



CENTRO SOCIALE POLIVALENTE

per Diversamente Abili

Carta dei servizi

Sede Operativa: Via Bruno Buozzi 53/B - Andria

Coordinatore: Dott. GIUSEPPE PALMIERI Tel. 340/6951936

Sede Legale: Cooperativa Sociale "Villa Gaia"

Via B.Buozzi n.53A/55 - Andria

Tel 0883/291113 - E-mail: info@coopvillagaia.it - www.coopvillagaia.it

Consiglio di Amministrazione : *Presidente Ida Amorese*

Vicepresidente Marianna Petruzzelli

Consigliere Dott.ssa Chiara Marrone

Il Centro Sociale Polivalente organizza le sue attività dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 21.00 e
il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Autorizzazione Sportello Unico per le Attività Produttive N.56 del 1/8/2012
Iscrizione Registri Regionali servizi/strutture per disabili n.1025 del 24/9/12

LA CARTA DEI SERVIZI: LO SPECCHIO DEL LAVORO SOCIALE

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM", al fine di garantire la trasparenza delle proprie azioni, la tutela degli utenti e la qualità dei Servizi erogati, ha adottato la seguente **Carta dei Servizi** che è ispirata ai **principi fondamentali che regolano l'erogazione dei Servizi pubblici a livello nazionale e comunitario**¹.

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare ai cittadini un'informazione chiara sulle attività del Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM", e per rendere gli utenti partecipi alla gestione delle stesse².

La Carta dei Servizi presenta il senso e la finalità educativa del Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM", ne declina gli **obiettivi**, esplicita le **metodologie di intervento** e gli **strumenti**, stabilisce le **responsabilità** e i **compiti degli operatori impiegati**, descrive il Servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulle **modalità della sua erogazione** e sui **livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza** garantiti.

L'obiettivo della Carta dei Servizi è **informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale**, e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del Servizio, e allo stesso tempo consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai Servizi offerti.

CHI SIAMO: LA MADRE DEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE "VILLA GAIA DREAM"

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" è una struttura residenziale nata da un'idea della Cooperativa Sociale "VILLA GAIA" nata in Andria nel 1987, dalla necessità di offrire servizi alle fasce più deboli della popolazione andriese, incrementare l'occupazione giovanile ed elevare lo spirito del volontariato nel lavoro.

Retta e disciplinata secondo il principio della **mutualità senza scopo di lucro** "la cooperativa ha per oggetto l'organizzazione e la gestione..... di attività e servizi socio-sanitari ed educativi.....rivolti a famiglie, minori, giovani, anziani, disabili, disagiati psichici..., svantaggiati generici." (Art. 5 Statuto).

La Coop. Soc. "Villa Gaia" si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.. " e "ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori" (art.4 Statuto) tutto nel rispetto dei principi e attraverso l'attuazione delle **linee guida indicate dalle politiche sociali e di Welfare**.

¹ : Art. 58 L.R. n.19 del 10/07/2006.

² : Art.7 R.R. n.4/07.

Inoltre, nel 1990, per contrastare la crescente solitudine e valorizzare il tempo libero di una larga fascia di anziani autosufficienti, la Cooperativa ha costituito il “**CLUB ETA’ LIBERA**” che, conta oggi oltre 500 soci iscritti.

Oggi la Cooperativa Sociale VILLA GAIA eroga con impegno e professionalità numerosi servizi sia per conto di Enti Pubblici sia per conto di soggetti privati:

PRINCIPALI SERVIZI EROGATI
ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI
ASSISTENZA DOMICILIARE DIVERSAMENTE ABILI
ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI
ASSISTENZA SCOLASTICA SPECIALISTICA
SERVIZI EDUCATIVI PER IL TEMPO LIBERO - Minori Anziani Disabili
- Soggiorni socio-culturali (<i>marini, termali, montani</i>) / Colonie Estive
- Attività ludico-ricreative e socio-educative (<i>animazione, laboratori, incontri informativi e formazione culturale, attività per il benessere fisico</i>)
- Studio Assistito e Potenziamento didattico (<i>per minori e Disabili</i>)
STRUTTURE
COMUNITA’ EDUCATIVA PER MINORI “VILLA GAIA JUNIOR”
CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI <i>“Villa Gaia DREAM” / Via Bruno Buozzi 53/B - Andria</i>
NIDO D’INFANZIA “VILLA GAIA BABY” / Via Tartini n.14 - Andria

Nell’anno 2006, per rispondere a un bisogno di operare in rete nell’affrontare i temi e le problematiche dell’imprenditoria sociale ha aderito, in qualità di socia, al **Consorzio Meridia**.

Sempre nell’anno 2006, facendo proprio il principio del miglioramento continuo verso la ricerca di nuovi strumenti di qualificazione organizzativa, la Cooperativa ha adottato il **Sistema di Qualità ISO 9001:2008**.

