prevedono l'uscita dalla struttura quali piscina, gite nei dintorni o presso parchi di divertimento,



- qualora i famigliari non fossero più in grado di muoversi per venire a trovare il proprio caro, la Cooperativa organizza periodicamente uscite per visite a domicilio così da mantenere il contatto non solo telefonico con la famiglia d'origine con il pagamento della prestazione aggiuntiva
- Accompagnamento presso i luoghi di vita: gli utenti verranno accompagnati nei propri luoghi di vita, città natale, associazioni del territorio, parrocchie. Questo ha una funzione importantissima, laddove l'utente non era inserito nel contesto di vita avrà la possibilità di fare una nuova esperienza in modo che il reinserimento sociale sarà più fluido, ed invece se era già inserito, il rientro sarà meno complesso.

Le uscite vengono realizzate utilizzando risorse, anche volontarie, spazi ed opportunità del territorio. Tutte le uscite sono finalizzate alla promozione della socializzazione in contesti quotidiani che favoriscono la crescita globale della persona.

Gli utenti avranno la possibilità sperimentare un'autonomia in contesti diversi rispetto a quelli protetti e contenitivi in cui si è lavorato.

Servizio a supporto delle attività interne ed esterne:

Viene garantito un servizio di trasporto degli utenti per tutte le attività esterne alla struttura. Inoltre, viene garantita la fornitura di materiale di consumo per lo svolgimento delle attività interne.

Regole della vita comunitaria

L'ospite, è responsabile dei beni a lui consegnati al momento dell'ammissione, con gli altri coabitanti del Gruppo.

Ad ogni ospite viene assegnato un posto letto con dotazione personale di armadio guardaroba e comodino dove conservare i propri effetti personali e la propria biancheria. La camera da letto, il soggiorno, la cucina ed i bagni sono considerati spazi comuni ossia di uguale pertinenza di ciascuno degli ospiti. Ogni ospite è tenuto ad utilizzare al meglio tutti gli ambienti evitando di danneggiare l'arredamento e/o la struttura; eventuali danni arrecati o guasti dovuti ad incuria sono a carico degli ospiti del G.A..

L'Ospite è responsabile dei danni arrecati alle cose di uso comune. L'ospite non può modificare l'arredamento della stanza assegnata senza averlo concordato con il personale della struttura e con compagno di camera. Ogni ospite dovrà fare uso dei servizi nel rispetto dei bisogni e delle condizioni della persona con la quale condivide gli spazi assegnati. Ogni ospite, nel rispetto del proprio compagno di camera, dovrà evitare rumori negli alloggi dalle ore 22,00 alle ore 6,00.

Qualora si rendesse necessario effettuare lo spostamento dell'ospite da una camera all'altra, per esigenze strettamente organizzative, l'Amministrazione provvederà a effettuarlo, previa accurata valutazione e comunicazione all'ospite e/o i suoi familiari.

Gli ospiti possono portare e trattenere presso il Gruppo Appartamento oggetti personali, a condizione che gli stessi non siano di disturbo per la eventuale persona convivente e nel rispetto delle condizioni ottimali di igiene.

Detti oggetti potranno essere rimossi per necessità o causa di forza maggiore.

La Cooperativa invita gli ospiti a non introdurre in struttura valori di qualsiasi genere e comunque declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.

E' possibile disporre, per piccole somme di denaro, della cassaforte situata in Amministrazione, accessibile dal lunedì al venerdì mattina.

Gli ospiti possono portare e trattenere presso il Gruppo Appartamento oggetti personali, a condizione che gli stessi non siano di disturbo per la eventuale persona convivente e nel rispetto delle condizioni ottimali di igiene.

Detti oggetti potranno essere rimossi per necessità o causa di forza maggiore.

La Cooperativa invita gli ospiti a non introdurre in struttura valori di qualsiasi genere e comunque declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.



Per garantire un sereno andamento della vita all'interno della struttura è necessario che gli ospiti rispettino determinate regole comportamentali ed alcune prassi organizzative, quali:

- Ogni ospite deve attenersi a quanto stabilito dal progetto individuale di intervento.
- Ogni ospite dovrà aver cura della propria igiene personale e mantenere in ottime condizioni igieniche la propria stanza.
- Ogni ospite è tenuto ad assumere un comportamento di accettazione e di rispetto nei confronti della comunità convivente e ad avere cura dei propri e degli spazi altrui.
- Ogni ospite è tenuto al rispetto degli orari previsti dal regolamento interno della struttura e dagli orari concordati con gli operatori in base al progetto individualizzato.
- Nella struttura sono previsti orari di uscita pomeridiana e serale qualora lo preveda il progetto individuale.
- Eventuali modifiche o altre uscite dovranno essere comunicate con preavviso al Responsabile di Struttura.
- Le visite interne alla struttura dovranno essere comunicate almeno con 3 gg di anticipo.
- Gli orari di visita previsti sono dalle 17:00 alle 18:00, nel periodo invernale, e dalle 18:00 alle 19:00 nel periodo estivo. La durata delle stesse può variare a seguito di particolari esigenze personali degli ospiti ed in base ad accordi intrapresi con l'équipe di lavoro (ASL, Servizi Sociali e Struttura).
- Per quanto concerne gli articoli di spesa, l'ospite dovrà attenersi a quanto messo a disposizione dalla struttura.
- Eventuali articoli non previsti nella lista potranno essere proposti dall'operatore e/o ospite specificandone la reale necessità. Valutato il reale bisogno dell'articolo questo potrà essere inserito in maniera permanente nella lista sopraindicata.
- L'uso del televisore è limitato ai soli momenti di relax e la scelta dei programmi deve essere effettuata nel rispetto della comunità.
- L'uso del cellulare non dovrà recare alcun disturbo agli ospiti della comunità e potrà essere regolamentato, nei casi in cui la situazione lo richieda, dal Responsabile di struttura.
- Il telefono interno alla struttura deve essere utilizzato esclusivamente dall'operatore durante il proprio turno di lavoro.
- È severamente vietato fumare nei locali della struttura.
- È vietata l'introduzione di animali nei locali della comunità.
- È vietato l'introdurre e/o consumare, all'interno o all'esterno del G.A., bevande alcoliche e sostanze stupefacenti;
- È vietato ascoltare ad alto volume radio, televisione o altro;
- È vietato appropriarsi di oggetti appartenenti ad altre persone;
- È vietato rimanere a letto oltre l'ora di colazione salvo in caso di stati patologici documentati (stati febbrili, influenzali ecc.) o su espressa indicazione del medico;
- È vietato pernottare all'esterno dell'appartamento se ciò non è previsto espressamente dal progetto terapeutico o autorizzato dall'équipe responsabile dello stesso;
- È vietato dare accesso all'interno dell'appartamento, a qualsiasi titolo, a persone esterne, anche se amici o parenti, senza la espressa autorizzazione dell'équipe
- È vietato utilizzare apparecchi elettrici per il riscaldamento, comprese termocoperte, fornelli e ferri da stiro
- È vietato stendere capi di biancheria alle finestre e nei servizi comuni
- È vietato vuotare nel water, nel bidet e nel lavandino qualsiasi materia grassa o di altra natura tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture.
- È vietato l'ingresso o il pernottamento in struttura di persone non autorizzate .
- Non è consentito portare all'esterno materiali ed attrezzature interne della struttura.



- Qualsiasi atto, da parte degli ospiti, che danneggi la struttura è punito attraverso il risarcimento nella forma e nell'ammontare stabilito e può prevedere le dimissioni dell'utente.
- I pasti all'interno della comunità sono autorizzati esclusivamente per gli ospiti della struttura.
- Eventuali lamentele, osservazioni e suggerimenti su aspetti riguardanti la convivenza in comunità potranno essere riportate al Responsabile educativo.
- La struttura non risponde di smarrimenti e/o sottrazioni di oggetti personali e di valore che dovranno essere custoditi direttamente dall'ospite.
- La struttura riserva la possibilità di variazioni di regole in corrispondenza di situazioni specifiche relative agli ospiti.

Organizzazione delle attività

La struttura si propone di realizzare un progetto teso al raggiungimento di un'autonomia personale e psicosociale attraverso un percorso che interessa i diversi ambiti della vita quotidiana.

L'organizzazione della giornata è strutturata in funzione delle necessità di inserimento scolastico e/o di formazione professionale, che promuova un'integrazione culturale e sociale. Le prestazioni offerte dalla struttura sono erogate nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, di sicurezza, psicologici e di stima e competenza, al fine di raggiungere il bisogno ultimo di autorealizzazione.

Le attività vengono programmate in base alle esigenze emerse e valutate nella fase di analisi della domanda: si prevedono sia lavori di gruppo, che incoraggino alla collaborazione, sia attività da svolgere singolarmente in base alle potenzialità, agli obiettivi del progetto individualizzato ed agli interessi personali.

Sono organizzate in modo da impegnare gli ospiti quotidianamente, ad orari stabiliti, ed intervallate da momenti di pausa.

La vita all'interno del Gruppo Appartamento si sviluppa come in un normale contesto domestico. Gli utenti vengono accompagnati, con modalità educative calibrate sulle loro esigenze e sulle loro abilità, ad occuparsi dei propri bisogni e della gestione della casa. La mattina, al risveglio, si svolgono le quotidiane operazioni di igiene personale e di vestizione. Segue la consumazione della colazione e al termine, ogni gruppo ha un impegno per lo svolgimento di attività educative programmate. Le attività di seguito elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte agli utenti, prevedendo che:

- Sia applicato un principio di flessibilità nel rispetto delle esigenze e preferenze di ogni singolo utente;
- Nel corso della giornata venga garantita e controllata l'assunzione della terapia farmacologica.

Una "Giornata tipo" nella struttura è rappresentata nella seguente tabella, fermo restando che gli orari e le attività indicate possono subire variazioni sulla base del piano personalizzato educativo-assistenziale e delle reali singole necessità.

PROGRAMMA GIORNALIERO

Ore 7.00	Risveglio, igiene personale e vestizione
Ore 7.30	Colazione, igiene orale
Ore 8.00	Attività interne o esterne come da P.I.
Ore 11.00	Merenda , proposte libere
Ore 12.30	Pranzo
Ore 13.30	Mansioni quotidiane della casa e proposte libere
Ore 15.00	Attività interne o esterne come da P.I.
Ore 17.00	Merenda , proposte libere



Ore 18.30	Cura del corpo, igiene personale
Ore 19.30	Cena
Ore 21.00	Relax, preparazione per la notte

Le attività elencate rappresentano la programmazione delle attività proposte agli utenti, prevedendo che sia applicato un principio di flessibilità nel rispetto delle esigenze e preferenze di ogni singolo utente

La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso:

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE: il Coordinatore della struttura incontra i familiari all'interno del Gruppo Appartamento.

L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la durata di 1 ora circa e verrà spiegato in dettaglio il P.I. focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti.

CONTATTI ESTEMPORANEI: oltre agli spazi di incontro con le singole famiglie e con il gruppo genitori, è possibile organizzare, inoltre, occasioni di incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto, in quanto comunica una dimensione di Servizio aperto, accogliente, sia per ciò che riguarda le comunicazioni telefoniche (familiare- operatore e viceversa), sia i momenti individuali di incontro familiari-operatori.

Come espresso al successivo punto Strumenti di rilevazione della soddisfazione la dimensione della partecipazione delle famiglie al servizio prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale il cui

I Diritti dei familiari

I familiari hanno il diritto di:

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale
- In caso di incapacità della persona accolta, le informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie, devono essere rese al parente di riferimento.
- allontanarsi dall'appartamento nei limiti espressamente previsti e stabiliti dal progetto terapeutico, non necessariamente uguale a quello degli altri ospiti, ed ogni variazione deve essere concordata con l'équipe responsabile del progetto;
- ha diritto di fare visita ai parenti accolti in struttura con modalità, durata e frequenza concordate con l'équipe;

I Doveri dei familiari

I familiari hanno il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- In caso di incapacità della persona accolta, risarcire l'Amministrazione di eventuali danni arrecati dall'utente
- di rispettare gli orari ed i giorni di visita (Le visite interne alla struttura dovranno essere comunicate almeno con 3 gg di anticipo. Gli orari di visita previsti sono dalle 17:00 alle 18:00, nel periodo invernale, e dalle 18:00 alle 19:00 nel periodo estivo. La durata delle stesse può variare a seguito di particolari esigenze personali degli ospiti ed in base ad accordi intrapresi con l'équipe di lavoro)

La tutela dell'utenza

I Diritti dell'utente



L'utente ha il diritto di:

- essere coinvolto nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale
- essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.
- allontanarsi dall'appartamento nei limiti espressamente previsti e stabiliti dal progetto terapeutico, non necessariamente uguale a quello degli altri ospiti, ed ogni variazione deve essere concordata con l'equipe responsabile del progetto;
- ha diritto a ricevere visite di parenti ed amici; orari, modalità, durata e frequenza di tali visite saranno sempre concordate con l'equipe;

I Doveri

L'utente ha il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi.
- osservare le regole di igiene dell'ambiente e della persona, secondo le prescrizioni ed il calendario predisposto dalla struttura
- consentire al personale di servizio ed a qualsiasi altra persona incaricata dal Gruppo Appartamento di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, a controlli e riparazioni
- mantenere in buono stato le strutture e gli arredi personali e comunitari, gli spazi in comune e ad adeguarsi alla richiesta della Cooperativa nel garantire la corretta utilizzazione degli impianti e delle apparecchiature che vi si trovano installate
- risarcire l'Amministrazione di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza
- rispettare le normali regole di convivenza.
- rifare il letto e riordinare la propria camera ogni mattina;
- avere cura della propria igiene personale e del proprio abbigliamento indossando indumenti puliti ed in ordine;
- assumere la terapia farmacologica prescritta dai medici;
- aver rispetto degli altri ospiti presenti nel G.A. rivolgendosi loro in modo corretto ed evitando aggressioni verbali e/o fisiche (atteggiamenti aggressivi saranno motivo di allontanamento).
- aver rispetto degli operatori ascoltando ed accettando indicazioni e suggerimenti proposti dagli stessi (l'insubordinazione sarà motivo di allontanamento)
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal progetto terapeutico;
- partecipare in parti uguali agli altri ospiti ai lavori di pulizia dell'appartamento ed ai compiti di cucina;

Ulteriori servizi del Centro Sociale Polifunzionale "Ultreya"

Gli ospiti usufruiscono anche di spazi comuni e delle attività del Centro Sociale Polifunzionale Ultreya, in particolare: - La cucina – Gli spazi dedicati ai laboratori - Ampio cortile per attività motoria, feste, momenti di compartecipazione - Laboratorio polifunzionale. Il Centro Sociale Polifunzionale è una struttura territoriale



a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico, è una struttura di protezione sociale con funzione di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione. Il Centro Sociale Polifunzionale è articolato in spazi multivalenti, caratterizzati da una pluralità di attività e servizi, volti a ridurre i fenomeni di emarginazione ed isolamento e favorire il sostegno e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona disabile. L'organizzazione del Centro favorisce forme di coinvolgimento e di partecipazione diretta degli utenti e dei loro familiari. Il Centro Sociale Polifunzionale pertanto, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in un modo unitario.

