



SHALOM

Società Cooperativa Sociale
Crotone

CARTA SERVIZI
Rev 00 13/03/2012

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Cooperativa SHALOM si propone al territorio di Crotona quale gestore del Centro Diurno per Disabili "Mariana Agostino" Caritas, di seguito C.D.

Nella carta dei servizi vengono illustrate le attività di formazione, educative e di animazione che la Cooperativa svolge sia all'interno della propria struttura, con sede a Crotona, che in alcune situazioni territoriali esterne.

La carta, in particolare, evidenzia:

- Le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi rientranti nelle attività offerte dal C.D.
- Le caratteristiche organizzative e le competenze professionali disponibili presso la SHALOM S.C.S.
- La tipologia di persone che possono usufruire dei servizi
- Le modalità di erogazione dei servizi
- Le modalità di rapporto con i familiari e gli operatori sociali coinvolti
- Le modalità di gestione dei reclami da parte dei familiari e dagli operatori sociali coinvolti
- Le modalità con cui vengono gestite le azioni per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

L'attività svolta dalla Cooperativa Shalom è rivolta a soggetti diversamente abili e soggetti svantaggiati che vivono sul territorio locale.

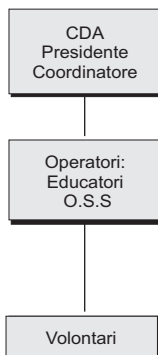
Il servizio è personalizzato: per ogni persona accolta, la Shalom sviluppa e redige un Progetto Educativo Personalizzato (PEI) partendo dalle attività di base svolte dal C.D. Nel PEI sono indicati gli obiettivi delle attività formative e socio educative.

La personalizzazione interessa anche l'orario di ingresso e di uscita durante la settimana.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il C.D. è una struttura diurna polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di intervento socio educativo e/o socio ricreativo. Per la realizzazione di tali attività il centro si avvale di personale qualificato in numero idoneo. Tutte le figure professionali impiegate hanno i requisiti e la professionalità richiesta per eseguire le mansioni affidate. L'organizzazione del Centro è rappresentata, sia dal punto di vista istituzionale, che da quello operativo dell'organigramma.

ORGANIGRAMMA



L'organizzazione prevede diverse figure: il coordinatore del servizio, gli educatori, gli O.S.S. ed eventuali tirocinanti e volontari.

Il Coordinatore del C.D. ha i seguenti compiti:

- Coordina ed organizza l'attività formativa ed educativa
- Coordina le attività del personale e dei volontari
- Coordina e si fa promotore di attività di programmazione e di progettazione di percorsi educativi individualizzati
- Mantiene i rapporti con le persone che si interfacciano con la Cooperativa in particolar modo per l'erogazione del servizio di formazione all'autonomia, e gestisce le relazioni con gli utenti ed i loro familiari.

Gli Educatori svolgono le seguenti attività:

- Partecipano alla stesura dei progetti formativi individualizzati e al loro aggiornamento secondo le verifiche condotte periodicamente.
- Osservano e guidano i comportamenti delle singole persone (utenti) durante le attività giornaliere.
- Conducono e pianificano le attività educative e formative previste.
- Verificano l'efficacia del piano educativo individuale, collaborando con il coordinatore alle dovute modifiche.

Gli O.S.S. svolgono i seguenti compiti:

- Assistenza di base agli utenti per il mantenimento e lo sviluppo del livello di benessere, promuovendone l'autonomia
- Supporto alle altre figure di riferimento al fine di garantire lo svolgimento delle attività socio-educative previste.

I Volontari, sotto la guida del coordinatore, operano come supporto a diversi livelli, in particolare:

- Supportano gli educatori nelle attività programmate
- Partecipano ad attività anche specifiche e sono di supporto nello svolgimento di alcune attività legate all'espressività e alla manualità
- Sono sempre in stretto rapporto con gli educatori ai quali si rivolgono in caso di necessità
- Collaborano nel servizio di accompagnamento presso la Cooperativa e nel ritorno alle proprie case.

Il Centro si avvale inoltre di una assistente sociale di supporto agli operatori e, se necessario, punto di ascolto degli ospiti e delle famiglie. Questo consente di comprendere meglio e valutare le situazioni e gli interventi adottati o da intraprendere, favorendo una logica di staff e di coerenza dell'intero ambiente educativo interno alla Cooperativa.