MISSION E VISION DEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE “VILLA GAIA DREAM”

La *Mission* della Struttura descrive la FINALITÀ o scopo della stessa:

"contrastare isolamento ed emarginazione sociale, mantenere i livelli di autonomia della persona e supportare la famiglia"³ attraverso iniziative, attività, percorsi educativi, che concretamente e tempestivamente riescano a raggiungere i seguenti OBIETTIVI:

- *Far emergere valorizzare e rispettare* l’identità personale;
- *Valorizzare* le attitudini personali;
- *incrementare* le abilità sociali;
- *perseguire* il massimo benessere possibile per ciascun disabile;

³ : Art.105 R.R. n°4/07- tipologia

- *coinvolgere* i familiari nel percorso educativo dei propri figli;

Questi obiettivi si traducono in impegni concreti attraverso la creazione di un ambiente motivante e ricco di stimoli e attraverso la realizzazione di interventi educativi appositamente studiati che si propongono di:

- o *Attivare* percorsi formativi e socializzanti con progetti speciali di inclusione e integrazione sociale, ponendosi come risposta ai bisogni sociali, affettivi, cognitivi e culturali di ciascun utente;
- o *Accompagnare* le persone assistite nel proprio "percorso di vita" operando una presa in carico globale della persona, attenta alla collaborazione e al raccordo tra tutte le figure che operano per il benessere dell'utente;

A completamento, le iniziative, le attività e i percorsi educativi da attuare devono mirare a "**intervenire nel e con il territorio**" con lo scopo di:

- *utilizzare* tutte le risorse disponibili per attivare una partecipazione attiva degli ospiti ad iniziative, feste ed eventi che il territorio offre.
- *aiutare* il contesto a modificare le proprie dinamiche di esclusione/inclusione;

Il team di Educatori del Centro, esperti, professionali e pronti ad incontrare le esigenze di ciascuno, ha il compito di condurre passo passo verso la VISION che la Cooperativa Sociale "Villa Gaia" ha per il suo Centro Sociale Polivalente: "***Dare serenità, vitalità e gioia di vivere a ciascun ospite***".

I PRINCIPI ISPIRATORI DEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE "VILLA GAIA DREAM"

Per migliorare la qualità della vita e consentire una condizione di maggior benessere possibile per i propri ospiti, il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" avvia la sua opera traendo ispirazione da alcuni principi- guida di fondamentale importanza:

- 1) Centralità della persona umana: la persona umana è unica ed irripetibile, pertanto è garantito il rispetto delle differenze individuali e la predisposizione di progetti individualizzati che tengono conto delle necessità di ogni singolo cittadino/utente.
- 2) Eguaglianza: l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; le regole stabilite per l'erogazione del servizio sono uguali per tutti i fruitori, a prescindere da sesso, etnia, religione ed opinioni politiche.
- 3) Imparzialità: il Coordinatore del Centro si assume l'obbligo di indirizzare i propri comportamenti e quelli del personale impiegato al divieto di qualsiasi forma di favoritismo nei confronti di alcuni soggetti e all'applicazione di criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- 4) Partecipazione: il Centro garantisce e promuove la partecipazione degli utenti ai processi di miglioramento della qualità dei servizi, accogliendo in modo positivo suggerimenti, richieste, reclami e organizzando momenti di riflessione e approfondimento.

- 5) Continuità: l'erogazione del servizio è continua e regolare tale da arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Pertanto, le attività vengono gestite senza interruzioni rispetto alle disposizioni previste dalla normativa vigente.
- 6) Efficacia ed efficienza: il Centro si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del Servizio valutando e confrontando attentamente risorse impiegate, risultati raggiunti ed obiettivi prestabiliti per poi adottare le soluzioni più idonee al raggiungimento di tale scopo.
- 7) Riservatezza: il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" conformemente a quanto previsto dal Codice in materia di protezione dei dati personali (Dlgs. N.196 del 30 giugno 2003), adotta un complesso di accorgimenti tecnici, informatici, organizzativi, logistici e procedurali di sicurezza della privacy. Le procedure adottate sono specificate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza, il cui scopo è quello di ridurre al minimo i rischi di distruzione/perdita, anche accidentale, dei dati stessi, ed evitare l'accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

IL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE "VILLA GAIA DREAM"

Che cosa è

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili "Villa Gaia DREAM" "è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di diversamente abili, con bassa compromissione delle autonomie funzionali, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e di animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del Centro"⁴.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili "Villa Gaia DREAM" è un luogo di aggregazione in cui una Equipe di lavoro esperta e preparata, studia e pianifica interventi integrati di tipo educativo e interventi di socializzazione che si sviluppano sia all'interno della struttura sia all'esterno della stessa.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili "Villa Gaia DREAM" è un posto ospitale e familiare governato e curato per garantire serenità, vitalità e gioia di vivere a ciascun utente.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili "Villa Gaia" è un ambiente che offre:

- Un alto livello di disponibilità e professionalità degli operatori;
- Rispetto delle persone e ascolto dei bisogni degli utenti;
- Servizi appropriati e adattati alle esigenze dell'utente;
- impegno e ricerca continua per il miglioramento della qualità;

⁴ : Ibidem.