Proponendo un approccio integrato, bio-psico-sociale, che tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi.

In quest'ottica la disabilità è intesa come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata. E' un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati a seconda delle esigenze di ogni persona.

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, nonché di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio- educativo. Il Centro offre prestazioni e interventi integrati di tipo educativo/riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale
- rispondere in modo globale ed armonico ai diversi livelli di crescita
- mediare specifici bisogni educativi del singolo rispetto a situazioni createsi all'interno del gruppo, nonché rispetto alle circostanti realtà sociali e ambientali
- favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.
- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

Tutte le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale che consente la valutazione delle competenze, dei limiti delle risorse e dei bisogni specifici dell'utente e della famiglia. Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- attività di pulizia e cura dell'igiene personale;
- attività di somministrazione dei pasti, in relazione agli orari di apertura.

La progettazione delle attività viene realizzata sulla base della programmazione annuale e settimanalmente gli operatori concordano come distribuirle nei singoli giorni di funzionamento del Centro.



Le attività vengono svolte all'interno di laboratori.

I laboratori sono situazioni controllate in cui ogni ragazzo può esplorare le proprie risorse, maturare, acquisire competenze attraverso linguaggi diversi: il movimento, l'esplorazione dei 5 sensi, la relazione, la realizzazione di esperienze pratiche.

Attraverso la partecipazione ad essi si intende rafforzare il senso di responsabilità e di condivisione, le abilità diverse e specifiche di ognuno, il rispetto di tempi, di regole e delle consegne date.

L'attenzione al fare, che dà una forte impronta ai laboratori, consente a chi partecipa di sperimentare e scoprire in sé e nei propri compagni capacità che a volte rimangono in ombra nell'esperienza scolastica e nell'esperienza quotidiana. In questo modo l'esperienza permette di rafforzare le capacità individuali e di gruppo: cosa so fare ed esprimere, che contributo posso dare al lavoro comune?

Tutto ciò può essere sperimentato maggiormente nel piccolo gruppo dove la cura al fare è garantita dalla supervisione dello specialista. All'interno del piccolo gruppo, infatti, i ragazzi acquistano forza e fiducia nelle proprie risorse relazionali e conoscenza delle differenze individuali che vengono esplorate, valorizzate ed utilizzate in un contesto di reciprocità: i compagni diventano così la prima risorsa per l'integrazione e per stare bene nel gruppo. Nella realizzazione del laboratorio, l'attenzione è posta in particolare alla cooperazione e collaborazione tra i tutti i ragazzi in situazione di difficoltà e disabilità, allo scambio continuo di aiuto finalizzato a realizzare un prodotto, frutto del lavoro di ciascuno e di tutti insieme. Inoltre, il programma mira alla ripetizione delle attività, per consolidare e verificare le competenze raggiunte che potrebbero essere utilizzate al di fuori del "contesto laboratorio".

"Laboratorio" è nome che rimanda a qualcosa in cui si crea, in cui qualcosa nasce, in cui c'è spazio per le idee nuove e nuova vita, Il tutto fa leva con i talenti personali che ognuno può attivare.

Il laboratorio intende sia costruire una rete di opportunità per coloro che con più difficoltà di altri si inseriscono nel mondo del lavoro, sia percorsi formativi e terapeutici: un modo, cioè, attraverso il quale si possano apprendere, o riapprendere, abilità cognitive e manuali, indispensabili al lavoro e per l'autonomia sociale.

Attraverso i vari laboratori si fornisce la possibilità ai ragazzi con disabilità di raggiungere livelli di gestione autonoma della vita quotidiana che permetta l'acquisizione di un'identità più consapevole e di una condizione di vita qualitativamente migliore. Con la realizzazione di spazi di vita autonomi si potrà allo stesso tempo dare sollievo alle famiglie, riducendo in questo modo le numerose situazioni di stress, di conflitti e crisi e migliorando le condizioni di vita familiare. Le attività laboratoriali permettono di sperimentare, esplorare materiali e tecniche diverse per la produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.

In tal senso vengono realizzati laboratori nelle diverse aree:

- Area dell'autonomia
Obiettivo: sviluppare e favorire la crescita di competenze e di capacità nella gestione della quotidianità per il raggiungimento della massima autonomia. Tali obiettivi sono perseguiti con la messa a punto di attività che permettono le persone di realizzare percorsi verso l'autonomia nelle mansioni domestiche quotidiane e nell'inserimento nella vita comunitaria.
- Area espressiva ed artistica
Obiettivo: sviluppare e favorire la libera espressione di creatività, originalità personale, mantenere e sviluppare competenze nella manualità fine ed attitudini al lavoro manuale- artistico.
Tali obiettivi sono perseguiti attraverso attività manuali con l'utilizzo di materiali diversi e di riciclo: argilla, vimini, polistirolo, legno, tessuti e carta.
- Area motoria
Obiettivo: mantenere e sviluppare il benessere psico-fisico e motorio.
Tale obiettivo è realizzato con attività di rilassamento muscolare, momenti ludico-ricreativi e uscite finalizzate alla partecipazione di attività in piscina.



- Area delle attività occupazionali

Obiettivo: sviluppare competenze e prerequisiti necessari per gestire un'attività lavorativa (puntualità, rispetto delle sequenze, concentrazione, gestione relazioni con altri, ecc.).

Tali obiettivi sono perseguiti nei laboratori espressivi che simulano situazioni di vita quotidiana e attraverso laboratori sull'assemblaggio e costruzione di manufatti.

Gestione dati e tutela della privacy

La Direzione garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dalla legge n. 196/2003. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della Cooperativa delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone assistite. Al momento dell'ingresso in struttura, i familiari/tutori devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

Le informazioni relative agli ospiti, vengono discusse in locali riservati e solo alla presenza di persone qualificate, o fornite ai tutori e all'ATS di competenza. Tutto il personale, al momento dell'assunzione, è tenuto a firmare apposito modulo per la tutela della privacy dei dati personali degli ospiti.

La Cooperativa rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. 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.

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.

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 archiviato 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:...

Sistema di Qualità

Il sistema Qualità adottato dalla Cooperativa permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'equipe educativa con il supporto del Referente Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile del servizio in collaborazione con gli Educatori; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti a inizio anno. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante.

Sulla base degli indicatori, una volta all'anno ci si avvale di un questionario (modulo riportato negli allegati); come strumento per la rilevazione del gradimento sul servizio reso nelle nostre strutture, con l'intento di indagare la qualità percepita dall'utenza rispetto all'area dell'assistenza, all'area dell'organizzazione dei servizi e all'area di valutazione complessiva.

Date le caratteristiche della nostra utenza, a fronte di gravità e compromissione delle funzioni primarie e comunicazionali dei nostri utenti il questionario sarà compilato da un familiare o dal tutore. Il questionario va compilato in forma anonima, con restituzione in busta chiusa. La coordinatrice informa sui risultati della



ricerca i familiari o i tutori. Inoltre, una volta l'anno verrà somministrato un questionario (modulo riportato negli allegati); di rilevazione della soddisfazione anche agli operatori, inteso come strumento dal quale partire per realizzare azioni di miglioramento anche della qualità del clima lavorativo. Il questionario di soddisfazione dei dipendenti è trasmesso tramite posta interna e verrà consegnato a ogni singolo dipendente.

Il servizio fornito dal Gruppo Appartamento risulta difficilmente misurabile e quantificabile.

La soddisfazione del singolo utente può variare in base a diversi aspetti, pertanto il servizio si propone di creare dei momenti di dialogo fra gruppo di lavoro e utenti e loro famiglie al fine di individuare criticità e suggerimenti rispetto a problematiche presenti. Contestualmente viene creato dall'equipe un questionario di gradimento che utenti e familiari compileranno al fine di esprimere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

IV Indicatori e Standard di Qualità

Tempi di attivazione del servizio (Tempo che intercorre fra l'affidamento del servizio/progetto e la fase di start-up) Valore temporale : max 7 giorni.

Tempi di risposta all'utente (Tempo che intercorre fra la richiesta di prestazione da erogare all'utente da parte del committente) Valore temporale : max 5 giorni.

Tempi di risposta ai dipendenti (Tempo che intercorre dalla presentazione dell'istanza alla risposta) Valore temporale: max 5 giorni.

Disbrigo pratiche di assunzione (Tempo fra la presentazione dei dati personali del dipendente e la sua regolarizzazione contrattuale) Valore temporale max 5 giorni

Customersatisfaction (livello di soddisfazione rilevata attraverso appositi questionari e numero di reclami e contestazioni) Valore percentuale: Ci proponiamo l'ottenimento dell'80% dei valori positivi derivanti dai questionari e mantenimento della concentrazione dei reclami al di sotto dell'10%

Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione.

La Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS si impone come standard qualitativi per le attività e gli interventi sopradescritti, l'utilizzo di personale qualificato e somministrazione periodica di test di gradimento utenza e familiari.

Una delle componenti fondamentali per rendere efficace il progetto è senz'altro la realizzazione di una rete di comunicazione tra l'UDP, le amministrazioni comunali e cooperativa, tra operatori e ricercatori, tra famiglie ed istituzioni. Le persone utenti del servizio vanno considerate come persone con un insieme di bisogni interrelati, di conseguenza non bisognerà frammentare i singoli interventi, ma andranno integrati e messi insieme attraverso l'azione globale dei soggetti attuatori. Dimensione economica, culturale e sociale costituiscono "settori" sui quali agire in modo coordinato e globale, senza trascurare alcun aspetto. Quindi alla fine del progetto i ricercatori della Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS condurranno una ricerca valutativa sulla comunicazione prodotta e sui servizi erogati, in modo da comprendere quanto e quali risultati saranno stati raggiunti, e soprattutto se sarà stato avviato un processo finalizzato alla rimozione del problema, ragion d'essere del progetto stesso. Pertanto, la valutazione prenderà in considerazione indicatori ricavati sia dai risultati attesi, sia dall'analisi dei bisogni degli utenti, sia dall'organizzazione in itinere del lavoro: ad esempio per quanto riguarda la qualità "tecnica" indicatori potrebbero essere: tempo dedicato alle procedure burocratiche, numero di minori affidati al tribunale, numero operatori per famiglia, tipo di procedure burocratiche esplicate, tipo di servizi da mettere nel "pacchetto", ecc.

La qualità del servizio deve essere eseguita adottando una corretta metodologia che prevede le seguenti fasi:

- definizione e operalizzazione degli obiettivi;



-
- costruzione degli strumenti di rilevazione;
 - raccolta delle informazioni;
 - elaborazione ed Analisi dei dati;

La definizione degli obiettivi

Questa fase preliminare al processo di valutazione si sviluppa a partire dalla definizione degli obiettivi informativi da seguire. La parte più importante riguarda la valutazione dei cambiamenti producibili al progetto. L'individuazione di tali obiettivi deve partire da una puntuale definizione della popolazione target, vale a dire dalla popolazione rispetto alla quale ci si aspetta di produrre un risultato significativo. La seconda operazione riguarda l'esplicitazione dei concreti risultati da produrre sulla popolazione target (operalizzazione). La scelta dei risultati da conseguire deve tener conto dell'importanza di produrre un determinato cambiamento e la reale possibilità di realizzare gli obiettivi posti.

Costruzione degli strumenti di rilevazione

La valutazione di processo si basa su informazioni di tipo corrente. Si tratta di raccogliere informazioni legate ad eventi che si presentano o a registrare attività. Appartengono a questo tipo di strumenti le schede di registrazione delle ore lavoro per fase di sviluppo del progetto o la registrazione del numero di persone che partecipano alle attività realizzate. Di natura diversa sono informazioni che richiedono la raccolta diretta di percezioni, giudizi e comportamenti da parte della popolazione target o di altri operatori grezzi coinvolti nel progetto. Da ultimo è possibile utilizzare strumenti basati sul giudizio degli esperti.