SERVIZIO Centro Diurno - Il servizio erogato dal C.D. è un servizio sociale territoriale che intende promuovere la ricerca e lo sviluppo di percorsi di integrazione all'interno di contesti normali di vita, attivando interventi mirati a favore di soggetti diversamente abili. Gli interventi sono di supporto allo sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e garantire una maggiore autonomia nell'ambito familiare, sociale e professionale. I servizi offerti dal centro sono finalizzati allo sviluppo e all'attuazione di progetti individualizzati che consentono alla persona di avere:

- Autonomia personale
- Capacità di socializzazione
- Accrescimento culturale
- Capacità di inserimento nel mercato del lavoro.

AUTONOMIA PERSONALE - Per lo sviluppo dell'autonomia personale i piani educativi individuali vanno ad operare sui seguenti aspetti:

- Cura di sé
- Capacità di spostarsi nel tessuto sociale
- Capacità di utilizzare i servizi della collettività (posta, banca, etc...)
- Organizzare il proprio tempo
- Gestirsi in ambiente domestico.

CAPACITA' DI SOCIALIZZAZIONE - Per lo sviluppo della socializzazione i piani educativi individuali vanno ad operare sui seguenti aspetti:

- Comunicare i propri vissuti
- Instaurare relazioni con persone conosciute e non
- Capacità di riconoscere ruoli e mansioni e rispettare le regole della vita sociale.

ACCRESIMENTO CULTURALE - Per il mantenimento del livello culturale i piani educativi individuali vanno ad operare sui seguenti aspetti:

- Mantenimento/potenziamento del livello culturale posseduto
- Mantenimento/potenziamento del livello cognitivo
- Utilizzazione di strumenti e software ad hoc
- Conoscenza dell'ambiente in cui si vive.

CAPACITA' DI INSERIMENTO NEL MERCATO DEL LAVORO - Per lo sviluppo di attività propedeutiche all'inserimento nel mercato del lavoro, i piani educativi

individuali vanno ad operare sui seguenti aspetti:

- Acquisizione di competenze professionali, tra i quali capacità di attenzione, di concentrazione e di applicazione.
- Acquisizione di competenze trasversali, quali la comprensione dei compiti richiesti, la capacità di organizzarsi per rispondere alle richieste, l'acquisizione di tecniche specifiche di lavoro.
- Acquisizione di autonomie nelle semplici fasi di lavoro.

GIORNATA TIPO - le attività sono svolte dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 15:00. La giornata tipo è così strutturata:

08:00-09:15	accoglienza presso C.D.
09:30-11:45	svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione
12:00-13:00	pranzo
13:15-14:00	svolgimento attività ricreative
14:10-15:00	rientro presso le famiglie

OBIETTIVI DELLE ATTIVITA' - Le attività svolte all'interno o all'esterno del centro hanno i seguenti obiettivi:

RECUPERO COGNITIVO - Si opera per favorire il recupero cognitivo impiegando anche personal computer e software specifici e di uso comune, avendo particolare attenzione al potenziamento delle capacità di concentrazione, di scrittura e di lettura e, di calcolo. La lettura quotidiana dei giornali locali e nazionali è finalizzata alla conoscenza delle realtà e del contesto nel quale si vive, stimolando forme diverse di apprendimento. Utilizzando lo stimolo costituito dagli interessi personali, sono realizzati interventi che stimolano le competenze logiche, linguistiche, di lettura e di scrittura, di comunicazione, favorendo le abilità cognitive di base ed il lavoro di gruppo.

SVILUPPO DI ATTIVITA' TECNICO-OPERATIVE - All'interno dei laboratori sono condotte attività di cartonnaggio, di taglio, incollaggio, produzione di oggettistica decorativa utilizzando differenti materiali e tecniche (lavorazione della cera, decorazione di decoupage, realizzazione di semplici monili di bigiotteria, lavorazione di icone).

SVILUPPO DELLE AUTONOMIE SOCIALI - In questo ambito si intendono consolidare le capacità individuali di spostamento all'interno del tessuto cittadino. Gli interventi sono finalizzati ad insegnare ed implementare il raggiungimento, tramite mezzi di trasporto pubblico, e l'utilizzo di alcuni servizi pubblici e privati.