Dov'è

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili “Villa Gaia DREAM” è situato ad Andria in via B. Buozzi n°53/B, è adiacente alla sede legale della Cooperativa Sociale "Villa Gaia DREAM" e presenta il vantaggio di essere ubicato:

- in zona poco trafficata ma vicina al centro della città di Andria;
- vicinissimo al Centro Ludico;
- di fronte alla Villa Comunale e quindi vicino allo Stadio Comunale “Degli Ulivi” e alla bellissima pineta;
- Nella zona adibita al mercato settimanale;
- a poca distanza dalla parrocchia “ San Paolo Apostolo”.

La sede, adeguatamente attrezzata per accogliere i propri ospiti, possiede:

- a) Tre ingressi**, due (53/A e 55) per gli uffici della Cooperativa Sociale “Villa Gaia” e uno (53/B) con rispettiva rampa disabili, per l’accesso al Centro Sociale Polivalente;
- b) Spazio interno** con superficie pari a 240 mq, privo di barriere architettoniche e dotato di :
 - due vani ufficio;
 - ampia sala per attività e laboratori (*attrezzata con divani per il relax, tavoli, sedie, Tv con lettore DVD, impianto stereo e impianto audio con mixer e microfoni, Videoteca e Biblioteca*);
 - un vano attrezzato come "*Laboratorio di Informatica e Cineforum*" con grande schermo per videoproiezioni";
 - vano attrezzato per la psicomotricità;
 - ampia cucina attrezzata con elettrodomestici, grande congelatore orizzontale, depuratore d'acqua (*gassata e naturale*);
 - n°2 W.C. disabili (*1 per i maschi, 1 per le femmine*) e n.2 wc normali (*1 per gli operatori della struttura e 1 per il personale degli uffici*);
 - Archivio e grande deposito;
- c) Spazio esterno** esteso su oltre 380 mq con giardino ricco di piante e fiori che consente di accogliere gli ospiti e realizzare attività educative, ricreative e informative rivolta anche alle famiglie.

Gli spazi sono stati pensati *ad hoc* per garantire la massima fruibilità degli stessi e permettere la flessibilità necessaria nella realizzazione di attività e laboratori.

“Sentirsi a proprio agio in un ambiente sereno e familiare vuol dire garantire le condizioni per la massima libertà di espressione e di riconoscimento dell’identità personale”.

Per quale scopo

Il personale Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" studia e sviluppa attività che hanno lo scopo principale di:

- **contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone diversamente abili:** migliorando la qualità della vita della persona e favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- **mantenere i livelli di autonomia della persona:** ottimizzando le abilità cognitive e relazionali; potenziando ove possibile i livelli di autonomia funzionale; contrastando i processi involutivi; favorendo la frequentazione di strutture esterne, sportive e sociali; incoraggiando lo sviluppo di competenze globali mediante percorsi e progetti personalizzati, anche in funzione di un possibile inserimento lavorativo;
- **supportare la famiglia:** alleggerendo il suo carico nel lavoro di cura, riducendo l'isolamento; coinvolgendola nella formulazione dei piani di intervento; garantendo momenti di confronto sui problemi e sulle dinamiche che possono scaturire nel nucleo familiare.

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" sulla base di quanto detto ha individuato strategie di intervento che esplicitano il proprio *modus operandi*:

1. **accogliere** gli ospiti assicurando un ambiente sereno e un clima tranquillo;
2. **valorizzare** la costruzione dell'identità personale e l'espressività delle proprie emozioni e vissuti
3. **realizzare** opportunità di integrazione e socializzazione
4. **predisporre** le condizioni necessarie per realizzare interventi adeguati
5. **pianificare** la gestione del tempo quotidiano a disposizione
6. **programmare** interventi educativi, attività, laboratori adeguati a ciascun ospite e promuoverne il coinvolgimento nelle stesse
7. **favorire** la socializzazione attraverso iniziative di animazione e di svago
8. **mantenere** rapporti con le famiglie in una sinergica e attiva condivisione delle problematiche e degli interventi proposti
9. **guidare** verso la conquista dell'autonomia personale
10. **eliminare** gli ostacoli presenti
11. **sostenere** il percorso di vita di ciascuna persona disabile osservandone le potenzialità e le abilità, rispettandole
12. **incoraggiare** le capacità per raggiungere una migliore qualità della vita.
13. **consentire** l'inserimento nel mondo del lavoro

Tali obiettivi specifici costituiscono "l'animo" della progettualità degli interventi che hanno la finalità ultima di garantire il benessere di ogni persona assistita.