Raccolta informazioni

La qualità del lavoro di raccolta dipende dalla motivazione degli operatori nel lavoro di analisi ed al rispetto della metodologia di ricerca. Sicuramente il fattore di maggiore rilevanza è relativo alla costruzione di un processo di analisi che assegni agli operatori un ruolo attivo. Il processo risulterà positivo quando le informazioni raccolte sono utili anche a chi raccoglie direttamente tali informazioni.

L'elaborazione e l'analisi dei dati

La valutazione dei singoli progetti deve aiutare i diversi attori a capire se i cambiamenti che si stanno producendo sono in linea con quanto prodotto normalmente da chi si è posto obiettivi simili su popolazioni simili. Queste analisi consentono di mettere a fuoco i fattori di successo dei progetti.

Gli operatori attueranno, **sondaggi di opinione e ricerche per valutare** il grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio fornito in quanto ad efficienza, modalità e tempestività.

Essendo presenti tra gli obiettivi della politica della qualità della Cooperativa anche quello del raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche sono indirizzate all'ottimizzazione del servizio stesso.

In sede di riesame della direzione, viene effettuata un'analisi complessiva dei dati pervenuti al fine di poter pianificare azioni di miglioramento a più ampio raggio e di adottare ulteriori misure di razionalizzazione e ottimizzazione del servizio.

A cadenza mensile verrà verificata l'efficienza del servizio e la soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario valutativo predisposto dal Sociologo e dall'Assistente Sociale.

Al fine di appurare il grado di soddisfazione del servizio erogato da parte degli utenti, i criteri contenuti nel questionario fanno riferimento a:

professionalità e competenza: gli utenti percepiscono che la struttura che eroga il servizio, il personale, i sistemi operativi e le risorse fisiche hanno le conoscenze e le competenze richieste per risolvere i loro problemi in modo professionale.

Atteggiamento e comportamento: gli utenti sentono che il personale di contatto è interessato a loro ed a



risolvere i loro problemi in modo amichevole e spontaneo.

Accessibilità e flessibilità: gli utenti ritengono che la struttura erogatrice del servizio, la sua localizzazione, il personale e i sistemi operativi sono progettati per facilitare l'accesso al servizio; avvertono che il servizio si può adattare alle loro richieste ed ai loro desideri in modo flessibile.

Affidabilità e fiducia: gli utenti sanno che qualunque cosa accada o sia stata concordata possono contare sul fatto che la cooperativa erogatrice del servizio, il suo personale ed i suoi sistemi, soddisfino le promesse e facciano del loro meglio, ponendo al centro della loro attenzione l'interesse degli utenti stessi e sono coscienti del fatto che se qualcosa non funzionasse o se accadesse un fatto imprevedibile, la cooperativa troverebbe comunque una nuova soluzione accettabile.

Reputazione e credibilità: gli utenti sono convinti del fatto che ci si possa fidare dell'opera di chi eroga il servizio e ritengono che tale struttura offra un valore adeguato in relazione alle loro esigenze.

strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

Valutazione della Qualità (Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza)

Indicatori e Standard Di Qualità

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti. Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio(1-10);
2. aspetti strutturali (11-12);
3. aspetti relazionali (13-20).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi:

- nei punti da 20 a 27, attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente e la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione degli Operatori (es.: per ottenere il grado di ascolto si sommano i punteggi ottenuti dal questionario e li si divide per il numero di persone che hanno risposto);

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la



percentuale di stanze singole presenti nel complesso dei Gruppi Appartamento, eseguiamo la seguente operazione: numero totale camere da letto singole, diviso numero totale delle camere da letto.

- nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dall'1 al 19.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.



Griglia Degli Standard Di Qualità

Aspetti Connessi Alle Caratteristiche Del Servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati
2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale mensile reclami sui pasti consegnati
	Totale mensile pasti consegnati
7	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
10	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

Aspetti Strutturali

11	Totale automezzi in dotazione al Servizio
	Totale degli Operatori
12	Totale auto
	Totale annuo controlli di manutenzione

Aspetti Relazionali

1. customer satisfaction

13	Grado d'ascolto
14	Grado di cortesia
15	Grado di comprensione dei bisogni
16	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

2. job satisfaction

17	Grado d'ascolto
18	Grado di cortesia
19	Grado di comprensione dei bisogni
20	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori



Soddisfazione dei Servizi Erogati

Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver ed operatori

Nella convinzione che migliorare il servizio significa anche renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Cooperativa, nell'ambito dei servizi e dei progetti gestiti nonché dei momenti formativi predisposti per il personale e per i volontari, ha elaborato questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti/clienti.

Il paziente o il familiare o chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare agli uffici della Cooperativa Sociale, osservazioni o suggerimenti, in forma verbale o scritta. In allegato il questionario.

Ad ogni utente/paziente, o in caso di minori preso in carico viene consegnato un questionario di soddisfazione per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione e dell'assistenza erogata. Tale documento può essere compilato facoltativamente anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale.

(IN ALLEGATO I QUESTIONARI)

La gestione delle comunicazioni e dei reclami

In caso si verifichi una violazione della presente Carta, l'utente può inoltrare reclamo o suggerimento, verbale o scritto, alla Cooperativa.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita degli utenti.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie

Il reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del servizio.

Il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

A seguito della presentazione del reclamo sarà rilasciata, da parte dell'incaricato, una ricevuta di consegna del reclamo;

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro, con registrazione cronologica di acquisizione del reclamo, e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità della Cooperativa.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile del servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

(IN ALLEGATO LA SCHEDA RECLAMO)

Suggerimenti

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo (riportato negli allegati) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Servizio Il Responsabile del Servizio provvederà mensilmente, a porli all'attenzione del Responsabile di Direzione della

Cooperativa.

(IN ALLEGATO LA SCHEDA SUGGERIMENTI)



Regolamento interno e applicazione procedura

La disciplina del lavoro all'interno di questa struttura è regolata dal regolamento interno in allegato che per altro completa alcuni articoli del contratto applicato in questa sede. Ogni operatore riceve copia del regolamento al momento della firma del contratto. Lo stesso è stato redatto in collaborazione con un avvocato consulente esterno.

Ogni operatore ha inoltre avuto modo di prendere visione e di essere formato relativamente a tutte le procedure presenti in struttura. Tali procedure, firmate da tutti gli operatori rimangono in copia a disposizione per la consultazione.

(IN ALLEGATO IL REGOLAMENTO INTERNO)

Validità della Carta

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale. Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Pubblicità della carta dei servizi

De Colores Onlus provvederà alla trasmissione della presente Carta dei Servizi alla Stazione appaltante prima dell'inizio del servizio stesso.

La Carta dei servizi sarà resa disponibile a chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice.



Area di Intervento: Disabili

Tipologia di Intervento: Semiresidenziale

Servizio: Centro Sociale Polifunzionale per disabili

Descrizione.

Il Centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

Informazioni sulle prestazioni offerte

Il Centro "Ultreya" offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità".

Il Centro Sociale Polifunzionale per Disabili è una struttura a ciclo diurno di protezione sociale con funzione di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione. Il Centro Sociale Polifunzionale è articolato in spazi multivalenti, caratterizzati da una pluralità di attività e servizi, volti a ridurre i fenomeni di emarginazione ed isolamento e favorire il sostegno e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona disabile. L'organizzazione del Centro favorisce forme di coinvolgimento e di partecipazione diretta degli utenti e dei loro familiari.

Il Centro Sociale Polifunzionale pertanto, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni utente e la sua dimensione familiare in un modo unitario.

Proponendo un approccio integrato, bio-psico-sociale, che tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi.

In quest'ottica la disabilità è intesa come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

Il Centro Sociale Polifunzionale è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico.

E' un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati a seconda delle esigenze di ogni persona.

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, nonché di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo.

Il Centro offre prestazioni e interventi integrati di tipo educativo/riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale
- rispondere in modo globale ed armonico ai diversi livelli di crescita
- mediare specifici bisogni educativi del singolo rispetto a situazioni create all'interno del gruppo, nonché rispetto alle circostanti realtà sociali e ambientali
- favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo

- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.

➤ Attività di assistenza diretta alla persona

- Cura e igiene personale;
- Assistenza ed aiuto nel mantenimento delle autonomie di primo livello e nell'acquisizione di nuove competenze legate alla cura di sé;
- Sostegno nell'intraprendere compiti semplici e/o articolati della routine quotidiana

➤ Attività educative interne

- Laboratorio didattico
- Laboratorio artistico
- Laboratorio di cucina
- Laboratorio musicale
- Laboratorio di motricità
- Laboratorio teatrale

➤ Attività educative esterne

- Uscite sul territorio;
- partecipazione a mercatini espositivi/altre manifestazioni in collaborazione con Associazioni del territorio e non in cui gli utenti accompagnati da operatori e/o volontari espongono i propri manufatti;
- rappresentazione dei lavori teatrali portati avanti durante l'anno, anche in collaborazione con realtà esterne;
- attività educative che prevedono l'uscita dalla struttura quali piscina, gite nei dintorni o presso parchi di divertimento, giornate in agriturismo. Per la maggior parte di queste attività è richiesto contributo economico extra ai famigliari, mentre le gite nei dintorni sono assolute in toto dalla Cooperativa;
- qualora i famigliari non fossero più in grado di muoversi per venire a trovare il proprio caro, la Cooperativa organizza periodicamente uscite per visite a domicilio così da mantenere il contatto non solo telefonico con la famiglia d'origine;

La Casa

➤ Descrizione Centro "Suseya"

Per il Centro è stata scelta una soluzione ubicata nel vivo del contesto sociale ed abitativo, facilmente raggiungibile con i vari mezzi di trasporto per permettere e mantenere il contatto con la rete presente sul territorio. La Struttura può ospitare sette persone ed è sita nel comune di Casapesenna (CE) in via Corso Europa XXIII Traversa n°1, individuato al NCEU al foglio 5 particella 5108 sub 4 categoria A\2, risulta essere accessibile e visitabile, e quindi completamente fruibile anche da persone con ridotte od impedito capacità motorie.

L'appartamento al primo piano del fabbricato con l'utilizzo dell'ampio cortile annesso,

L'attuale destinazione d'uso del locale è classificata A/2, abitazione, quindi compatibile con la funzione "Centro" ed è già munito di certificato di agibilità.



➤ **Introduzione e criteri di distribuzione degli spazi interni del Centro**

Il Centro è un servizio articolato in spazi multivalenti, caratterizzato da una pluralità di attività e servizi offerti.

La struttura si propone soprattutto come “centro di aggregazione”, luogo di crescita, di valorizzazione del soggetto e del suo esperire.

Gli interventi della struttura sono finalizzati alla prevenzione di situazioni di disagio attraverso proposte di socializzazione e di identificazione con figure di riferimento, effettuando percorsi formativi, di integrazione sociale e di recupero e sviluppo di autonomie domestiche e sociali ma, è anche un servizio rivolto alle famiglie degli utenti e che offre un aiuto concreto nella gestione della quotidianità dei parenti utenti del servizio.

Il Centro, in quanto luogo che privilegia la socializzazione e l’espressione della personalità, mira ad attivare le risorse e le potenzialità individuali attraverso progetti educativi, individuali e personalizzati, che conducono o ri-conducono verso una graduale autonomia.

Tutte le attività sono pensate come mezzo per potenziare le qualità personali, coinvolgere attivamente le famiglie e favorire l’integrazione sociale interculturale basata sulla solidarietà, sul rispetto e sulla fiducia reciproca.

Il Centro, si integra in una prospettiva di rete con altre iniziative e servizi operanti nel territorio quali: Servizi Sociali Municipali, ASL, scuole, associazioni, cooperative e volontariato. I locali del “Centro” sono ubicati al primo piano di un edificio situato su un lotto urbano ben collegato alle attività circostanti, e occupano una superficie complessiva calpestabile, compresi gli spazi esterni, di 233,00 mq con la seguente collocazione:

- n°2 spazi esterni che servono tutti gli ambienti dell’appartamento
- n°3 camere da letto doppie
- n°1 camera da letto singola
- n°1 spazio per le attività amministrative
- n°1 cucina con soggiorno annesso
- n°3 servizi igienici di cui uno adeguato per persone disabili.
- n°1 ripostiglio

Il Centro utilizza tutti gli allacciamenti ai servizi primari esistenti e funzionanti nell’immobile (fognatura, acquedotto, energia elettrica, riscaldamento e acqua calda), inoltre è stata installata una linea telefonica e una postazione computer con collegamento ad internet a disposizione degli utenti.

➤ **Superamento delle barriere architettoniche.**

L’accesso per le persone disabili avviene per mezzo di un montascale a cingoli per consentire il transito di una persona su sedia a ruote;

La porta di accesso dell’abitazione è di 120 cm e tutte le altre porte hanno una luce netta di almeno 70 cm.

Il servizio igienico destinato ai disabili ha un lavabo e tazza wc adeguati, e quest’ultimo affiancato da corrimano verticale. La tazza wc è posizionata ad altezza massima di cm 50 mentre il lavabo è posizionato ad altezza massima di cm 80 con corrimano orizzontali continui ad altezza massima di cm 80 e distanti dalla parete di cm 5.

L’appartamento in uso dalla De Colores Onlus è quindi dotato di tutti gli accorgimenti atti al superamento delle barriere architettoniche.