ATTIVITA' MOTORIE - Al fine di favorire lo sviluppo psico-fisico e migliorare la salute degli ospiti, sono previsti percorsi settimanali mirati, all'interno della palestra del C.D.

SVILUPPO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO - Le attività hanno di norma una cadenza trimestrale. La metodologia impiegata nei percorsi educativi valorizza i diversi canali di apprendimento: dallo stimolo delle risorse cognitive possedute, all'utilizzo del concreto nelle attività richieste, ai canali sensoriali, alla valorizzazione delle gratificazioni conseguite nelle esecuzione dei compiti. Tale metodo, strettamente legato al vissuto di ciascun utente, consente di favorire apprendimenti significativi e stabili, perché direttamente legati e funzionali alla vita reale. Per ogni persona inserita nel servizio si elabora, fin dall'inizio, un Progetto Educativo Individualizzato (PEI). Lo sviluppo del progetto avviene in collaborazione tra i soci della Cooperativa SHALOM S.C.S., i familiari e gli operatori. Il progetto è inserito nella cartella personale all'interno della quale si raccolgono relazioni, certificazioni cliniche, materiali personali, annotazioni degli avvenimenti che documentano il cammino percorso. Le osservazioni relative alle competenze possedute e conquistate sono contenute in una scheda in cui è valutata l'efficacia delle proposte realizzate e le competenze acquisite dai soggetti.

ATTIVITA' ESTERNE - Il C.D. prevede lo svolgimento di attività in ambienti e sedi esterne. Tali attività sono realizzate dopo aver disegnato:

- Percorsi di tirocinio mirati
- Percorsi integrativi di tipo educativo formativo.

I percorsi, secondo le necessità individuate, prevedono il supporto degli educatori, modulato in funzione della progressiva autonomia dei soggetti.

SERVIZI EXTRA: TRASPORTI E MENSA - Il trasporto per raggiungere il Centro è organizzato dalla Cooperativa con i propri mezzi e i propri operatori (volontari e non) oppure è concordato con le famiglie. Gli orari del trasporto sono definiti all'inizio dell'anno dalla direzione della Cooperativa. In caso di modifiche queste verranno comunicate per iscritto. Per il corretto funzionamento del servizio è richiesta la collaborazione delle famiglie attraverso la comunicazione delle assenze programmate e/o delle diverse necessità riscontrate, così da consentire il puntuale avvio delle attività del centro. Per quanto riguarda i pasti, vengono consumati presso i locali della mensa, secondo un menù prenotato e predisposto. Inoltre i menù tengono conto delle differenti diete di cui le persone accolte dalla SHALOM hanno necessità, in relazione alla documentazione specialistica di carattere medico.

MODALITA' DI AMMISSIONE - La famiglia e/o l'assistente sociale possono contattare il C.D. della SHALOM per richiedere informazioni sulle procedure di accesso. Il percorso di accesso per i soggetti diversamente abili prevede lo svolgimento di un colloquio per una prima valutazione del bisogno della persona da accogliere.

Successivamente si procede a definire le modalità di accoglienza e di inserimento. È previsto un periodo di osservazione della persona da accogliere, generalmente, della durata di 2/3 settimane. Questo periodo di valutazione permette sia al nuovo utente, che a quelli già presenti, di ambientarsi alla nuova situazione e consente all'equipe del centro di valutare le risorse ed i limiti posseduti dal soggetto in modo da definire il Piano Educativo Individualizzato (PEI) in cui vengono definiti le

modalità di inserimento, l'orario di utilizzo del servizio, gli obiettivi da raggiungere, le modalità ed i tempi nei quali raggiungere gli obiettivi prefissati. Il PEI è presentato alla famiglia e all'assistente sociale per la loro approvazione e condivisione.

MODALITA' DI DIMISSIONI - La cessazione della frequenza del servizio da parte del soggetto diversamente abile può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e può essere richiesta dalla famiglia. La richiesta deve pervenire in forma scritta al presidente della SHALOM in modo da poter far decadere ogni impegno tra le parti coinvolte. Qualora la situazione psico-fisica dell'utente subisca cambiamenti significativi è facoltà della SHALOM di valutare la possibilità di interrompere il percorso educativo, individuando servizi e modalità che rispondano in maniera più adeguata alle necessità dell'utente e della sua famiglia.