A chi si rivolge

Nel Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" possono essere accolti al massimo **n.30 utenti diversamente abili** con bassa compromissione delle autonomie funzionali, residenti nel Comune o nei comuni limitrofi.

Come si accede alla Struttura

Per l'**accesso** alla Struttura, il Centro garantisce pari opportunità di fruizione e di utilizzo. L'accesso è consentito anche per la **partecipazione a singoli Laboratori** che saranno di volta in volta promossi ed esplicitati negli obiettivi, tempi e costi.

L'accesso al Centro avviene:

1. inoltrando domanda al Settore Socio-Sanitario del Comune di Andria che seguendo le procedure previste dal Regolamento Comunale, valuta l'ammissibilità della domanda e in caso di accoglimento indirizza verso le strutture presenti nel territorio;
2. privatamente, compilando l'apposita domanda disponibile presso la Sede della Cooperativa Sociale "Villa Gaia".

Successivamente alla richiesta di accesso alla Struttura, il Coordinatore procede alla valutazione dei bisogni specifici di ciascun ospite e alla realizzazione di un Piano di Intervento Educativo Individualizzato calibrato sulle reali e specifiche necessità educative della persona da assistere, e concordato con i referenti comunali e la famiglia.

Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato viene predisposto e/o revisionato applicando la seguente procedura:

- a) utilizzo di un periodo iniziale di osservazione e valutazione dei bisogni;
- b) individuazione e indicazione degli obiettivi da raggiungere rispetto alla situazione riscontrata;
- c) utilizzo di metodologie e strategie educative di intervento calibrate sul caso;
- d) attuazione delle procedure di monitoraggio e verifica in itinere;
- e) definizione dei risultati ottenuti, delle eventuali modifiche attuate e degli obiettivi raggiunti.

Le dimissioni dal Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" avvengono per i seguenti motivi:

- conclusione del progetto o per la risoluzione del problema;
- recesso dalla graduatoria o trasferimento di residenza;
- decisione di un familiare dell'assistito o del tutore/curatore o del rappresentante legale;
- decadenza delle condizioni di necessità che hanno determinato l'ammissione al servizio;
- mancata fruizione del servizio per un numero di 5 prestazioni consecutive, senza adeguata motivazione;

CARATTERISTICHE DELLA GESTIONE DEI SERVIZI

Conformemente alle prescrizioni della legge Regionale n°.19 del 10/07/2006, si riportano di seguito le informazioni necessarie a conferire completezza e validità alla Carta dei Servizi del Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM"

I SERVIZI OFFERTI DAL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE "VILLA GAIA DREAM"

il lavoro dell'Equipe

L'articolazione organizzativa dell'attività del Centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il Centro opera stabilmente:

L'Equipe educativa/assistenziale sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il progetto generale. E' costituita dal Coordinatore della Struttura, dall'Assistente Sociale, dagli Educatori (*uno ogni 15 utenti*), dagli animatori sociali (*uno ogni 15 utenti*), dagli addetti all'assistenza (*uno ogni 10 utenti*) e in presenza di esigenze specifiche include i terapisti della riabilitazione⁵.

- **Il Coordinatore** ha la responsabilità della organizzazione interna della Struttura, della gestione del personale dell'equipe, della programmazione annuale elaborata d'intesa con gli educatori, del monitoraggio e verifica degli interventi educativi e della loro coerenza con il PEI. Inoltre ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, compiti di produzione di documentazione e/o comunicazioni e di raccordo e integrazione con i Servizi Sociali territoriali.
- **L'Assistente Sociale** ha la responsabilità di attivare le attività tecnico professionali precipue alla qualifica professionale posseduta: orientamento all'accesso ai servizi, disbrigo di pratiche burocratiche, azioni per favorire i rapporti con le famiglie, orientamento e supporto al personale ecc;
- **Gli Educatori** hanno la responsabilità educativa attraverso:
 - la rilevazione delle abilità-potenzialità dei singoli ospiti con l'utilizzo di test di valutazione;
 - la definizione concordata e l'attivazione degli interventi educativi;
 - la gestione delle attività di laboratorio, di gruppo e/o individuali;
 - il supporto alla comunicazione attraverso canali adeguati all'utente;
 - la ricerca di condizioni migliorative e qualitative della fruizione del Centro e degli strumenti e/o attrezzature da utilizzare durante i laboratori e le attività.
- **Gli animatori sociali** hanno il compito di stimolare le capacità di socializzazione, incoraggiare le occasioni di incontro e integrazione sociale, riscontrare il livello di partecipazione, condurre le attività di animazione, proporre le attività ricreative (*feste, ludoteca, giochi di gruppo...*)
- **Gli addetti all'Assistenza** hanno la responsabilità di fornire supporto pratico ai bisogni primari degli utenti e alla loro autonomia; nell'igiene, nelle funzioni fisiologiche, nella deambulazione, nell'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, nell'apprendimento e mantenimento delle posture corrette, nell'osservare e riconoscere sintomi di allarme (*pallore, sudorazione, ecc.*). Devono inoltre curare la pulizia e manutenzione di arredi e attrezzature, provvedere alla loro conservazione e riordino dopo l'utilizzo.
- **I Terapisti della Riabilitazione** hanno il compito di fornire prestazioni di tipo riabilitativo e vengono inseriti nell'equipe in presenza di esigenze specifiche ed esclusivamente a seguito di accordi con l'Ente inviante e/o con la famiglia.