Per tutto quanto su esposto, il fabbricato risulta essere accessibile e visitabile e quindi completamente fruibile anche da persone con ridotte od impedito capacità motorie.



➤ Allacciamenti alle reti di servizio

L'area dov'è situato il Centro è già totalmente urbanizzata, dotata di opere di urbanizzazione primaria e dei servizi di rete indispensabili per il funzionamento della struttura.

Informazioni Sul Contesto Territoriale

Il Comune di Casapesenna è confinante con i Comuni di Giugliano in Campania (NA), San Cipriano d'Aversa, San Marcellino, Trentola Ducenta, Villa di Briano e dista solo 7,4 km da Aversa

➤ Infrastrutture e trasporti

Il paese è attraversato dagli autobus della compagnia CTP (compagnia trasporti pubblici Napoli). La stazione ferroviaria più vicina è la Stazione di Albanova al confine di Casapesenna con San Cipriano d'Aversa facilmente raggiungibile dal sovrappasso pedonale.

La stazione di Albanova è una fermata ferroviaria posta sul tronco comune alle linee Roma-Formia- Napoli e Villa Literno-Cancello. È posta nel centro abitato di San Cipriano d'Aversa, al confine con Casapesenna, ma prende il nome dal comune di Albanova, che in passato raggruppava, oltre alla stessa San Cipriano, anche Casal di Principe e Casapesenna.

Le strade provinciali presenti sul territorio sono:

- SP200 - Corso Europa
- SP340 - Variante di Casapesenna

➤ Monumenti e luoghi d'interesse -

- Palazzo Baronale (XV o XVI secolo) di matrice vicereale
- Statua Don Salvatore Vitale
- Monumento dei caduti
- Piazza Agostino Petrillo
- Parco della legalità

➤ Architetture religiose

- Chiesa parrocchiale di Santa Croce;
- Chiesa di San Pietro in Vinculis (in località Isola)
- Chiesa dell'Addolorata (detta Cappella della Madonnella);
- Cappella del Santissimo Crocifisso
- Santuario Mia Madonna Mia Salvezza (Detto anche il Tempio). Situato nel limitrofo comune di San Cipriano d'Aversa, in Viale Don Salvatore Vitale.

➤ Impianti sportivi

- Stadio comunale "Luigi Basco"

➤ Scuole

- scuole elementari: statale "G.Pascoli",
- scuole elementari: privata "Primo Sorriso".
- scuole medie: statale "G.Pascoli".

➤ Biblioteca

- La biblioteca è situata presso la piazza A. Petrillo, all'interno delle casa comunale.

➤ Altri Servizi presenti sul territorio comunale

- Ufficio Postale: Corso Europa, 36
- Farmacia: Piazza A. Petrillo, 53
- Parafarmacie: Corso Europa 30
- Casa Comunale: Via Don Giuseppe Diana, 3, 81030 Casapesenna CE
- Polizia: Corso Europa 75

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



➤ Servizi di riferimento per il territorio

- Porto: a Napoli
- Aeroporto: a Napoli/Capodichino e a Roma/Fiumicino
- Carabinieri: a San Cipriano d'Aversa
- Guardia di finanza: ad Aversa
- Vigili del fuoco: ad Aversa
- Corte d'Appello: a Napoli
- Tribunale: a Santa Maria Capua Vetere
- Ospedale: ad Aversa

Finalità perseguite attraverso l'erogazione del servizio.

Il Centro Sociale Polifunzionale per diversamente abili è una struttura territoriale a ciclo semi-residenziale rivolta a soggetti adulti e minori di un'età compresa tra gli 11 ed i 18 anni in condizione di disabilità.

La frequenza dei minori in età scolare è organizzata in maniera compatibile con l'assolvimento dell'obbligo scolastico.

E' un servizio aperto alla comunità che fa parte dell'Ambito C07 eventualmente anche a quella extra Ambito, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi con progetti personalizzati.

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, di miglior utilizzo del tempo libero.

In particolare si mira a sviluppare il grado di autonomia personale e sociale integrando l'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio-educativo.

Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento.

Obiettivo del centro è il coinvolgimento delle famiglie degli utenti ricercando in esse le risorse necessarie.

A tal fine si ricerca con loro un'alleanza che permette di condividere la gestione di una quotidianità segnata dalla fatica connessa alla presenza di un familiare con disabilità, coinvolgendole il più possibile nella scelta degli interventi più adeguati.

- **Obiettivi:** Il soggetto in situazione di handicap ha il diritto di essere riconosciuto come persona e accettato per se stesso, nelle sua diversità ed unicità ed è, pertanto, degno di rispetto, apprezzamento e valorizzazione. È facile comprendere che lo sfondo privilegiato del nostro intervento è costituito dall'ambiente naturale di vita. Per questo motivo è prevista la collaborazione attiva dei genitori/familiari per quanto riguarda la programmazione delle attività. Riteniamo che sarebbe estremamente utile allo sviluppo delle potenzialità della famiglia e del disabile, un programma specifico che abbia come obiettivo generale il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, fornendo un valido servizio di aiuto personale e domiciliare alla persona e alla famiglia, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo armonico ed equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.
- **Obiettivi specifici:** Si ritiene necessario elaborare un piano di interventi relativo alla condivisione del carico di fatica dei familiari dei disabili con situazioni di gravità e non, per contribuire allo sviluppo delle potenzialità del proprio figlio/caro che abbia come obiettivi specifici:
 - Favorire o migliorare l'autonomia personale attraverso un percorso che prevede la graduale conquista di essa con l'apporto di un operatore con formazione specifica, creando un servizio di

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (igiene personale, aiuto nel vestire, coadiuvare per la preparazione e somministrazione dei pasti, cambio panni, cambio postura, supporto ai genitori in alcune attività della riabilitazione domiciliare, piccole commissioni e spese, ecc.)

- Rimuovere gli ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando concretamente per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento, come disbrigo di pratiche o commissioni, con o per la famiglia, superamento dei problemi dell'accessibilità, dei trasporti, spostamenti nel territorio, ecc...
- Cooperare all'organizzazione e all'equilibrio familiare consentendo momenti di svago, attività culturali e sociali, per permettere al disabile di aumentare le sue capacità di relazione e integrarsi in altre dinamiche di relazione.

- **Obiettivo finale:** La necessità è quella di erogare servizi mirati ad una fascia, quella delle persone disabili, che è associata ad esigenze particolari e pertanto necessita di conoscenze e modalità di intervento speciali, e personale idoneo attentamente valutato e ritenuto un valido supporto. Riuscire a costruire percorsi, con l'attivazione anche di un "team di sostegno" a fianco (e a servizio) dei familiari, anche con figure competenti e significative per il figlio che puntino alla realizzazione del progetto di vita del disabile insieme alla sua famiglia; arrivando in questo modo alla riduzione o, meglio, all'eliminazione delle barriere che ostacolano il raggiungimento di questi fini.

Alcuni di questi ostacoli da rimuovere sono di tipo

- Organizzativo e burocratico (operando concretamente per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento, fino al disbrigo di pratiche o commissioni).
- Di spazio e di tempo (quello che la famiglia può dedicare è sempre meno di quello che vorrebbe per cui si rende indispensabile l'apporto di più sostegni per il raggiungimento degli obiettivi)
- Di impegno straordinario necessario per le situazioni complesse (nell'organizzazione familiare quotidiana e nell'equilibrio dei genitori o familiari per il necessario impegno lavorativo o anche nella organizzazione di un momento di stacco, che può essere necessario, se ci sono le condizioni e le strutture che lo favoriscono);

- **Risultati attesi per la persona e per la famiglia: riduzione** del carico familiare per l'assistenza 24h su 24 con miglioramento della qualità della vita per il disabile e per tutta la famiglia;
 1. aumento della capacità di utilizzo dei servizi territoriali e aiuto nel disbrigo di commissioni;
 2. miglioramento della capacità di recupero psicofisico da parte dei genitori e del disabile per poter compiere con più qualità il servizio di cura e sviluppo della conoscenza delle dinamiche extrafamiliari.

Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione

- **Il progetto individualizzato**

Tutte le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale che consente la valutazione delle competenze, dei limiti delle risorse e dei bisogni specifici dell'utente e della famiglia.

A seguito della valutazione viene steso un progetto individualizzato per ogni utente, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita e al raggiungimento del benessere possibile.

Per ogni utente vengono individuati obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione opportune.

Il Progetto Individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo.



Inoltre viene presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

- **L'assistenza: presa in carico degli aspetti quotidiani.**

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- attività di pulizia e cura dell'igiene personale;
- attività di somministrazione dei pasti, in relazione agli orari di apertura.

- **Organizzazione delle attività**

La progettazione delle attività viene realizzata sulla base della programmazione annuale e settimanalmente gli operatori concordano come distribuirle nei singoli giorni di funzionamento del Centro.

Le attività svolte comprendono:

- laboratorio di cartapesta;
- animazione musicale;
- animazione teatrale;
- attività di tipo didattico (lettura – scrittura - conoscenza del numero);
- organizzazione di momenti ludico-ricreativi;
- controllo e cura dell'igiene personale;
- uscite varie, se previste nella programmazione

- **I laboratori**

Le attività laboratoriali permettono di sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o e la produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.

Vengono realizzati laboratori musicali, manipolativi, teatrali, artistico-espressivi, musicoterapia.

- **Le uscite**

Le eventuali uscite vengono realizzate utilizzando risorse, anche volontarie, spazi ed opportunità del territorio.

Tutte le uscite sono finalizzate alla promozione della socializzazione in contesti quotidiani che favoriscono la crescita globale della persona.

Gli utenti avranno la possibilità sperimentare un'autonomia in contesti diversi rispetto a quelli protetti e contenitivi del Centro.

- **Attività con altri servizi**

Il Centro propone e realizza attività sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura verso l'esterno e promuovere una maggiore integrazione nella comunità.

Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al Centro, gruppi organizzati e/o genitori che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori del Centro per la preparazione di eventi particolari (Feste natalizie, ad esempio).

- **Servizio con le famiglie**

I principi su cui del Centro identificano la famiglia come portatrice di risorse per la presa in carico dell'utente in quanto interlocutore privilegiato e fonte di conoscenza per la lettura delle necessità del disabile.

Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale.

Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile e gli operatori, sono particolarmente attenti a porsi in una posizione d'ascolto, raccogliendo quotidianamente le richieste dirette e indirette che le famiglie esprimono rispetto all'utilizzo del servizio. Questo permette al Centro di modularsi dando voce alle richieste che emergono. Inoltre gli operatori sono attenti a cogliere gli interrogativi e le fatiche vissute dai genitori riconoscendoli come parti significative del loro lavoro. Nel momento in cui sono presenti problematiche a cui non sono in grado di rispondere si interessano di indirizzarli verso altri servizi poiché esiste una rete costruita con i servizi territoriali e specialistici.



Sono previsti, inoltre, incontri a tema con esperti, focus group rivolti agli ospiti ed alle famiglie sulle tematiche riguardanti l'affettività, la sessualità, in relazione alla propria disabilità, alla relazione tra il diversamente abile e i genitori e a quella tra lo stesso e il contesto sociale.

- **Feste e occasioni di socialità**

Il centro organizza in occasione delle festività o feste ed eventi che possano favorire, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la costruzione di una rete di relazioni supportive e funzionali. Pranzi e feste nel periodo natalizio e in chiusura d'anno sono importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità e di condivisione.

Risorse professionali e tecnologiche impiegate

- **L'equipe Del Servizio**

Tutti i componenti dell'equipe del servizio, Coordinatrice, Psicologo, Educatore Professionale, Operatore sociosanitario, Operatore socio assistenziale, Direttore Artistico, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento.

L'equipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto opera:

- **Il Coordinatore**

Il coordinatore ha la responsabilità della programmazione, coordinamento, monitoraggio e gestione interna del servizio. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha funzioni di referente per il Centro nei confronti delle famiglie, delle Associazioni, dei Comuni e della ASL.

- **L'educatore professionale**

L'educatore professionale assicura le funzioni educative attraverso:

- Progettazione di interventi educativi individualizzati strutturati sulla base della valutazione delle abilità e delle potenzialità dei singoli soggetti;
- Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;
- Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori inoltre sono impegnati in periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari finalizzati ad un continuo miglioramento della qualità e della partecipazione alle attività del Centro.

- **L'Operatore socio sanitario**

L'operatore socio sanitario attua l'intervento socio sanitario ed assistenziale e collabora nell'attuazione del progetto educativo individualizzato. Esso assicura l'assistenza diretta e l'aiuto materiale all'utente partecipando in tal modo alla realizzazione delle attività programmate in collaborazione con gli educatori. Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni utente. Gestiscono inoltre l'igiene e la pulizia del servizio.

- **L'Operatore socio assistenziale**



L'operatore socio assistenziale attua l'intervento assistenziale con Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiere, Intervento igienico sanitario e di carattere sociale, Supporto gestionale, organizzativo e formativo.

- **Direttore Artistico**

L'educatore sociale, d'intesa con l'équipe, realizza interventi di animazione socio-culturale ed educativa, attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale di persone e gruppi, favorendo lo sviluppo delle potenzialità ludico-culturali ed espressivo manuali.

- **Psicologo**

Lo psicologo, in possesso di laurea specialistica e iscritto al relativo Albo professionale, con esperienza di lavoro con soggetti disabili e nella conduzione di gruppi e dinamiche relazionali. Esso collabora con il coordinatore nella fase di inserimento degli utenti al Centro, supporta gli operatori nella formulazione e nella gestione dei progetti educativi individualizzati e fornisce consulenza alle famiglie degli utenti.

