

**CENTRO SOCIALE POLIFUNZIONALE
PER DISABILI
ULTREYA**



CARTA DEI SERVIZI



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 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 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 impedita 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



➤ 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.

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



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:

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.