⁵ R.R. 18/01/07 n.4 Art.105 "Personale"

Tipologia delle prestazioni

Caratteristica principale del Centro è garantire agli ospiti la partecipazione ad attività e laboratori che tengano conto della specificità di ciascun ospite.

Le attività realizzate sono volte a favorire il massimo rapporto e collaborazione con le risorse del territorio.

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" garantisce, per ciascun utente, le seguenti prestazioni e/o attività:

<i>Tipologia delle prestazioni</i>	<i>Attività e laboratori</i>
<i>Attività Educative indirizzate all'Autonomia</i>	<ul style="list-style-type: none"> - cura e igiene personale, dell' alimentazione e dell'abbigliamento; - training per l'autonomia nelle attività quotidiane, cura dei propri oggetti e degli ambienti utilizzati; - studio assistito* e potenziamento delle abilità cognitive;
<i>Attività di Socializzazione e Animazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratorio della memoria; - partecipazione a eventi e manifestazioni presenti sul territorio; - Ippoterapia* - attività socio-ricreative per coinvolgimento di famiglie, associazioni, parrocchie;
<i>Attività espressive, Psicomotorie e ludiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Attività Artistico – Espressive - Laboratorio di Psicomotricità di gruppo; - Laboratorio di Danza Movimento Terapia; - Attività Psicomotorie; - Psicomotricità in piscina* - Attività ludiche;
<i>Attività Culturali e di Formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Cineforum; - laboratorio di informatica; - laboratorio di giardinaggio; - laboratorio di fotografia; - Laboratorio di cucina; - Laboratorio di oggettistica e/o di manipolazione - Uscite di tipo culturale e religioso nel territorio circostante; - laboratori di formazione lavoro;
<i>Prestazioni a carattere Assistenziale</i>	<ul style="list-style-type: none"> - sostegno e supporto nei movimenti e spostamenti; - supporto alla persona in tutte le azioni necessarie per lo svolgimento delle attività;
<i>Attività di laboratorio Ludico-Espressivo e Artistico</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratorio di teatro; - laboratori di disegno e pittura; - laboratori manipolativi; - laboratori ludici, ricreativi espressivi; - attività ludico/aggreganti
<i>Organizzazione di Vacanze invernali ed estive</i>	<ul style="list-style-type: none"> - colonia estiva presso stabilimenti balneari attrezzati*
<i>Somministrazione Pasti</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Solo se richiesto dall'Ente e/o famiglia*
<i>Servizio di Trasporto Gratuito</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Prelievo da casa / accompagnamento per uscite programmate o al Centro Polivalente / rientro a casa (nel perimetro cittadino).

* (previo accordo con famiglie e/o Enti inviati per la contribuzione economica);

Nella programmazione annuale è prevista anche l'eventuale attivazione di ulteriori laboratori e/o attività che richiedono l'intervento di esperti esterni (*maneggio, musicoterapia, nuoto, canto, ecc..*).

Il coordinatore del Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" proporrà alle famiglie degli utenti i laboratori/attività aggiuntivi facendo conoscere i tempi di realizzazione e il contributo economico necessario. Le famiglie sono libere di accettare o rifiutare i laboratori proposti.

Il Programma Educativo

Come già detto, il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" si propone di realizzare interventi educativi **flessibili e individualizzati**.

Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato fornisce agli operatori "**la guida per agire**" nei confronti di ciascun ospite del Centro, e diviene efficace con l'uso di metodologie appropriate e di strategie educative condivise.

La stesura del Piano di Intervento Educativo Individualizzato è realizzata seguendo alcuni importanti *step*:

1. conoscenza dell'utente: aspetti personali, abilità/difficoltà riscontrate, risorse individuali;
2. osservazione: anamnesi familiare, analisi Diagnosi Funzionale, colloqui con Assistenti Sociali dell'Ente inviante e con i familiari;
3. individuazione delle aree di intervento specifiche;
4. progettazione dell'intervento educativo;
5. definizione delle risorse necessarie per metterlo in atto;
6. attuazione del programma educativo concordato secondo gli obiettivi prefissati;
7. verifica, monitoraggio, valutazione degli interventi avviati, dei risultati ottenuti e degli obiettivi raggiunti.

Questi passaggi consentono di programmare interventi mirati che seguono una **procedura chiara e definita** su cui è possibile intervenire con maggiore facilità quando si devono apportare miglioramenti.