- **Rapporti con il volontariato**

E' favorita la collaborazione del volontariato, indirizzata verso forme di socializzazione e animazione, in armonia con l'organizzazione gestionale della struttura. I volontari possono accedere alla struttura previa autorizzazione della Cooperativa e nell'esercizio del proprio operato debbono attenersi ai programmi operativi concordati con la medesima e comunque astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura.

Sistema di rilevazione delle presenze degli operatori

Per verificare l'effettiva presenza degli operatori in turno è stato adottato un registro sigle che registra ingresso e uscita degli operatori mediante la siglatura. Inoltre, il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante le generalità del lavoratore (nome, cognome e qualifica).

Dove.

Per Il Centro sociale Polifunzionale per diversamente abili è stata scelta una soluzione indipendente, con cortile, ubicata nel vivo del contesto sociale ed abitativo, facilmente raggiungibile con i vari mezzi di trasporto per permettere e mantenere il contatto con la rete presente sul territorio. La Struttura può ospitare sette persone ed è sita in Casapesenna, via XXIII Traversa Corso Europa n.1

Criteri di accesso alle prestazioni

Modalità di accesso:

- ☐ accesso libero;
- ☐ accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione multiprofessionale;
- ☐ accesso subordinato a valutazione amministrativa;
- ☐ altre eventuali forme di accesso.

Forme di accesso:

- ☐ accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
- ☐ accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi e soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "invianti".

Destinatari.

*Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)
Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614
E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it*



Il Centro Sociale Polifunzionale è un servizio a ciclo semi-residenziale per disabili adulti e minori dagli 11 ai 18 anni, autonomi e semiautonomi. Le modalità di funzionamento e di gestione del centro prevedono il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti e delle famiglie.

Il Centro è una struttura aperta alla partecipazione di soggetti diversamente abili, con bassa compromissione delle autonomie funzionali, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse all'organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro.

Come si procede.

- **Privatamente**
Il primo contatto con il nostro Centro Sociale Polifunzionale avviene attraverso l'invio alla Direzione della Cooperativa di richiesta formale scritta di inserimento accompagnata da una relazione sociale, educativa e medica del soggetto in questione. La Direzione verificherà che siano presenti le seguenti condizioni: diagnosi e la compatibilità della patologia del soggetto e delle sue manifestazioni psico-fisiche-socio-comportamentali, con le caratteristiche degli utenti già presenti.
- **Tramite U.V.I.**
Viene effettuato un iniziale colloquio con un operatore del Servizio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario di competenza dove consegnare il Modulo di accesso compilato a cura del medico di base. Sia nel primo che nel secondo caso, al richiedente viene somministrata una Scheda di Accesso per effettuare una prima rilevazione del bisogno. Successivamente sarà l'Unità di Valutazione Integrata (UVI) a definire il bisogno e stabilire l'accesso al servizio.

Per accedere al servizio.

I soggetti interessati presentano domanda di accesso al servizio, personalmente o attraverso un componente della famiglia o della rete di aiuto formale o informale. Ai fini dell'ammissione ai servizi e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento, i soggetti gestori provvedono alla valutazione globale della situazione del soggetto richiedente, e particolarmente del suo livello di autonomia, avvalendosi di propria équipe professionale. L'équipe professionale, acquisita apposita certificazione del medico di medicina generale del richiedente sul suo stato generale di salute ed eventuali trattamenti sanitari seguiti, valuta, attraverso la raccolta di documentazione sociale riguardante il soggetto, attraverso il metodo dell'indagine socio-ambientale, infine attraverso l'utilizzo di scale di valutazione validate, ovvero di strumenti anche sperimentali di valutazione adottati dalla Regione Campania, il livello di autonomia del soggetto richiedente e i suoi bisogni assistenziali. La medesima équipe provvede alla elaborazione di un piano individuale di assistenza. Se la persona è inviata al servizio dal comune di residenza, la valutazione e la certificazione della sua condizione e del livello di autonomia, e la conseguente predisposizione del piano individuale di assistenza, sono svolte dall'équipe professionale, di concerto con il servizio sociale del comune inviante.

- **Privatamente - Accesso differito - subordinato all'esito del colloquio con il Coordinatore e alla disponibilità di posti.**
Successivamente alla valutazione della Direzione seguirà un colloquio con un responsabile della struttura (coordinatore) per ulteriori approfondimenti. La struttura potrà essere visitata dagli utenti potenziali e dai loro familiari sia a fronte di chiara richiesta di ammissione, sia nelle fasi di riflessione che generalmente precedono ogni possibile inserimento. Le visite si svolgono su appuntamento, per il rispetto reciproco sia delle persone che vogliono visitare il servizio sia degli ospiti e del personale che vi lavorano. Tale incontro ha lo scopo di orientare la scelta del servizio, così che la persona da inserire, i familiari e l'équipe educativa possano valutare l'effettiva congruenza tra i bisogni, le capacità e le potenzialità del nuovo utente e la proposta, le caratteristiche e l'approccio educativo. Durante questo primo incontro viene consegnata una



copia della Carta dei Servizi della struttura. Dopo una valutazione dell'équipe multidisciplinare, qualora il parere fosse favorevole all'inserimento, seguirà richiesta della documentazione necessaria per avviare la pratica. La documentazione dovrà essere fatta pervenire alla Direzione PRIMA dell'ingresso dell'utente in struttura; al momento dell'inserimento, verrà consegnato al familiare/tutore il contratto d'ingresso che dovrà essere debitamente sottoscritto per accettazione (oltre alla firma e presa visione della modulistica necessaria per la presa in carico dell'utente (autorizzazione somministrazione farmaci, uscite e privacy).

- Tramite U.V.I. - Accesso differito - subordinato all'esito dell'Unità di Valutazione Integrata.
L'Unità di Valutazione Integrata (di seguito definita U.V.I.) è un'équipe socio-sanitaria multidisciplinare integrata, composta da personale dell'ASL e dei Comuni che effettua la valutazione multidimensionale evidenziando le esigenze sia sanitarie che sociali di natura complessa per la definizione del progetto sanitario personalizzato e della presa in carico integrata.

La Direzione si riserva un periodo di osservazione di 90 giorni a seguito del quale verrà confermato o meno l'inserimento dell'utente.

In caso in cui non si ritenesse opportuno proseguire con l'accoglienza, si concorderà con il servizio inviante e con i familiari/tutori l'adeguata modalità per il trasferimento dell'utente, garantendogli la continuità assistenziale fino alla dimissione.

Rivolgersi

- Privatamente
alla Direzione della Cooperativa sita in Casapesenna, via XXIII Traversa Corso Europa n.1, chiedendo un appuntamento inviando una mail a decoloresonlusc@gmail.com, o contattando telefonicamente dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 al numero 0810600537.
- Tramite U.V.I.
All'Ufficio di Segretariato Sociale o Antenna Sociale del proprio Comune di residenza o PUA del Distretto Sanitario competente per presentare istanza di accesso al servizio.

Quando.

Nei giorni e negli orari di ricevimento previsti per l'accoglienza del pubblico e indicati nella scheda Recapiti e Riferimenti Utili.

Rivolgersi all'Unità di Relazione con il pubblico del Distretto Sanitario di riferimento.

Tempi di risposta e presa in carico

Il servizio si impegna ad una presa in carico tempestiva dell'utente, e comunque entro 7 (sette) giorni lavorativi dalla formale richiesta.

Presa in carico dell'utente

Le condizioni che danno diritto all'accesso e alla presa in carico dell'utente sono:

- diagnosi che ne attesti la disabilità
- compatibilità della patologia del soggetto e delle sue manifestazioni psico-socio- comportamentali, con le caratteristiche degli ospiti già presenti e l'organizzazione del Centro.

La presa in carico degli ospiti avviene al momento della data di ammissione concordata, dopo il periodo di conoscenza e avvicinamento. Viene immediatamente approntato il Fascicolo Personale per ogni Utente in cui sono conservate tutte le informazioni riguardanti la persona assistita, cioè tutta la documentazione utile a rendere evidente sia la sua storia che tutte le informazioni inerenti tutti gli ambiti della sua vita attuale. Il periodo di osservazione prevede il graduale inserimento dell'utente nelle dinamiche della vita comunitaria, dal punto di vista relazionale e operativo (la proposta delle varie attività interne ed esterne al fine di individuare i contesti maggiormente significativi). In questa fase verrà verificata l'adeguatezza del Progetto



Individuale provvisorio steso dall'équipe durante i primi giorni di inserimento. Lo stesso verrà redatto in forma definitiva e condiviso con la famiglia/tutore entro 30 giorni dall'inserimento. Una volta terminato il periodo di prova con esito positivo, la persona verrà presa in carico definitivamente.

La Coordinatrice della Cooperativa, durante il periodo di inserimento, sarà a disposizione della famiglia al fine di poter gestire nel miglior modo il periodo di inserimento dell'utente e la separazione dal contesto familiare.

Accoglimento, formazione e gestione delle liste d'attesa

La Cooperativa, tenuto conto della completezza delle domande presentate, dispone l'ingresso dell'utente in funzione dei posti disponibili. In presenza di domande d'ingresso eccedenti i posti liberi, sarà data priorità d'ingresso alle domande complete presentate in funzione dell'ordine di protocollo.

Potranno essere valutate altresì eventuali situazioni sociali come l'assenza di familiari o condizioni ambientali disagiate. Prima dell'ingresso l'utente e i suoi familiari verranno contattati dall'Ufficio Amministrativo per fissare un incontro con il Coordinatore della Struttura, al fine di verificare se l'effettivo stato di autosufficienza o di disabilità dell'utente sia compatibile con il suo inserimento nel Centro

Ingresso effettivo dell'utente

Ai fini dell'inserimento effettivo in struttura l'utente dovrà produrre ulteriori documenti che costituiranno parte integrante della cartella personale dello stesso e precisamente:

- tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale in originale
- verbale di invalidità o copia della domanda presentata per il riconoscimento della medesima;
- copia carta d'identità
- eventuali cartelle cliniche ed esami diagnostici in possesso
- certificazione medica delle terapie in corso e piccola scorta delle stesse per non interrompere la loro assunzione
- certificato del medico curante attestante lo stato di autosufficienza e comprensivo delle patologie con eventuale necessità di ausili e presidi
- eventuale nomina del tutore o amministratore di sostegno;
- documentazione sanitaria di visite o ricoveri ospedalieri precedenti, esami ematochimici e/o strumentali recenti, -OPZIONALE-

Modalità di dimissioni

La richiesta di dimissione o di trasferimento dalla nostra struttura può avvenire:

- per libera scelta dei suoi famigliari/tutori o dei servizi territoriali che hanno provveduto all'inserimento;
- L'utente accolto in struttura potrà, in qualsiasi momento e per qualsiasi ragione, rinunciare alla permanenza presso la stessa. In tal caso è richiesto un preavviso scritto alla Direzione della Cooperativa di almeno 30 giorni.
- per il perdurare del mancato pagamento della retta oltre i limiti previsti dal contratto d'ingresso.
- Le dimissioni sono valutate e concordate fra servizi sociali di riferimento ed équipe della struttura ogni qual volta l'utente abbia raggiunto gli obiettivi previsti dal piano personalizzato educativo-assistenziale.
- L'équipe può predisporre le dimissioni dell'utente a seguito di condizioni che rendono inattuabile il progetto educativo concordato. Le dimissioni saranno, tuttavia, effettive dopo aver individuato una soluzione alternativa concordata con i servizi referenti.
- per sopravvenuto aggravamento delle condizioni psico-fisiche o sanitarie, qualora la struttura non sia in grado di assicurare i necessari interventi sanitari
- Altra condizione di dimissione sarà quella nel caso in cui l'utente, o i familiari non osservino il regolamento interno della struttura e/o abbia manifestato comportamenti pericolosi per se stesso e/o per gli altri.



Rette e modalità di pagamento

L'Ente Inviante è tenuto al pagamento della retta dell'utente.

Il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, stabilisce la retta mensile pari ad € 800,00 (ottocento/00), per la partecipazione alle attività del Centro.

La retta si determina in base alla progettualità prevista per l'utente ed è quantificata da un minimo di 40,00 euro/giorno per il modulo socio-educativo (adulti con bassa – media problematicità), dove è necessario fronteggiare situazioni di limitata autonomia personale e privazione del necessario supporto familiare; fino a un massimo di 120,00 euro/giorno nel caso di esigenze specifiche in base alla progettualità (adulti con media – alta problematicità) che necessitano di superare situazioni di disagio, disturbo sociale/psicologico e che richiedono soprattutto l'impiego nella relazione di sostegno di particolari strumenti professionali, quindi in casi di peculiare e certificata fragilità psicologica e ad alta intensità assistenziale.

Al momento dell'inserimento la Cooperativa stipula un contratto con l'Ente inviante che autorizza all'inserimento e provvede al pagamento.

Le prestazioni erogate e comprese nella retta sono:

- Spese per il personale;
- Vitto: prima colazione, pranzo e merenda
- Materiali e strumenti per le attività dentro e fuori dal Centro;
- I trasporti per le attività esterne
- Spese per attività ricreative e ludiche;
- Spese telefoniche e postali, se descritte nel PEI;

Nella retta non sono previste spese per:

- Accessi a spettacoli di divertimento (cinema, teatri, piscina, parchi di divertimento e iniziative ludiche...)
- Vacanze, visite o escursioni
- Attività terapeutiche esterne quali ippoterapia, musicoterapia, teatroterapia
- Percorso psicoterapeutico familiare

Il costo dei servizi è invariabile pertanto non possono essere invocati, per un eventuale ridimensionamento della retta, l'età degli ospiti ed altri fattori, se non quelli descritti.

