



SHALOM

SOCIETÀ COOPERATIVA
SOCIALE
CROTONE

Carta dei servizi

Rev. 01 del 17/05/2019

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Shalom Società Cooperativa Sociale eroga dal 20 gennaio 2010, servizi di natura socio assistenziale a persone con disabilità medio-grave al fine di migliorare la qualità della vita scongiurandone ogni forma di istituzionalizzazione. Avvalendosi di un'equipe educativa competente e professionale, promuove l'utilizzo delle risorse disponibili nel territorio, così da favorirne lo scambio tra la struttura, i suoi utenti e la comunità locale evitando forme di emarginazione e favorendo piena integrazione ed inclusione sociale.

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

La carta, in particolare, evidenzia:

- Servizi erogati
- Le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi
- Le caratteristiche organizzative e le competenze professionali di cui si dispone
- 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.

LA NOSTRA MISSION

PROMUOVERE IL POTENZIALE SOCIALE E INDIVIDUALE DELLE PERSONE ossia migliorare la qualità della vita (inserimento lavorativo, inclusione e integrazione sociale) dell'intera comunità con particolare attenzione alle persone vulnerabili, disabili e svantaggiate, il tutto a partire da un'attenta e mirata lettura delle esigenze del territorio, attuata attraverso la progettazione, gestione ed erogazione di attività e servizi socio riabilitativi, educativi, culturali e ricreativi.

A CHI È RIVOLTO IL SERVIZIO

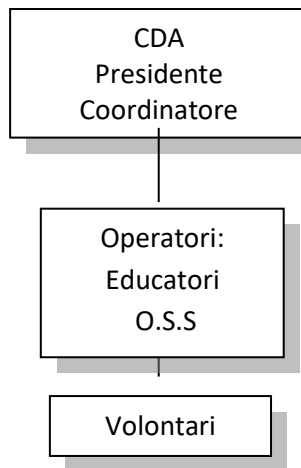
L'attività svolta dalla cooperativa Shalom è rivolta a persone con disabilità, soggetti svantaggiati e vulnerabili che vivono sul territorio locale.

Il servizio è personalizzato e le tipologie di prestazioni sono delineate in base al PAI (piano assistenziale, individualizzato) o in caso di interventi professionali, si ricorre al PEI (piano educativo individualizzato). Nel PEI/PAI sono indicati gli obiettivi delle attività formative, socio educative e assistenziali.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per la realizzazione di tali Servizi la Cooperativa 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 della Cooperativa è così rappresentata, sia dal punto di vista istituzionale che da quello operativo dell'organigramma seguente:

ORGANIGRAMMA



Il CDA: questo organo formato da tre soci ha il compito di riunirsi, gestire e amministrare democraticamente i servizi che la Cooperativa offre.

Il Presidente: rappresenta legalmente la Cooperativa nelle sedi istituzionali, mantiene i rapporti con le persone che si interfacciano con la cooperativa in relazione ai servizi erogati.

Ogni servizio prevede le seguenti figure: il coordinatore del servizio, gli educatori, gli O.S.S., ed eventuali tirocinanti e volontari. All'occorrenza si fa riferimento ad altre figure specialistiche.

Il Coordinatore 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 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.
- Accompagnano le persone durante le attività giornaliere osservando e guidando i comportamenti delle singole persone (utenti).
- 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 PERSONALE

Il personale impiegato è il seguente

- Educatori professionali
- Assistente Sociale
- O.S.S
- O.S.A
- Volontari

Il suddetto personale è quindi professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia per quanto riguarda le competenze professionali, sia sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi e normative vigenti nel settore di riferimento.

FORMAZIONE DEL PERSONALE: La Cooperativa garantisce la formazione del personale considerata indispensabile, sia per l'armoniosa crescita professionale degli operatori rafforzandone competenze di base e tecnico professionali, sia per il raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi. Il Coordinatore del servizio individua specifici bisogni all'interno del gruppo di lavoro e stila un piano formativo annuale capace di rispondere a richieste specifiche degli operatori, a particolari bisogni e problematiche individuate durante l'anno e all'aggiornamento continuo rispetto alle normative di riferimento.