La giornata Tipo

ACCESSO: Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" offre il servizio dalle ore **8.30 alle ore 21.00** circa dal lunedì al Venerdì e il Sabato dalle ore **8.00 alle ore 14.00**.

CHIUSURA: Il Centro **resta chiuso** nei giorni non lavorativi come previsti dalla normativa e in particolari occasioni che saranno preventivamente comunicati agli ospiti e famiglie.

PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ: L'equipe del Centro effettua una **programmazione generale** delle attività con cadenza annuale tenendo conto delle possibilità offerte dal territorio e delle condizioni climatiche legate alla stagione in cui le stesse devono essere realizzate. Trimestralmente predispone una **programmazione di dettaglio** studiata tenendo conto delle inclinazioni degli utenti, delle loro possibilità e degli obiettivi educativi da raggiungere.

Il risultato è una pianificazione che rispetta gli obiettivi educativi prefissati e nel contempo diviene molto flessibile per quanto riguarda le attività e le metodologie che propone.

Si riporta di seguito un esempio della **giornata tipo** proposta dal Centro.

ORARI	ATTIVITA'
08.30 – 9.30	Prelievo degli utenti da casa
09.30	Accoglienza e suddivisione in gruppi in funzione delle attività
09.45	Attività programmate per la 1 ^a parte della mattina
11.00	Pausa e interazione libera tra gli utenti
11.30	Attività programmate per la 2 ^a parte della mattina
12.30	Rientro degli ospiti presso la propria abitazione
12.30	Pranzo <i>(per gli utenti che hanno scelto il servizio comprensivo del pasto)</i>
14.30	Relax e discussione sulla giornata trascorsa
15.30 - 16.30	Rientro a casa degli ospiti che hanno pranzato nel Centro
17.00 - 18.00	Prelievo degli utenti del turno pomeridiano Accoglienza e suddivisione dei gruppi in base all'attività programmata
18.00	Avvio delle attività programmate
19.30	Pausa e discussione sulla giornata trascorsa
20.00 - 21.00	Rientro a casa degli ospiti

a) TARIFFE

La tabella che segue riporta le tariffe di frequentazione del Centro dal lunedì al sabato, offrendo la possibilità di scegliere la **giornata intera, mezza giornata o tutto il mese**. E' possibile la **partecipazione a singoli laboratori** i cui costi saranno resi noti di volta in volta e varieranno in base al tipo di laboratorio, alla durata, all'eventuale presenza di personale specializzato. *(i costi indicati sono comprensivi di IVA 4%)*

SERVIZIO	ORARIO	giorno*
4 hh/giorno	8.30-12.30 o 14.30-18.30 o 17.00-21.00	€. 23,00
6 hh/giorno	8.30 – 14.30	€. 34,00
8 hh/giorno	8.30 - 12.30 e 17.00 – 21.00	€. 45,00

- Il **servizio di trasporto** *(prelievo da casa e riaccompagnamento)* ha un costo aggiuntivo di **€.2,50**.
- Per le attività e le uscite ordinarie, programmate nel territorio urbano ed extraurbano, non sono previsti costi aggiuntivi. Nel mese di Agosto il centro resta chiuso per n.2 settimane e gli orari per le settimane restanti vanno dalle 8.00 alle 14.00.

* *le assenze, anche non consecutive, che eccedono i 5 giorni vengono detratte dal numero di giorni di presenza mensile (i primi cinque giorni sono considerati fruiti).*

b) COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA

Il grado di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti che frequentano il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" è legato alla provenienza della richiesta di inserimento:

- Per le richieste private, provenienti dagli stessi utenti e/o dalle loro famiglie, la spesa è a totale carico degli stessi;
- Per le richieste provenienti dal Comune, ASL, o altri Enti, la compartecipazione alla spesa dipende dal regolamento di accesso previsto dagli stessi.

c) MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" garantisce, alle persone che fruiscono dei servizi, la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione.

Garantisce **l'accesso alle informazioni** sulla gestione del Servizio, secondo le norme in vigore in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti informativi utilizzati sono:

- sportello informativo presso la sede del Centro;
- accesso telefonico;
- accesso tramite e-mail;
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- Carta dei Servizi;
- Bilancio Sociale d'esercizio;

La presente Carta dei Servizi:

- è consegnata a ciascun utente fruitore dei servizi e/o relativi familiari;
- è consegnata ai dirigenti e Assistenti Sociali degli Enti Affidatari da cui dipende il servizio;
- è esposta e disponibile presso la sede del Centro;
- è a disposizione degli organismi di rappresentanza degli utenti;
- è a disposizione delle organizzazioni sindacali.

d) MODALITA' E STRUMENTI DI CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Monitoraggio Servizi e Coinvolgimento Utenti

La Struttura si impegna a monitorare periodicamente la qualità erogata dei Servizi e a rilevarne la soddisfazione e il grado di qualità percepita dai cittadini fruitori dei servizi.