La Cooperativa può, inoltre, procedere annualmente all'adeguamento della retta in funzione delle spese sostenute per l'erogazione dei servizi.

La retta deve essere versata anticipatamente entro i primi dieci giorni di ogni mese, sul conto della Cooperativa n. 1000/00145902 presso Banca Intesa San Paolo – Coordinate bancarie: IBAN: IT78T0306909606100000145902, con indicazione della causale di versamento.

Ritardo o mancato pagamento

In caso di mancato pagamento di una retta da parte dell'utente, la Cooperativa emetterà il sollecito di pagamento nei confronti del soggetto garante stabilendo un termine non superiore a 30 giorni entro il quale provvedere.

In difetto, la Cooperativa procederà ad attivare tutte le azioni a tutela dei propri diritti.

Qualora l'utente non sia in grado di pagare l'intera retta, a causa delle disagiate condizioni economiche, sarà chiesto l'intervento dei familiari tenuti per legge al mantenimento o comunque di coloro che, in sede di presentazione della domanda, si sono assunti l'impegno in solido al pagamento della retta.

Il Comune di competenza potrebbe determinare la corresponsione di un contributo ad integrazione parziale o totale della retta. Sino alla definitiva ammissione a contributo, restano salve le obbligazioni assunte al pagamento della retta (da parte dell'utente, del familiare, del tutore, ecc...).



Assenze: Non è prevista nessuna riduzione per assenze provvisorie dell'Utente dal Centro per ricoveri ospedalieri o domicilio temporaneo presso famigliari

In caso di assenza temporanea di un utente per ricovero ospedaliero, fino a 10 giorni nell'arco di un mese, lo stesso è comunque tenuto al pagamento dell'intera retta mensile.

A partire dall'11° giorno verrà detratta una quota giornaliera di € 10,00. Nei casi di assenza dell'utente per esigenze varie non imputabili al proprio stato di salute, non è ammessa la riduzione della retta.

Dimissione: In caso di dimissione dal Centro l'utente è tenuto al pagamento della retta mensile rapportata al periodo di presenza in struttura, purché ne sia stato dato preavviso di almeno 30 giorni

In mancanza del preavviso, l'utente sarà tenuto al pagamento della retta per l'intero mese

Ingresso temporaneo: La Cooperativa prevede anche l'ingresso temporaneo dell'utente, la cui durata non può essere comunque inferiore a 15 giorni; in tal caso la retta stabilita dalla Cooperativa è pari a € 80,00 al giorno.

Assicurazione

La Cooperativa, ha stipulato una polizza assicurativa a tutela della Responsabilità Civile verso Terzi e prestatori di lavoro nell'ambito dell'attività della Cooperativa assicurando i rischi derivanti dall'esercizio della propria attività e lavorazioni inerenti (primarie, preliminari, secondarie, complementari ed accessorie, nessuna escluse)

La relazione con la famiglia

La cura della relazione della famiglia viene svolta attraverso:

INCONTRO DI PRESENTAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALE: il Coordinatore della struttura incontra i familiari all'interno del Centro.

L'organizzazione degli incontri con le singole famiglie ha la durata di 1 ora circa e verrà spiegato in dettaglio il P.I. focalizzandosi soprattutto sugli obiettivi previsti.

CONTATTI ESTEMPORANEI: oltre agli spazi di incontro con le singole famiglie e con il gruppo genitori, è possibile organizzare, inoltre, occasioni di incontro informali per favorire la condivisione dei problemi e delle strategie individuali messe in atto per superarli. Si ritiene importante valorizzare questo aspetto, in quanto comunica una dimensione di Servizio aperto, accogliente, sia per ciò che riguarda le comunicazioni telefoniche (familiare- operatore e viceversa), sia i momenti individuali di incontro familiari-operatori.

Come espresso al successivo punto Strumenti di rilevazione della soddisfazione la dimensione della partecipazione delle famiglie al servizio prevede di rilevare il grado di soddisfazione attraverso un questionario annuale il cui

I Diritti dei familiari

I familiari hanno il diritto di:

- essere coinvolti nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale
- In caso di incapacità della persona accolta, le informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie, devono essere rese al parente di riferimento.

I Doveri dei familiari

I familiari hanno il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- In caso di incapacità della persona accolta, risarcire l'Amministrazione di eventuali danni arrecati dall'utente



La tutela dell'utenza

I Diritti dell'utente

L'utente ha il diritto di:

- essere coinvolto nella messa a punto, attuazione, verifica del progetto individuale
- essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali, educative e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

I Doveri

L'utente ha il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale del servizio.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi.
- mantenere in buono stato le strutture e gli arredi personali e comunitari, gli spazi in comune e ad adeguarsi alla richiesta della Cooperativa nel garantire la corretta utilizzazione degli impianti e delle apparecchiature che vi si trovano installate
- risarcire l'Amministrazione di eventuali danni arrecati per propria incuria e trascuratezza
- rispettare le normali regole di convivenza.
- avere cura della propria igiene personale e del proprio abbigliamento indossando indumenti puliti ed in ordine;
- assumere la terapia farmacologica prescritta dai medici;
- partecipare alle attività risocializzanti e/o di inserimento lavorativo previste dal progetto terapeutico;

Ulteriori servizi del Centro Sociale Polifunzionale "Ultreya"

Il Centro Sociale Polifunzionale è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità che abbiano terminato il percorso scolastico, è una struttura di protezione sociale con funzione di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione. Il Centro Sociale Polifunzionale è articolato in spazi multivalenti, caratterizzati da una pluralità di attività e servizi, volti a ridurre i fenomeni di emarginazione ed isolamento e favorire il sostegno e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale della persona disabile. L'organizzazione del Centro favorisce forme di coinvolgimento e di partecipazione diretta degli utenti e dei loro familiari. Il Centro Sociale Polifunzionale pertanto, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni utente e la sua dimensione familiare in un modo unitario.

Proponendo un approccio integrato, bio-psico-sociale, che tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi.

In quest'ottica la disabilità è intesa come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata. E' un servizio aperto alla comunità locale territoriale ed eventualmente anche a quella extra territoriale in caso di residua capienza rispetto alla ricettività massima consentita, con funzioni di accoglienza e supporto alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi progettati a seconda delle esigenze di ogni persona.

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



cultura, nonché di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità dell'integrazione nell'ambiente sociale e lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socio- educativo. Il Centro offre prestazioni e interventi integrati di tipo educativo/riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale
- rispondere in modo globale ed armonico ai diversi livelli di crescita
- mediare specifici bisogni educativi del singolo rispetto a situazioni createsi all'interno del gruppo, nonché rispetto alle circostanti realtà sociali e ambientali
- favorire lo sviluppo delle competenze globali finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali.
- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

Tutte le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale che consente la valutazione delle competenze, dei limiti delle risorse e dei bisogni specifici dell'utente e della famiglia. Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- attività di pulizia e cura dell'igiene personale;
- attività di somministrazione dei pasti, in relazione agli orari di apertura.

La progettazione delle attività viene realizzata sulla base della programmazione annuale e settimanalmente gli operatori concordano come distribuirle nei singoli giorni di funzionamento del Centro.

Le attività vengono svolte all'interno di laboratori.

I laboratori sono situazioni controllate in cui ogni ragazzo può esplorare le proprie risorse, maturare, acquisire competenze attraverso linguaggi diversi: il movimento, l'esplorazione dei 5 sensi, la relazione, la realizzazione di esperienze pratiche.

Attraverso la partecipazione ad essi si intende rafforzare il senso di responsabilità e di condivisione, le abilità diverse e specifiche di ognuno, il rispetto di tempi, di regole e delle consegne date.

L'attenzione al fare, che dà una forte impronta ai laboratori, consente a chi partecipa di sperimentare e scoprire in sé e nei propri compagni capacità che a volte rimangono in ombra nell'esperienza scolastica e nell'esperienza quotidiana. In questo modo l'esperienza permette di rafforzare le capacità individuali e di gruppo: cosa so fare ed esprimere, che contributo posso dare al lavoro comune?

Tutto ciò può essere sperimentato maggiormente nel piccolo gruppo dove la cura al fare è garantita dalla supervisione dello specialista. All'interno del piccolo gruppo, infatti, i ragazzi acquistano forza e fiducia nelle proprie risorse relazionali e conoscenza delle differenze individuali che vengono esplorate, valorizzate ed utilizzate in un contesto di reciprocità: i compagni diventano così la prima risorsa per l'integrazione e per stare bene nel gruppo. Nella realizzazione del laboratorio, l'attenzione è posta in particolare alla cooperazione e collaborazione tra i tutti i ragazzi in situazione di difficoltà e disabilità, allo scambio continuo di aiuto finalizzato a realizzare un prodotto, frutto del lavoro di ciascuno e di tutti insieme. Inoltre, il

Sede Legale: Via Michelangelo Diana n. 19 – 81036 San Cipriano D'Aversa (CE)

Tel. 3939073084 Fax 0810097532 C.F. e Part. IVA: 04169800614

E-mail: decoloresonlus@gmail.com Pec: decoloresonlus@pec.it



programma mira alla ripetizione delle attività, per consolidare e verificare le competenze raggiunte che potrebbero essere utilizzate al di fuori del “contesto laboratorio”.

“Laboratorio” è nome che rimanda a qualcosa in cui si crea, in cui qualcosa nasce, in cui c’è spazio per le idee nuove e nuova vita, Il tutto fa leva con i talenti personali che ognuno può attivare.

Il laboratorio intende sia costruire una rete di opportunità per coloro che con più difficoltà di altri si inseriscono nel mondo del lavoro, sia percorsi formativi e terapeutici: un modo, cioè, attraverso il quale si possano apprendere, o riapprendere, abilità cognitive e manuali, indispensabili al lavoro e per l’autonomia sociale.

Attraverso i vari laboratori si fornisce la possibilità ai ragazzi con disabilità di raggiungere livelli di gestione autonoma della vita quotidiana che permetta l’acquisizione di un’identità più consapevole e di una condizione di vita qualitativamente migliore. Con la realizzazione di spazi di vita autonomi si potrà allo stesso tempo dare sollievo alle famiglie, riducendo in questo modo le numerose situazioni di stress, di conflitti e crisi e migliorando le condizioni di vita familiare. Le attività laboratoriali permettono di sperimentare, esplorare materiali e tecniche diverse per la produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all’acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.

In tal senso vengono realizzati laboratori nelle diverse aree:

- Area dell’autonomia
Obiettivo: sviluppare e favorire la crescita di competenze e di capacità nella gestione della quotidianità per il raggiungimento della massima autonomia. Tali obiettivi sono perseguiti con la messa a punto di attività che permettono le persone di realizzare percorsi verso l’autonomia nelle mansioni domestiche quotidiane e nell’inserimento nella vita comunitaria.
- Area espressiva ed artistica
Obiettivo: sviluppare e favorire la libera espressione di creatività, originalità personale, mantenere e sviluppare competenze nella manualità fine ed attitudini al lavoro manuale- artistico.
Tali obiettivi sono perseguiti attraverso attività manuali con l’utilizzo di materiali diversi e di riciclo: argilla, vimini, polistirolo, legno, tessuti e carta.
- Area motoria
Obiettivo: mantenere e sviluppare il benessere psico-fisico e motorio.
Tale obiettivo è realizzato con attività di rilassamento muscolare, momenti ludico-ricreativi e uscite finalizzate alla partecipazione di attività in piscina.
- Area delle attività occupazionali
Obiettivo: sviluppare competenze e prerequisiti necessari per gestire un’attività lavorativa (puntualità, rispetto delle sequenze, concentrazione, gestione relazioni con altri, ecc.).
Tali obiettivi sono perseguiti nei laboratori espressivi che simulano situazioni di vita quotidiana e attraverso laboratori sull’assemblaggio e costruzione di manufatti.

Gestione dati e tutela della privacy

La Direzione garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dalla legge n. 196/2003. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell’utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all’espletamento da parte della Cooperativa delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all’esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone assistite. Al momento dell’ingresso in struttura, i familiari/tutori devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

Le informazioni relative agli ospiti, vengono discusse in locali riservati e solo alla presenza di persone qualificate, o fornite ai tutori e all’ATS di competenza. Tutto il personale, al momento dell’assunzione, è tenuto a firmare apposito modulo per la tutela della privacy dei dati personali degli ospiti.



La Cooperativa rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. 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.

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.

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 archiviato 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:...

Sistema di Qualità

Il sistema Qualità adottato dalla Cooperativa permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'equipe educativa con il supporto del Referente Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile del servizio in collaborazione con gli Educatori; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti a inizio anno. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante.

Sulla base degli indicatori, una volta all'anno ci si avvale di un questionario (modulo riportato negli allegati); come strumento per la rilevazione del gradimento sul servizio reso nelle nostre strutture, con l'intento di indagare la qualità percepita dall'utenza rispetto all'area dell'assistenza, all'area dell'organizzazione dei servizi e all'area di valutazione complessiva.