SERVIZI EROGATI:

- **Centro Diurno Disabili “Marianna Agostino” Caritas**

- **GESTIONE ATTIVITÀ CENTRO DIURNO “CAMMINIAMO INSIEME” DI PAPANICE (KR)**
- **ASSISTENZA DOMICILIARE SAD**

Servizio Centro Diurno Disabili “Marianna Agostino” Caritas

Coordinatrice: Dott.ssa Megna Roberta

Il servizio erogato dal Centro Diurno per Disabili di seguito “CDD” è un servizio sociale territoriale che intende promuovere la ricerca e lo sviluppo di percorsi di integrazione e inclusione all’interno di contesti normali di vita, attivando interventi mirati a favore di persone con disabilità. 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. Altri servizi offerti dal centro, sono finalizzati allo sviluppo e all’attuazione di progetti individualizzati che consentono alla persona di avere:

- Autonomia personale, domestica e sociale
- Capacità di socializzazione, integrazione e inclusione
- Accrescimento culturale
- Capacità di inserimento nel mercato del lavoro.

AUTNOMIA – Per lo sviluppo dell’autonomia i piani educativi individuali vanno ad operare sui seguenti aspetti:

- Cura di sé
- Gestione dell’ambiente domestico
- Organizzazione del proprio tempo
- Capacità di utilizzare i servizi della collettività (posta, banca, etc...)
- Capacità di spostarsi nel tessuto sociale

CAPACITÀ 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.

ACCRESCIMENTO 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.

CAPACITÀ 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.

FUNZIONAMENTO –

Il Centro Diurno è aperto dal mese di settembre al mese di luglio, 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 CDD
09:30-11:45	svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione
12:00-13:00	pranzo
13:15-14:15	svolgimento attività ricreative
14:30-15:00	rientro presso le famiglie

Prevede attività pomeridiane su progetti specifici e bisogni emergenti.

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, 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 cartonaggio, ritaglio, 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 a potenziare la capacità di orientamento e di movimento nel tessuto urbano attraverso il riconoscimento dei luoghi più familiari, della segnaletica stradale e dell'utilizzo del denaro.

FREQUENZA DI ATTIVITA' MOTORIE – L'attività proposta è finalizzata alla promozione del benessere

psicologico e sociale, all'incremento dell'autostima e dell'autonomia. A tal fine sono previste attività mirate sia all'interno della palestra del CDD che all'esterno, in ambienti adeguati alle attività sportive.

PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO – La metodologia impiegata nei percorsi educativi valorizza i diversi canali di apprendimento: dallo stimolo delle risorse cognitive possedute, alla capacità di agire nelle attività richieste, ai canali sensoriali, alla valorizzazione delle gratificazioni conseguite nell'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 l'equipe, 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 CDD 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 dell'equipe educativa prevista, modulato in funzione della progressiva autonomia dei soggetti.

SERVIZI EXTRA: TRASPORTI E MENSA –per raggiungere il CDD è previsto il servizio aggiuntivo di trasporto richiesto e concordato con le rispettive 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.

Il servizio mensa è espletato attraverso catering esterno su richiesta, inoltre i menù tengono conto delle differenti esigenze alimentari (diete specifiche, allergie/intolleranze) di cui le persone accolte dal CDD necessitano, previa documentazione specialistica di carattere medico.

MODALITA' DI AMMISSIONE – La famiglia e/o l'assistente sociale possono contattare il coordinatore del servizio per richiedere informazioni sulle procedure di accesso tramite i contatti della sede della Cooperativa. Il percorso di accesso per le persone con disabilità 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 e le attitudini possedute 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 dell'utente può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e può essere richiesta dalla famiglia. La richiesta deve pervenire in forma scritta al

coordinatore in modo da poter far decadere ogni impegno tra le parti coinvolte. Qualora la situazione psico-fisica dell'utente subisca cambiamenti significativi è facoltà dell'equipe e del coordinatore 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 del servizio attraverso una comunicazione preferibilmente scritta. Ogni incontro e colloquio svolto con il Coordinatore del servizio o con l'equipe educativa 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 l'equipe operante nel centro attraverso una richiesta scritta in cui è indicato il motivo dell'incontro. Il responsabile del servizio si rende disponibile ad incontrare le famiglie, previo appuntamento. Il Coordinatore del servizio effettuerà almeno due incontri programmati durante l'anno, uno per la presentazione PEI ed uno per la sua verifica.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE “SAD” – 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.

ATTIVITÀ ESTERNE

Sono tutti quegli interventi promossi in ambito territoriale, volti a favorire la socializzazione, l'integrazione e l'inclusione

sociale, attraverso manifestazioni, iniziative culturali, sportive, gite didattiche...

LE RETTE- vengono stabilite dal CDA nel mese di settembre e valgono fino al mese di luglio di ogni anno in base alle disponibilità e dalle convenzioni stipulate con la Caritas Diocesana di Crotone. Il CDD può usufruire di fondi pubblici derivanti dai fondi per la non auto sufficienza, in questo caso la retta è stabilita dalla legge regionale vigente in base all'Isee degli aventi diritto al servizio.

DATI IDENTIFICATIVI

Il Centro Socio Educativo "M. Agostino" CARITAS è ubicato a Crotone nell'edificio situato in via Francesco Nigro I trav. n.2

Il CDD è collocato all'interno di una nuova struttura progettata specificamente per servizi a persone disabili. È in grado di ospitare fino a 22 utenti in spazi adeguati a 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
- Zona pranzo con spazi idonei alla condivisione del pasto
- Stanze per lo svolgimento delle attività formative, espressive e comunicative
- Una palestra attrezzata per lo svolgimento di attività motorie
- Le stanze sono 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.

SERVIZIO DI GESTIONE ATTIVITÀ CENTRO DIURNO “CAMMINIAMO INSIEME” DI PAPANICE (KR)

Coordinatrice: Dott.ssa Pignolo Francesca

MODALITA' DI AMMISSIONE –

La famiglia, l'assistente sociale e L'associazione Camminiamo Insieme possono contattare la coordinatrice del servizio per richiedere informazioni sulle procedure di accesso tramite appuntamento chiamando i numeri della sede della Cooperativa Shalom. Il percorso di accesso per le persone con disabilità 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 dell'utente può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e può essere richiesta dalla famiglia. La richiesta deve pervenire in forma scritta al coordinatore in modo da poter far decadere ogni impegno tra le parti coinvolte. Qualora la situazione psico-fisica dell'utente subisca cambiamenti significativi è facoltà dell'equipe e del

coordinatore 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.

Il servizio erogato 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. Altri 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.

AUTNOMIA – Per lo sviluppo dell'autonomia i piani educativi individuali vanno ad operare sui seguenti aspetti:

- Cura di sé
- Gestione dell'ambiente domestico
- Organizzazione del proprio tempo
- Capacità di utilizzare i servizi della collettività (posta, banca, etc...)
- Capacità di spostarsi nel tessuto sociale

CAPACITÀ 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.

CAPACITÀ 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.

RETTE –

Per il CDD di Papanice, esiste una convenzione stipulata annualmente con l'associazione delle famiglie "Camminiamo Insieme" la quale prevede il compenso mensile che la L'associazione versa alla Cooperativa per l'erogazione del servizio

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SAD

Coordinatore sig. Renato Marino

Il **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)** ha l'obiettivo di aiutare la persona nel disbrigo delle attività quotidiane sollevando in parte la famiglia dal carico assistenziale (es. cura degli ambienti, servizio di lavanderia, preparazione dei

pasti, igiene della persona, disbrigo di commissioni, trasporto, ecc.).