RAPPORTO CON LE FAMIGLIE - COMUNICAZIONE PERIODICA Le famiglie degli utenti sono coinvolte sia nella fase di formalizzazione del progetto educativo individualizzato, sia nei momenti di verifica e nei momenti assembleari organizzati. La famiglia dell'utente in caso di necessità (adattamento del PEI, situazioni critiche di gestione del processo educativo formativo) è convocata dal coordinatore della SHALOM attraverso una comunicazione preferibilmente scritta. Ogni incontro e colloquio svolto con il coordinatore del C.D. o con gli operatori sarà annotato e conservato nel fascicolo personale, indicando il motivo dell'incontro, il personale coinvolto e la data. Anche i familiari possono chiedere un incontro con il coordinatore o con le altre figure professionali operanti nel centro attraverso una richiesta scritta in cui è indicato il motivo dell'incontro. Il responsabile del servizio effettuerà almeno due incontri programmati durante l'anno, uno per la presentazione PEI ed uno per la sua verifica.

ATTIVITA' ESTERNE SU RICHIESTA - La Cooperativa si rende disponibile ad organizzare, su richiesta, attività alternative, segnalate dalle famiglie o suggerite dagli operatori e per le quali vengono presentati costi, programmi, modalità di svolgimento e di rendicontazione.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE - I servizi prestati dal personale della SHALOM sono centrati sul soggetto diversamente abile e sui familiari, per cui è fondamentale conoscere il grado di soddisfazione dei servizi. A tal fine la Cooperativa utilizza questionari di valutazione che sono distribuiti nel mese di dicembre ed analizzati nel mese di gennaio. I risultati vengono pubblicati ed esposti nella bacheca della Cooperativa.

GESTIONE DEI RECLAMI - In un'ottica di attenzione al cliente e di miglioramento continuo del servizio è sempre possibile sporgere un reclamo in diverse modalità. La SHALOM raccoglie e registra il reclamo e lo sottopone all'attenzione del C.D.A., il quale previa analisi delle cause, provvede al tipo di risoluzione quando ritenuto necessario e ne dà comunicazione alla famiglia.

RETTE - Nella fissazione delle rette da applicare agli utenti, la Cooperativa farà riferimento alla delibera 824 del 3/11/2004 che stabilisce le rette dei servizi residenziali e semi-residenziali. Allo stato attuale, l'importo è parzialmente a carico dell'utente; in caso di accreditamento sarà totalmente a carico del servizio pubblico.

DATI IDENTIFICATIVI

Il Centro Diurno "M. Agostino" CARITAS è ubicato a Crotone nell'edificio situato in via Francesco Nigro s.n.c. Borgata S. Francesco.

Il C.D. è collocato all'interno di una nuova struttura progettata specificamente per servizi a soggetti diversamente abili. È in grado di ospitare fino a 22 utenti in spazi adeguati per svolgere le attività di socializzazione e di sviluppo delle proprie capacità. I locali sono ampi e funzionali e rispettano gli standard regionali. Nel dettaglio, il Centro dispone di:

- Zona di accoglienza
- Mensa attrezzata per le attività e per il raggiungimento dell'autonomia anche in ambiente domestico
- Stanze per lo svolgimento delle attività formative, espressive e comunicative
- Una palestra attrezzata per lo svolgimento di attività motorie
- Stanze attrezzate per garantire lo svolgimento delle attività individuali e di piccoli gruppi
- Laboratorio di informatica nel quale sono presenti computer con applicazioni dedicate agli utenti.

I locali dei servizi, progettati secondo gli standard previsti, sono attrezzati anche per garantire l'igiene personale. Completano la struttura, l'ufficio amministrativo e la sala destinata agli incontri con le famiglie, alle riunioni di equipe o ad uso degli operatori.

ORARI DI APERTURA

Il Centro è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle 08:00 alle 14:30.

Nel corso dell'anno il Centro rimane chiuso nel solo mese di AGOSTO.

RECAPITI SHALOM Società Cooperativa Sociale

Via Francesco Nigro Borgata S. Francesco 88900 CROTONE (KR)

Cellulare 349/3947982 - TEL/FAX 0962/946820

P. Iva 03074650791