Date le caratteristiche della nostra utenza, a fronte di gravità e compromissione delle funzioni primarie e comunicazionali dei nostri utenti il questionario sarà compilato da un familiare o dal tutore. Il questionario va compilato in forma anonima, con restituzione in busta chiusa. La coordinatrice informa sui risultati della ricerca i familiari o i tutori. Inoltre, una volta l'anno verrà somministrato un questionario (modulo riportato negli allegati); di rilevazione della soddisfazione anche agli operatori, inteso come strumento dal quale partire per realizzare azioni di miglioramento anche della qualità del clima lavorativo. Il questionario di soddisfazione dei dipendenti è trasmesso tramite posta interna e verrà consegnato a ogni singolo dipendente.

Il servizio fornito dal Centro risulta difficilmente misurabile e quantificabile. La soddisfazione del singolo utente può variare in base a diversi aspetti, pertanto il servizio si propone di creare dei momenti di dialogo fra gruppo di lavoro e utenti e loro famiglie al fine di individuare criticità e suggerimenti rispetto a problematiche presenti. Contestualmente viene creato dall'equipe un questionario di gradimento che utenti e familiari compileranno al fine di esprimere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

IV Indicatori e Standard di Qualità

Tempi di attivazione del servizio (Tempo che intercorre fra l'affidamento del servizio/progetto e la fase di start-up) Valore temporale : max 7 giorni.

Tempi di risposta all'utente (Tempo che intercorre fra la richiesta di prestazione da erogare all'utente da parte del committente) Valore temporale : max 5 giorni.



Tempi di risposta ai dipendenti (Tempo che intercorre dalla presentazione dell'istanza alla risposta) Valore temporale: max 5 giorni.

Disbrigo pratiche di assunzione (Tempo fra la presentazione dei dati personali del dipendente e la sua regolarizzazione contrattuale) Valore temporale max 5 giorni

Customersatisfaction (livello di soddisfazione rilevata attraverso appositi questionari e numero di reclami e contestazioni) Valore percentuale: Ci proponiamo l'ottenimento dell'80% dei valori positivi derivanti dai questionari e mantenimento della concentrazione dei reclami al di sotto dell'10%

Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione.

La Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS si impone come standard qualitativi per le attività e gli interventi sopradescritti, l'utilizzo di personale qualificato e somministrazione periodica di test di gradimento utenza e familiari.

Una delle componenti fondamentali per rendere efficace il progetto è senz'altro la realizzazione di una rete di comunicazione tra l'UDP, le amministrazioni comunali e cooperativa, tra operatori e ricercatori, tra famiglie ed istituzioni. Le persone utenti del servizio vanno considerate come persone con un insieme di bisogni interrelati, di conseguenza non bisognerà frammentare i singoli interventi, ma andranno integrati e messi insieme attraverso l'azione globale dei soggetti attuatori. Dimensione economica, culturale e sociale costituiscono "settori" sui quali agire in modo coordinato e globale, senza trascurare alcun aspetto. Quindi alla fine del progetto i ricercatori della Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS condurranno una ricerca valutativa sulla comunicazione prodotta e sui servizi erogati, in modo da comprendere quanto e quali risultati saranno stati raggiunti, e soprattutto se sarà stato avviato un processo finalizzato alla rimozione del problema, ragion d'essere del progetto stesso. Pertanto, la valutazione prenderà in considerazione indicatori ricavati sia dai risultati attesi, sia dall'analisi dei bisogni degli utenti, sia dall'organizzazione in itinere del lavoro: ad esempio per quanto riguarda la qualità "tecnica" indicatori potrebbero essere: tempo dedicato alle procedure burocratiche, numero di minori affidati al tribunale, numero operatori per famiglia, tipo di procedure burocratiche esplicate, tipo di servizi da mettere nel "pacchetto", ecc.

La qualità del servizio deve essere eseguita adottando una corretta metodologia che prevede le seguenti fasi:

- definizione e operalizzazione degli obiettivi;
- costruzione degli strumenti di rilevazione;
- raccolta delle informazioni;
- elaborazione ed Analisi dei dati;

La definizione degli obiettivi

Questa fase preliminare al processo di valutazione si sviluppa a partire dalla definizione degli obiettivi informativi da seguire. La parte più importante riguarda la valutazione dei cambiamenti producibili al progetto. L'individuazione di tali obiettivi deve partire da una puntuale definizione della popolazione target, vale a dire dalla popolazione rispetto alla quale ci si aspetta di produrre un risultato significativo. La seconda operazione riguarda l'esplicitazione dei concreti risultati da produrre sulla popolazione target (operalizzazione). La scelta dei risultati da conseguire deve tener conto dell'importanza di produrre un determinato cambiamento e la reale possibilità di realizzare gli obiettivi posti.

Costruzione degli strumenti di rilevazione

La valutazione di processo si basa su informazioni di tipo corrente. Si tratta di raccogliere informazioni legate ad eventi che si presentano o a registrare attività. Appartengono a questo tipo di strumenti le schede di registrazione delle ore lavoro per fase di sviluppo del progetto o la registrazione del numero di persone



che partecipano alle attività realizzate. Di natura diversa sono informazioni che richiedono la raccolta diretta di percezioni, giudizi e comportamenti da parte della popolazione target o di altri operatori grezzi coinvolti nel progetto. Da ultimo è possibile utilizzare strumenti basati sul giudizio degli esperti.

Raccolta informazioni

La qualità del lavoro di raccolta dipende dalla motivazione degli operatori nel lavoro di analisi ed al rispetto della metodologia di ricerca. Sicuramente il fattore di maggiore rilevanza è relativo alla costruzione di un processo di analisi che assegni agli operatori un ruolo attivo. Il processo risulterà positivo quando le informazioni raccolte sono utili anche a chi raccoglie direttamente tali informazioni.

L'elaborazione e l'analisi dei dati

La valutazione dei singoli progetti deve aiutare i diversi attori a capire se i cambiamenti che si stanno producendo sono in linea con quanto prodotto normalmente da chi si è posto obiettivi simili su popolazioni simili. Queste analisi consentono di mettere a fuoco i fattori di successo dei progetti.

Gli operatori attueranno, **sondaggi di opinione e ricerche per valutare** il grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio fornito in quanto ad efficienza, modalità e tempestività.

Essendo presenti tra gli obiettivi della politica della qualità della Cooperativa anche quello del raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche sono indirizzate all'ottimizzazione del servizio stesso.

In sede di riesame della direzione, viene effettuata un'analisi complessiva dei dati pervenuti al fine di poter pianificare azioni di miglioramento a più ampio raggio e di adottare ulteriori misure di razionalizzazione e ottimizzazione del servizio.

A cadenza mensile verrà verificata l'efficienza del servizio e la soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario valutativo predisposto dal Sociologo e dall'Assistente Sociale.

Al fine di appurare il grado di soddisfazione del servizio erogato da parte degli utenti, i criteri contenuti nel questionario fanno riferimento a:

professionalità e competenza: gli utenti percepiscono che la struttura che eroga il servizio, il personale, i sistemi operativi e le risorse fisiche hanno le conoscenze e le competenze richieste per risolvere i loro problemi in modo professionale.

Atteggiamento e comportamento: gli utenti sentono che il personale di contatto è interessato a loro ed a risolvere i loro problemi in modo amichevole e spontaneo.

Accessibilità e flessibilità: gli utenti ritengono che la struttura erogatrice del servizio, la sua localizzazione, il personale e i sistemi operativi sono progettati per facilitare l'accesso al servizio; avvertono che il servizio si può adattare alle loro richieste ed ai loro desideri in modo flessibile.

Affidabilità e fiducia: gli utenti sanno che qualunque cosa accada o sia stata concordata possono contare sul fatto che la cooperativa erogatrice del servizio, il suo personale ed i suoi sistemi, soddisfino le promesse e facciano del loro meglio, ponendo al centro della loro attenzione l'interesse degli utenti stessi e sono coscienti del fatto che se qualcosa non funzionasse o se accadesse un fatto imprevedibile, la cooperativa troverebbe comunque una nuova soluzione accettabile.

Reputazione e credibilità: gli utenti sono convinti del fatto che ci si possa fidare dell'opera di chi eroga il servizio e ritengono che tale struttura offra un valore adeguato in relazione alle loro esigenze.

strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o



disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

Valutazione della Qualità (Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza)

Indicatori e Standard Di Qualità

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

4. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio(1-10);
5. aspetti strutturali (11-12);
6. aspetti relazionali (13-20).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi:

- nei punti da 20 a 27, attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente e la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione degli Operatori (es.: per ottenere il grado di ascolto si sommano i punteggi ottenuti dal questionario e li si divide per il numero di persone che hanno risposto);

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di stanze singole presenti nel complesso dei Gruppi Appartamento, eseguiamo la seguente operazione: numero totale camere da letto singole, diviso numero totale delle camere da letto.

- nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dall'1 al 19.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.



Griglia Degli Standard Di Qualità

Aspetti Connessi Alle Caratteristiche Del Servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati
2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale mensile reclami sui pasti consegnati
	Totale mensile pasti consegnati
7	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
10	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

Aspetti Strutturali

11	Totale automezzi in dotazione al Servizio
	Totale degli Operatori
12	Totale auto
	Totale annuo controlli di manutenzione

Aspetti Relazionali

3. customer satisfaction

13	Grado d'ascolto
14	Grado di cortesia
15	Grado di comprensione dei bisogni
16	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

4. job satisfaction

17	Grado d'ascolto
18	Grado di cortesia
19	Grado di comprensione dei bisogni
20	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori



Soddisfazione dei Servizi Erogati

Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver ed operatori

Nella convinzione che migliorare il servizio significa anche renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Cooperativa, nell'ambito dei servizi e dei progetti gestiti nonché dei momenti formativi predisposti per il personale e per i volontari, ha elaborato questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti/clienti.

Il paziente o il familiare o chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare agli uffici della Cooperativa Sociale, osservazioni o suggerimenti, in forma verbale o scritta. In allegato il questionario.

Ad ogni utente/paziente, o in caso di minori preso in carico viene consegnato un questionario di soddisfazione per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione e dell'assistenza erogata. Tale documento può essere compilato facoltativamente anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale.

(IN ALLEGATO I QUESTIONARI)

La gestione delle comunicazioni e dei reclami

In caso si verifichi una violazione della presente Carta, l'utente può inoltrare reclamo o suggerimento, verbale o scritto, alla Cooperativa.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita degli utenti.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie

Il reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del servizio.

Il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

A seguito della presentazione del reclamo sarà rilasciata, da parte dell'incaricato, una ricevuta di consegna del reclamo;

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro, con registrazione cronologica di acquisizione del reclamo, e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità della Cooperativa.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile del servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

(IN ALLEGATO LA SCHEDA RECLAMO)

Suggerimenti

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo (riportato negli allegati) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Servizio Il Responsabile del Servizio provvederà mensilmente, a porli all'attenzione del Responsabile di Direzione della Cooperativa.

(IN ALLEGATO LA SCHEDA SUGGERIMENTI)



Regolamento interno e applicazione procedura

La disciplina del lavoro all'interno di questa struttura è regolata dal regolamento interno in allegato che per altro completa alcuni articoli del contratto applicato in questa sede. Ogni operatore riceve copia del regolamento al momento della firma del contratto. Lo stesso è stato redatto in collaborazione con un avvocato consulente esterno.

Ogni operatore ha inoltre avuto modo di prendere visione e di essere formato relativamente a tutte le procedure presenti in struttura. Tali procedure, firmate da tutti gli operatori rimangono in copia a disposizione per la consultazione.

(IN ALLEGATO IL REGOLAMENTO INTERNO)

Validità della Carta

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale. Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Pubblicità della carta dei servizi

De Colores Onlus provvederà alla trasmissione della presente Carta dei Servizi alla Stazione appaltante prima dell'inizio del servizio stesso.

La Carta dei servizi sarà resa disponibile a chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice.



PRIVACY E QUALITÀ

Gestione dati e tutela della privacy

La Direzione garantisce il rispetto della privacy degli ospiti secondo quanto previsto dalla legge n. 196/2003. Nel rispetto della legge, il trattamento dei dati è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'utente. Il trattamento dei dati personali e sensibili è diretto esclusivamente all'espletamento da parte della Cooperativa delle proprie finalità istituzionali, essendo attinente all'esercizio delle attività di assistenza e cura delle persone assistite. Al momento dell'ingresso in struttura, i familiari/tutori devono sottoscrivere il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

Le informazioni relative agli ospiti, vengono discusse in locali riservati e solo alla presenza di persone qualificate, o fornite ai tutori e all'ATS di competenza. Tutto il personale, al momento dell'assunzione, è tenuto a firmare apposito modulo per la tutela della privacy dei dati personali degli ospiti.

La Cooperativa rispetta quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali. 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.

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.

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 archiviato 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:...

Sistema di Qualità

Il sistema Qualità adottato dalla Cooperativa permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'equipe educativa con il supporto del Referente Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile del servizio in collaborazione con gli Educatori; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti a inizio anno. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante.

Sulla base degli indicatori, una volta all'anno ci si avvale di un questionario (modulo riportato negli allegati); come strumento per la rilevazione del gradimento sul servizio reso nelle nostre strutture, con l'intento di indagare la qualità percepita dall'utenza rispetto all'area dell'assistenza, all'area dell'organizzazione dei servizi e all'area di valutazione complessiva.