Il sistema di monitoraggio è attuato attraverso questionari di **Customer Satisfaction**, riunioni periodiche, il coinvolgimento di familiari e utenti; attraverso indagini annuali viene rilevato principalmente il grado d'ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel Servizio e negli Operatori.

“ Villa Gaia DREAM“si impegna ad accogliere con interesse qualsiasi suggerimento o proposta voglia pervenire dagli utenti, famigliari, associazioni, organizzazioni sindacali, ecc. Tutti i dati raccolti sono considerati molto utili al miglioramento della qualità dei servizi.

➤ **Il monitoraggio della qualità erogata** avviene per mezzo di un controllo di processo. Il Coordinatore della Struttura provvede costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto al protocollo operativo specifico, eseguendo **regolari controlli** sul lavoro di tutti gli operatori impegnati e sottoponendo questionari di soddisfazione degli operatori (*Job satisfaction*), e regolari riunioni di coordinamento .

➤ **Il monitoraggio della qualità percepita** avviene attraverso l'elaborazione dei questionari di customer satisfaction, l'elaborazione di richieste e suggerimenti dagli utenti (schede con l'indice di gradimento), l'elaborazione dei dati riscontrabili dai reclami verbali e scritti e tutte le informazioni provenienti dagli incontri con famiglie, utenti, Comune e soggetti a qualsiasi titolo coinvolti nel servizio prestato. **Il Coordinatore documenta l'andamento delle attività affidate e le eventuali proposte migliorative del Servizio**, con **rapporti scritti dettagliati** che, periodicamente, vengono sottoposti al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

e) PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Al fine di tutelare posizioni soggettive o di rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti, le organizzazioni sindacali, **possono presentare reclami** per disservizi che limitano la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi⁶.

⁶ R.R.18/01/07 n.4 Art.9

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente:

- La comunicazione di reclamo deve essere **presentata per iscritto** alla Coordinatrice del Centro Sociale Polivalente o presso la sede amministrativa della Cooperativa Sociale Villa Gaia, in forma libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la stessa;
- L'acquisizione di ciascun reclamo viene **registrata cronologicamente**;
- Per ogni reclamo viene **rilasciata ricevuta di consegna** con dati identificativi della stesso;
- A ciascun reclamo viene data **risposta tempestiva** e comunque resta fissato il termine massimo di trenta giorni per le situazioni più complesse;
- Il Coordinatore del Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM." si impegna a **trasmettere mensilmente**, all'Ambito interessato, l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

f) REGOLAMENTO INTERNO

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM." La Cooperativa Sociale "Villa Gaia" applica nei confronti del proprio personale tutte le norme di legge e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (C.C.N.L.) delle Cooperative Sociali in vigore;

I dipendenti, soci e non soci, sono coperti dalle assicurazioni obbligatorie contrattuali;

Gli utenti, i lavoratori e i volontari utilizzati, sono coperti da polizza assicurativa di copertura rischi;

Il personale impiegato è in regola con gli adempimenti legislativi previsti dal D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni e integrazioni, in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro;

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" si avvale dell'utilizzo di un **Regolamento Interno** che viene applicato sia nei confronti degli utenti che degli operatori. Lo stesso è affisso all'interno della Centro per essere visionato da tutti.

g) STANDARD DI QUALITÀ

I principi che qualificano il lavoro di ciascun responsabile della cooperativa e del personale impiegato nel Centro, sono:

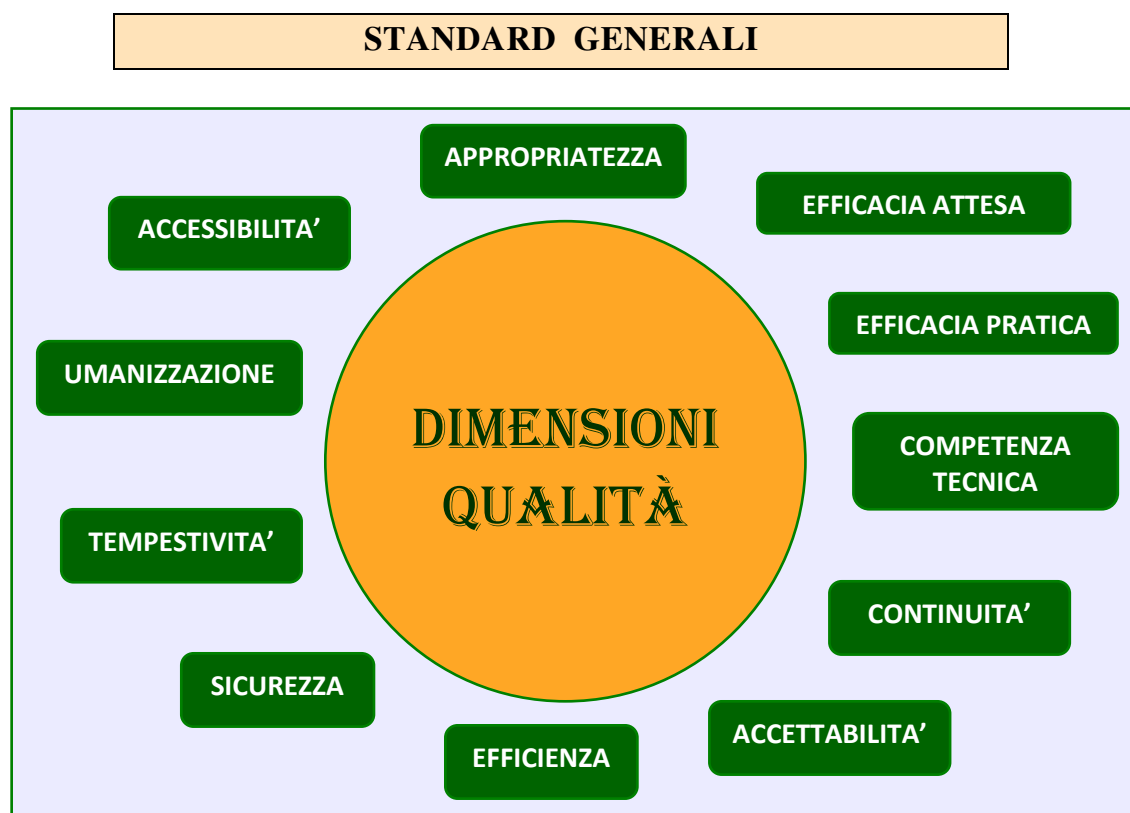
- Il **dialogo, il confronto** e la collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in particolare con gli enti invianti, i Servizi Sociali e gli Enti Locali;
- La capacità di reperire e coinvolgere **risorse umane e professionali sul territorio**;

- Il forte **impegno dei soci e dei collaboratori** che hanno consentito una implementazione delle competenze e dell'esperienza finalizzate al raggiungimento degli obiettivi;
- La promozione e il sostegno di scelte programmatiche sensibili ai **fenomeni sociali**;
- **L'analisi dei bisogni** e la **progettazione di interventi** tesi all'accrescimento della qualità della vita;
- L'attivazione e il coinvolgimento dei diversi **oggetti istituzionali** e non, che possono concorrere alla risoluzione dei problemi e alla promozione del benessere sociale, valorizzando le reti di relazione;
- Il **lavoro di gruppo** orientato al raggiungimento degli scopi e basato sulla valorizzazione delle competenze;

La **formazione del personale** per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe

Come per tutti gli altri servizi erogati, la cooperativa Sociale "Villa Gaia", attraverso il presente documento, si impegna a **garantire standard di qualità, generali e specifici**, nella gestione della Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" ;

I fruitori del servizio e gli Enti invianti, possono così valutare e osservare il lavoro svolto dall'Equipe e da tutto il personale che interviene nell'organizzazione.



STANDARD SPECIFICI ESAMINATI

Qualifiche professionali del personale
Formazione specifica e aggiornamento permanente del personale
Limitazione del turn-over degli operatori cioè il cambio di operatori che seguono il singolo caso (<i>attraverso verifiche della Job Satisfaction e questionari operatori</i>)
Continuità delle prestazioni (<i>monitoraggio tempi di sostituzione del personale assente</i>)
Attenzione e cura della relazione operatore/utente con riunioni periodiche individuali e di gruppo (<i>utilizzo di questionari di gradimento</i>)
Rispetto della tempistica programmata per le verifiche individuali e di gruppo con gli Educatori (<i>attraverso il monitoraggio continuo</i>)
Rispetto della Condivisione con Enti Inviati/utenti/familiari/Specialisti... nell'elaborazione e revisione del Piano di Intervento Educativo Individualizzato. Revisione almeno semestrale dello stesso;
Risposta e Soluzione tempestiva alle problematiche segnalate e ai reclami
Monitoraggio e verifica continua dei servizi resi con aggiornamento annuale degli standard di qualità del servizio, in termini di efficienza ed efficacia.
Qualità assistenziale ed educativa (<i>attraverso questionari di gradimento riferiti all'alimentazione, condizioni igienico sanitarie, attività di sostegno scolastico, attività ludiche/laboratoriali e di socializzazione</i>)
Sicurezza sul lavoro per utente e operatore

h) RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Il Centro Sociale Polivalente "Villa Gaia DREAM" è impegnato a stimolare un'attiva cooperazione con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore.

La sinergia con Associazioni, Gruppi di Volontariato, Scuole e altre Organizzazioni sociali esistenti sul territorio ha lo scopo di creare una "Rete di risorse" per l'aiuto e il sostegno all'utente.

Andria, 01/11/2015

Modulo reclamo

All'attenzione di:

Servizio:

Il reclamo è presentato da:

Motivo del reclamo:

Andria, _____

Firma _____