MODALITÀ DI ACCESSO

Possono usufruire del servizio le persone che si trovano in condizioni di disabilità fisica o sociale o socio-sanitaria. La richiesta può essere inoltrata al Coordinatore del servizio da: Utente/cliente, Assessorato dei servizi sociali o Familiari dell'interessato tramite i recapiti della Cooperativa per verificare i bisogni. Il progetto di intervento viene predisposto e concordato dall'équipe con l'utente e/o con la sua famiglia.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE PRESTAZIONI – Le attività e le prestazioni richieste saranno rese in modo da garantire la realizzazione di quanto contenuto nei progetti individuali degli utenti. Le prestazioni si suddivideranno in giornaliere (soprattutto per le persone non autosufficienti), in settimanali e/o con frequenza variabile in base alle richieste della famiglia e al progetto assistenziale personalizzato deciso e pianificato con l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali o in assenza di tale ente da altro ente che si interfaccia alla Cooperativa per tale servizio. Le prestazioni effettuate garantiranno un'alta qualità professionale determinata da operatori in possesso dei requisiti professionali necessari, una continuità delle prestazioni determinata dalla presenza costante degli operatori, una flessibilità degli interventi che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli utenti.

PRESTAZIONI RIFERITE AL DOMICILIO E AL CONTESTO DI VITA DELL'UTENTE: – interventi professionali domiciliari svolti da operatori socio sanitari ed educatori professionali;

– aiuto per il governo della casa e per le attività domestiche;

- cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e aiuto nel lavaggio della biancheria e preparazione dei pasti;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non;
 - mantenimento dei rapporti con il medico di base;
 - interventi per migliorare le relazioni, la socializzazione e l'autonomia con il coinvolgimento di parenti, amici e vicini;
 - aiuto al mantenimento di abilità, ad esempio uso del telefono ed elettrodomestici, corretto utilizzo del telesoccorso etc....;
 - servizi di accompagnamento/trasporto;
 - servizi per minori in condizione di disabilità;
 - percorsi di integrazione scolastica;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere ai bisogni.

TEMPI DI ATTUAZIONE – Il servizio di **assistenza domiciliare** può essere attivato anche **temporaneamente**, per affiancare o guidare l'assistente privato e/o caregiver sulle prestazioni di base (es. spugnature a letto, bagno assistito, spostamenti letto/carrozzina, uso dei presidi e degli ausili). Il servizio parte una volta acquisita la documentazione necessaria e aver sviluppato un PAI/PEI.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE – I servizi prestati dal personale della SHALOM sono centrati

sulle persone con disabilità 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 periodicamente.

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, registra e sottopone il reclamo 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.

IL PERSONALE adibito al servizio è quindi professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia per quanto riguarda le competenze professionali, sia sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi e normative vigenti nel settore di riferimento.

FORMAZIONE DEL PERSONALE: La Cooperativa garantisce la formazione del personale considerata indispensabile, sia per l'armoniosa crescita professionale degli operatori rafforzandone competenze di base e tecnico professionali, sia per il raggiungimento di elevati standard di qualità dei servizi. Il Coordinatore del servizio individua specifici bisogni all'interno del gruppo di lavoro e stila un piano formativo annuale capace di rispondere a richieste specifiche degli operatori, a particolari bisogni e problematiche individuate durante l'anno e all'aggiornamento continuo rispetto alle normative di riferimento.

QUOTA DA PAGARE PER IL SERVIZIO - Il **SAD** è un servizio **gratuito** o a **pagamento**: in presenza di convenzioni con il Comune di Crotone, le quote di compartecipazione da parte dell'utenza variano in relazione all'ISEE, secondo regole applicate dalla legge regionale vigente, qualora il servizio non sia convenzionato, le tariffe sono a carico dell'utente e variano in base al bisogno rilevato.



ORARI DI APERTURA

**La sede è aperta dal LUNEDÌ al VENERDÌ – dalle 08:00
alle 14:30.**

Nel corso rimane chiusa nel solo mese di AGOSTO.

RECAPITI

SHALOM Società Cooperativa Sociale

Via Francesco Nigro I trav. n. 2 – 88900 CROTONE (KR)

Cellulare 3295793867 TEL/FAX 0962-946820

E-mail shalom@pec.it coopshalom@libero.it

Per info, contattare dalle 8.30 alle 13.00