Date le caratteristiche della nostra utenza, a fronte di gravità e compromissione delle funzioni primarie e comunicazionali dei nostri utenti il questionario sarà compilato da un familiare o dal tutore. Il questionario va compilato in forma anonima, con restituzione in busta chiusa. La coordinatrice informa sui risultati della ricerca i familiari o i tutori. Inoltre, una volta l'anno verrà somministrato un questionario (modulo riportato negli allegati); di rilevazione della soddisfazione anche agli operatori, inteso come strumento dal quale partire per realizzare azioni di miglioramento anche della qualità del clima lavorativo. Il questionario di soddisfazione dei dipendenti è trasmesso tramite posta interna e verrà consegnato a ogni singolo dipendente.



Il servizio fornito dal Gruppo Appartamento risulta difficilmente misurabile e quantificabile. La soddisfazione del singolo utente può variare in base a diversi aspetti, pertanto il servizio si propone di creare dei momenti di dialogo fra gruppo di lavoro e utenti e loro famiglie al fine di individuare criticità e suggerimenti rispetto a problematiche presenti. Contestualmente viene creato dall'equipe un questionario di gradimento che utenti e familiari compileranno al fine di esprimere il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

Indicatori e Standard di Qualità

Tempi di attivazione del servizio (Tempo che intercorre fra l'affidamento del servizio/progetto e la fase di start-up) Valore temporale : max 7 giorni.

Tempi di risposta all'utente (Tempo che intercorre fra la richiesta di prestazione da erogare all'utente da parte del committente) Valore temporale : max 5 giorni.

Tempi di risposta ai dipendenti (Tempo che intercorre dalla presentazione dell'istanza alla risposta) Valore temporale: max 5 giorni.

Disbrigo pratiche di assunzione (Tempo fra la presentazione dei dati personali del dipendente e la sua regolarizzazione contrattuale) Valore temporale max 5 giorni

Customersatisfaction (livello di soddisfazione rilevata attraverso appositi questionari e numero di reclami e contestazioni) Valore percentuale: Ci proponiamo l'ottenimento dell'80% dei valori positivi derivanti dai questionari e mantenimento della concentrazione dei reclami al di sotto dell'10%

Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione.

La Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS si impone come standard qualitativi per le attività e gli interventi sopradescritti, l'utilizzo di personale qualificato e somministrazione periodica di test di gradimento utenza e familiari.

Una delle componenti fondamentali per rendere efficace il progetto è senz'altro la realizzazione di una rete di comunicazione tra l'UDP, le amministrazioni comunali e cooperativa, tra operatori e ricercatori, tra famiglie ed istituzioni. Le persone utenti del servizio vanno considerate come persone con un insieme di bisogni interrelati, di conseguenza non bisognerà frammentare i singoli interventi, ma andranno integrati e messi insieme attraverso l'azione globale dei soggetti attuatori. Dimensione economica, culturale e sociale costituiscono "settori" sui quali agire in modo coordinato e globale, senza trascurare alcun aspetto. Quindi alla fine del progetto i ricercatori della Cooperativa Sociale DE COLORES ONLUS condurranno una ricerca valutativa sulla comunicazione prodotta e sui servizi erogati, in modo da comprendere quanto e quali risultati saranno stati raggiunti, e soprattutto se sarà stato avviato un processo finalizzato alla rimozione del problema, ragion d'essere del progetto stesso. Pertanto, la valutazione prenderà in considerazione indicatori ricavati sia dai risultati attesi, sia dall'analisi dei bisogni degli utenti, sia dall'organizzazione in itinere del lavoro: ad esempio per quanto riguarda la qualità "tecnica" indicatori potrebbero essere: tempo dedicato alle procedure burocratiche, numero di minori affidati al tribunale, numero operatori per famiglia, tipo di procedure burocratiche esplicate, tipo di servizi da mettere nel "pacchetto", ecc.

La qualità del servizio deve essere eseguita adottando una corretta metodologia che prevede le seguenti fasi:

- definizione e operalizzazione degli obiettivi;
- costruzione degli strumenti di rilevazione;
- raccolta delle informazioni;
- elaborazione ed Analisi dei dati;

La definizione degli obiettivi

Questa fase preliminare al processo di valutazione si sviluppa a partire dalla definizione degli obiettivi



informativi da seguire. La parte più importante riguarda la valutazione dei cambiamenti producibili al progetto. L'individuazione di tali obiettivi deve partire da una puntuale definizione della popolazione target, vale a dire dalla popolazione rispetto alla quale ci si aspetta di produrre un risultato significativo. La seconda operazione riguarda l'esplicitazione dei concreti risultati da produrre sulla popolazione target (operalizzazione). La scelta dei risultati da conseguire deve tener conto dell'importanza di produrre un determinato cambiamento e la reale possibilità di realizzare gli obiettivi posti.

Costruzione degli strumenti di rilevazione

La valutazione di processo si basa su informazioni di tipo corrente. Si tratta di raccogliere informazioni legate ad eventi che si presentano o a registrare attività. Appartengono a questo tipo di strumenti le schede di registrazione delle ore lavoro per fase di sviluppo del progetto o la registrazione del numero di persone che partecipano alle attività realizzate. Di natura diversa sono informazioni che richiedono la raccolta diretta di percezioni, giudizi e comportamenti da parte della popolazione target o di altri operatori grezzi coinvolti nel progetto. Da ultimo è possibile utilizzare strumenti basati sul giudizio degli esperti.

Raccolta informazioni

La qualità del lavoro di raccolta dipende dalla motivazione degli operatori nel lavoro di analisi ed al rispetto della metodologia di ricerca. Sicuramente il fattore di maggiore rilevanza è relativo alla costruzione di un processo di analisi che assegni agli operatori un ruolo attivo. Il processo risulterà positivo quando le informazioni raccolte sono utili anche a chi raccoglie direttamente tali informazioni.

L'elaborazione e l'analisi dei dati

La valutazione dei singoli progetti deve aiutare i diversi attori a capire se i cambiamenti che si stanno producendo sono in linea con quanto prodotto normalmente da chi si è posto obiettivi simili su popolazioni simili. Queste analisi consentono di mettere a fuoco i fattori di successo dei progetti.

Gli operatori attueranno, **sondaggi di opinione e ricerche per valutare** il grado di soddisfazione dell'utenza circa il servizio fornito in quanto ad efficienza, modalità e tempestività.

Essendo presenti tra gli obiettivi della politica della qualità della Cooperativa anche quello del raggiungimento di standard di qualità sempre più alti, le ricerche sono indirizzate all'ottimizzazione del servizio stesso.

In sede di riesame della direzione, viene effettuata un'analisi complessiva dei dati pervenuti al fine di poter pianificare azioni di miglioramento a più ampio raggio e di adottare ulteriori misure di razionalizzazione e ottimizzazione del servizio.

A cadenza mensile verrà verificata l'efficienza del servizio e la soddisfazione dell'utente attraverso la somministrazione di un questionario valutativo predisposto dal Sociologo e dall'Assistente Sociale.

Al fine di appurare il grado di soddisfazione del servizio erogato da parte degli utenti, i criteri contenuti nel questionario fanno riferimento a:

professionalità e competenza: gli utenti percepiscono che la struttura che eroga il servizio, il personale, i sistemi operativi e le risorse fisiche hanno le conoscenze e le competenze richieste per risolvere i loro problemi in modo professionale.

Atteggiamento e comportamento: gli utenti sentono che il personale di contatto è interessato a loro ed a risolvere i loro problemi in modo amichevole e spontaneo.

Accessibilità e flessibilità: gli utenti ritengono che la struttura erogatrice del servizio, la sua localizzazione, il personale e i sistemi operativi sono progettati per facilitare l'accesso al servizio; avvertono che il servizio si può adattare alle loro richieste ed ai loro desideri in modo flessibile.

Affidabilità e fiducia: gli utenti sanno che qualunque cosa accada o sia stata concordata possono contare sul fatto che la cooperativa erogatrice del servizio, il suo personale ed i suoi sistemi, soddisfino le



promesse e facciano del loro meglio, ponendo al centro della loro attenzione l'interesse degli utenti stessi e sono coscienti del fatto che se qualcosa non funzionasse o se accadesse un fatto imprevedibile, la cooperativa troverebbe comunque una nuova soluzione accettabile.

Reputazione e credibilità: gli utenti sono convinti del fatto che ci si possa fidare dell'opera di chi eroga il servizio e ritengono che tale struttura offra un valore adeguato in relazione alle loro esigenze.

strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione del Cliente, anche noto come customer satisfaction. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione che la Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

Valutazione della Qualità (Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza)

Indicatori e Standard Di Qualità

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti. Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

7. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio(1-10);
8. aspetti strutturali (11-12);
9. aspetti relazionali (13-20).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi:

- nei punti da 20 a 27, attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente e la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione degli Operatori (es.: per ottenere il grado di ascolto si sommano i punteggi ottenuti dal questionario e li si divide per il numero di persone che hanno risposto);

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di stanze singole presenti nel complesso dei Gruppi Appartamento, eseguiamo la seguente operazione: numero totale camere da letto singole, diviso numero totale delle camere da letto.

- nella nostra Carta gli indici sono presenti nei punti che vanno dall'1 al 19.

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e



nel lungo periodo.

Griglia Degli Standard Di Qualità

Aspetti Connessi Alle Caratteristiche Del Servizio

1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
	Totale mensile degli interventi attivati
2	Totale mensile di ritardi sugli interventi
	Totale mensile degli interventi
3	Totale personale che usa il cartellino identificativo
	Totale personale
4	Totale annuo interventi privati
	Totale annuo interventi
5	Totale annuo reclami ricevuti
	Totale annuo reclami evasi
6	Totale mensile reclami sui pasti consegnati
	Totale mensile pasti consegnati
7	Totale annuo ore riunione d'équipe
	Totale annuo ore erogate
8	Totale annuo ore formazione
	Totale annuo ore erogate
9	Totale annuo ore supervisione
	Totale annuo ore erogate
10	Totale annuo Operatori stabili
	Totale annuo Operatori

Aspetti Strutturali

11	Totale automezzi in dotazione al Servizio
	Totale degli Operatori
12	Totale auto
	Totale annuo controlli di manutenzione

Aspetti Relazionali

5. customer satisfaction

13	Grado d'ascolto
14	Grado di cortesia
15	Grado di comprensione dei bisogni
16	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

6. job satisfaction

17	Grado d'ascolto
18	Grado di cortesia
19	Grado di comprensione dei bisogni
20	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

Soddisfazione dei Servizi Erogati

Sistema di valutazione e soddisfazione dei pazienti e caregiver

Nella convinzione che migliorare il servizio significa anche renderlo conforme alle aspettative degli utenti, la Cooperativa, nell'ambito dei servizi e dei progetti gestiti nonché dei momenti formativi predisposti per il



personale e per i volontari, ha elaborato questionari di rilevazione periodica del livello di soddisfazione degli utenti/clienti.

Il paziente o il familiare o chiunque abbia un legittimo interesse può avanzare agli uffici della Cooperativa Sociale, osservazioni o suggerimenti, in forma verbale o scritta. In allegato il questionario.

Ad ogni utente/paziente, o in caso di minori preso in carico viene consegnato un questionario di soddisfazione per verificare il livello di gradimento percepito dell'organizzazione e dell'assistenza erogata. Tale documento può essere compilato facoltativamente anche in forma anonima, favorisce un miglioramento continuo del servizio nell'ottica della qualità totale.

(IN ALLEGATO IL QUESTIONARIO)

La gestione delle comunicazioni e dei reclami

In caso si verifichi una violazione della presente Carta, l'utente può inoltrare reclamo o suggerimento, verbale o scritto, alla Cooperativa.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre alle famiglie, sono anche le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Ogni reclamo archiviato nel catalogatore è reso disponibile all'attività di verifica dei referenti dei progetti di vita degli utenti.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Come strumento mirato ad eventuali reclami o segnalazioni di disservizio, in via ufficiale viene somministrato, una volta l'anno, un questionario di rilevazione della soddisfazione da parte delle famiglie

Il reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del servizio .

Il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

A seguito della presentazione del reclamo sarà rilasciata, da parte dell'incaricato, una ricevuta di consegna del reclamo;

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro, con registrazione cronologica di acquisizione del reclamo, e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Qualità della Cooperativa.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile del servizio ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

(IN ALLEGATO LA SCHEDA RECLAMO)

Suggerimenti

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il modulo per i suggerimenti. Il modulo (riportato negli allegati) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Servizio Il Responsabile del Servizio provvederà mensilmente, a porli all'attenzione del Responsabile di Direzione della

Cooperativa.

(IN ALLEGATO LA SCHEDA SUGGERIMENTI)

Regolamento interno e applicazione procedura

La disciplina del lavoro all'interno di questa struttura è regolata dal regolamento interno in allegato che per altro completa alcuni articoli del contratto applicato in questa sede. Ogni operatore riceve copia del



regolamento al momento della firma del contratto. Lo stesso è stato redatto in collaborazione con un avvocato consulente esterno.

Ogni operatore ha inoltre avuto modo di prendere visione e di essere formato relativamente a tutte le procedure presenti in struttura. Tali procedure, firmate da tutti gli operatori rimangono in copia a disposizione per la consultazione.

(IN ALLEGATO IL REGOLAMENTO INTERNO)

VALIDITÀ E PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Validità della Carta

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale. Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.

Pubblicità della carta dei servizi

De Colores Onlus provvederà alla trasmissione della presente Carta dei Servizi alla Stazione appaltante prima dell'inizio del servizio stesso.

La Carta dei servizi sarà resa disponibile a chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice.