



CARTA DEI SERVIZI
LA NUVOLETTA BIANCA
CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO

REVISIONE DOCUMENTO 13 DEL 30/10/2017



Sede operativa certificata UNI EN ISO 9001:2008

Sommario

Cap. 1	PREFAZIONE.....	3
Cap. 2	DENOMINAZIONE E UBICAZIONE DEL CENTRO DIURNO	3
Cap. 3	DEFINIZIONE DELL'UTENZA.....	4
Cap. 4	FINALITÀ DEL CENTRO DIURNO	4
Cap. 5	MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI OSPITI.....	5
Cap. 6	CAPACITÀ RICETTIVA	5
Cap. 7	STRUTTURA DEL CENTRO	6
Cap. 8	DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA.....	6
Cap. 9	ATTIVITÀ SOCIO - RIABILITATIVE	7
Cap. 10	CATECHESI E SACRAMENTI	12
Cap. 11	METODOLOGIA ADOTTATA NELLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO.....	12
Cap. 12	ORGANIZZAZIONE ADOTTATA NELLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO	13
Cap. 13	COLLEGAMENTO DELL'INTERVENTO CON I SERVIZI TERRITORIALI	13
Cap. 14	COLLEGAMENTO CON LE FAMIGLIE.....	14
Cap. 15	ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI	14
Cap. 16	TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI.....	15
Cap. 17	PERSONALE SOCIO EDUCATIVO ASSISTENZIALE	15
Cap. 18	ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI	16
Cap. 19	INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	16

Cap. 1 PRAFAZIONE

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno LA NUVOLETTA BIANCA è gestito dalla Società Cooperativa Sociale “ la Fraternità” A R. L. ONLUS Via Valverde N. 10/B – 47900 RIMINI (RN)

La Società Cooperativa “LA FRATERNITA” A R.L. nasce e si sviluppa all’interno dell’esperienza dell’Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII, i cui membri, per vocazione specifica, si impegnano a condividere direttamente la vita degli ultimi, scegliendo di seguire Cristo povero, servo e sofferente, di rispondere alla realizzazione del Regno di Dio, di partecipare alla missione di salvezza della Chiesa.

I membri della Comunità si impegnano nel sociale a rimuovere le cause che provocano il bisogno, con un’azione non violenta, per un mondo più giusto, divenendo voce di chi non ha voce.

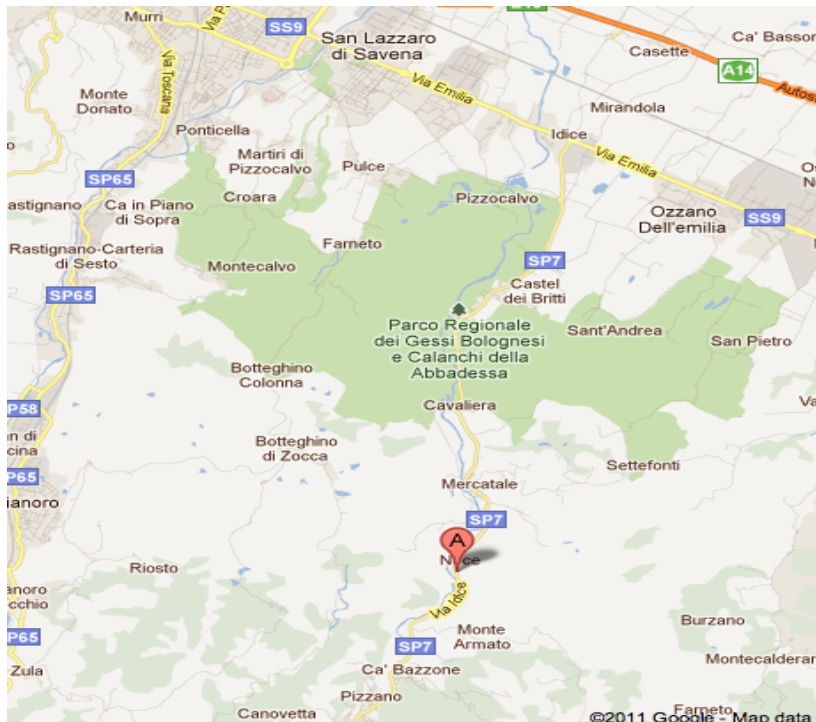
“Non si accolgono i fratelli per istruirli, guarirli, toglierli dall’abbandono, ma perché il Signore li ama, ce li manda, e con essi ci si appartiene nel Signore e, perché si amano, si cerca di guarirli, istruirli...ma si rimane con loro anche se sono irrecuperabili” (la vocazione nei diversi stati e ambiti di vita)

La Cooperativa aderisce al Consorzio “Condividere Papa Giovanni XXIII” che si configura come l’ambito di collegamento e di coordinamento delle attività di tutte le cooperative promosse dall’Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII° garantendo le molteplici forme in cui si manifesta la dimensione comunitaria di accoglienza e condivisione con gli ultimi.

Cap. 2 DENOMINAZIONE E UBICAZIONE DEL CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno “La nuvoletta bianca” ubicato in località Noce di Ozzano dell’Emilia, Via Idice 202/B (punto A sulla mappa), è gestito dalla Cooperativa Sociale “LA FRATERNITA”, con sede legale a Rimini, via Valverde 10/b.





Cap. 3 DEFINIZIONE DELL'UTENZA

Il Centro ospita soggetti adulti, dopo il compimento del 18° anno di età, portatori di handicap, non autosufficienti e/o autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, o con manifestazioni di sindromi psichiatriche e/o comportamentali per i quali non è stato possibile, al momento e in alcun modo, prevedere forma di inserimento al lavoro, né normale, né protetto.

Il Centro può accogliere anche utenti dai 14 ai 18 anni di età.

Oltre agli inserimenti sopra descritti, il Centro può collaborare con il Servizio di Neuropsichiatria Infantile per attività specifiche di Palestra e di Laboratorio, per Progetti individualizzati finalizzati a minori, portatori di handicap, in età scolastica.

Cap. 4 FINALITÀ DEL CENTRO DIURNO

In relazione alle finalità proprie della struttura, il Centro Diurno, persegue i seguenti obiettivi:

- Offrire ospitalità diurna e assistenza qualificata ad ogni singolo utente, attraverso interventi mirati e personalizzati atti all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.
- Promuovere il benessere della persona disabile attraverso lo sviluppo e il rinforzo delle funzioni di autostima, il potenziamento delle proprie capacità specifiche, favorendone l'autonomia personale, l'espressione, la consapevolezza nelle attività finalizzate, la comunicazione di sé e delle proprie emozioni
- Sviluppare e consolidare le capacità di adattamento agli eventi, di orientamento allo scopo, di gestione del tempo e dello spazio.
- Promuovere, per chi lo desidera, un'educazione al senso religioso
- Sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza del portatore di handicap nel proprio nucleo familiare.

- Perseguire l'integrazione sociale degli utenti, inserendo il soggetto in un contesto relazionale diversificato e rendendo attuabile la frequenza di strutture esterne a carattere sportivo e sociale, sia formali che informali.

Cap. 5 MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI OSPITI

L'ammissione degli ospiti avviene su formale richiesta dell' Azienda USL di residenza del soggetto al Responsabile del Centro, fornendo tutte le informazioni utili alla conoscenza del caso.

Il Centro si impegna a fornire risposta entro 15 gg. con motivazione scritta.

Una volta decisa l' accoglienza, il Centro concorderà con il Servizio dell' Azienda inviante la data e le modalità tecniche di inserimento.

Procedura di ammissione

Durante la fase di richiesta di ammissione, previo accordo con il Responsabile del Centro, viene riconosciuta alla famiglia la possibilità di visitare il Centro e conoscere le norme che ne regolano il funzionamento e le attività specifiche che vi si svolgono.

Nel caso in cui la famiglia del soggetto si rivolga direttamente alla sede operativa, il Responsabile del Centro si farà carico di rimandare l' intero procedimento di ammissione al competente Servizio dell' A.U.S.L.

Presenza a tempo parziale

La presenza a tempo parziale di disabili che presentano particolari problemi, deve essere concordata con il Servizio dell' A.U.S.L. inviante, sulla base di adeguate motivazioni e programmata sia in vista di un inserimento a tempo pieno, sia in vista di una partecipazione a specifiche attività di Laboratorio.

Dimissioni

Il disabile viene dimesso dal Centro:

- In seguito alla verifica , condotta dagli educatori e dal Responsabile del Centro con la famiglia e con gli Operatori del Servizio dell' A.U.S.L. inviante , del raggiungimento degli obiettivi previsti o della necessità di trasferimento ad altra struttura o realtà sociale più idonea.
- Quando la famiglia manifesti la decisione di dimettere il familiare per motivazioni strettamente personali ; in tal caso la famiglia stessa provvederà a darne comunicazione al Servizio dell' A.U.S.L. che effettuerà le valutazioni del caso in accordo con il Centro.

Cap. 6 CAPACITÀ RICETTIVA

Il Centro Diurno "La nuvoletta bianca", in possesso dell'autorizzazione al funzionamento ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna 564/2000, è di tipo misto e può accogliere un numero massimo di 25 utenti, senza una rigida e predeterminata suddivisione dei posti per soggetti femminili e maschili, per gravità o patologia.

Gli utenti possono provenire attualmente da qualsiasi A.U.S.L. del territorio nazionale. L'A.U.S. L di Bologna ha diritto di prelazione su ogni posto che si rendesse disponibile. Della disponibilità ad inserire nuovi ospiti, va data comunicazione all'A.U.S.L. di Bologna per l'esercizio della prelazione.

Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. di disponibilità, l'A.U.S.L. di Bologna deve dare risposta scritta alla Cooperativa. L'eventuale posto non utilizzato dall'A.U.S.L. di Bologna può essere utilizzato da altro ente o servizio inviante soggetti portatori di handicap.

Cap. 7 STRUTTURA DEL CENTRO

La vita del Centro si struttura attraverso orari precisi: il Centro Diurno è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 17.00. L'organizzazione della giornata è articolata nel modo seguente:

ore 9.00 - 9.30 – Arrivo degli utenti
ore 9.30 – 10.00 – Accoglienza e autonomia
ore 10.00 – 10.15 – Preghiera
ore 10.15 - 12.00 - Laboratorio
ore 12.30 – 13.30 - Pranzo
ore 13.30 – 14.15 – Riordino, relax ed autonomie
ore 14.30 – 15.30 - Attività
ore 15.30 – 16.30 – Riordino, autonomie e merenda
ore 16.45 circa – Partenza trasporto
ore 17.00 – Chiusura

Durante l'arco dell'anno sono previsti due periodi di chiusura del Centro diurno: Natale e a Pasqua Sarà cura del Responsabile del Centro Diurno provvedere, per i periodi di chiusura, ad avvertire in anticipo i familiari o i responsabili di altre strutture. Saranno rispettate 230 giornate di apertura.

All'interno delle proprie Attività il Centro organizza una settimana di vacanza in località climatiche, in cui educatori e utenti possono continuare, essendo presenti a tutti gli effetti, il percorso educativo in modo meno formale.

Cap. 8 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

8.1 DIRITTI

Diritto alla privacy (D. Lgs. n. 196/03). Fin dal primo contatto l'utente e la famiglia hanno diritto di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei dati personali;

Diritto dell'utente ad essere accolto e rispettato con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;

Diritto dell'utente e della famiglia di conoscere il progetto personale e di ricevere informazioni riguardo alle attività che vengono svolte.

8.2 DOVERI

Dovere di rispettare il personale operante favorendone al massimo il lavoro allo scopo di raggiungere un servizio sempre migliore;

Dovere di tenere un comportamento civile, corretto e disponibile a collaborare con gli operatori e non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità del Centro.

8.3 REQUISITI ORGANIZZATIVO-FUNZIONALI

Il centro offre ospitalità comprensiva di vitto. Il trattamento alimentare risponde alle tabelle dietetiche adeguate all'età e alle esigenze particolari degli utenti accolti, seguendo un menù settimanale vario e completo. E' possibile prevedere menù personalizzati, concordandoli con il responsabile del Centro, sempre che non costituiscano ostacolo al processo riabilitativo del soggetto stesso. La preparazione dei pasti è affidata alla mensa interna della cooperativa gestita da personale qualificato, lo sporzionamento avviene all'interno del Centro. Si garantisce una dieta speciale personalizzata in caso di patologie; le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro da parte del genitore/tutore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, deve essere prescritta dal medico curante. In estate viene garantita la distribuzione di acqua fresca almeno tre volte al giorno oltre l'orario del pranzo.

Su richiesta scritta e firmata dai genitori o da chi ne ha la tutela, l'utente può essere condotto a visita specialistica e/o di controllo presso i servizi sanitari pubblici o privati, con cui si è instaurata una fattibile collaborazione.

Il trasporto degli utenti dal luogo di residenza al Centro non è a carico del Centro stesso, ma è concordato caso per caso con gli operatori del servizio inviante. Il Centro provvede al trasporto degli utenti alle varie attività esterne nell'orario di frequenza.

Il Centro ha un proprio medico di riferimento che viene interpellato ogni qual volta vi sia un problema di carattere sanitario all'interno dell'orario del Centro. La pronta reperibilità sanitaria in caso d'emergenza è attuata attraverso il ricorso alle strutture del S.S.N. ubicate nello stesso territorio del Centro.

La supervisione nell'assunzione di farmaci e le cure parasanitarie e personali (ad es. medicazioni, clistere) ad ogni singolo utente, avvengono nei momenti della giornata indicati nella ricetta medica, firmata dal medico curante del soggetto.

L'utilizzo di arredi e suppellettili personali sarà consentito solo laddove ciò abbia una valenza riabilitativa evidenziata dagli operatori del Centro stesso, in ogni caso sarà consentito solo nei momenti stabiliti dagli operatori.

Gli operatori concordano con l'utente e con i familiari/tutori, in caso di incapacità dell'utente, le modalità di gestione degli oggetti personali e delle eventuali somme di denaro a disposizione dell'utente per le piccole necessità personali; definiscono l'entità dell'eventuale deposito cauzionale (comunque di entità esigua) e la relativa gestione.

Cap. 9 ATTIVITÀ SOCIO - RIABILITATIVE

Il programma delle attività del Centro Diurno finalizzate al percorso educativo riabilitativo, viene svolto attraverso la seguente articolazione di interventi e proposte:

1) area autonomie di base

- **Cura e igiene della persona,**
- **autonomie domestiche,**
- **autonomie sociali di base**

La riscoperta del valore positivo della propria persona significa educare gli utenti ad avere un corretto rapporto con il proprio corpo (igiene personale, alimentazione, abbigliamento...) con l'ambiente sociale (uso del denaro, gestione del tempo e dello spazio ecc.) e con semplici attività del fare quotidiano (collaborazione in cucina, riordinare, apparecchiare ecc.);

2) area della comunicazione, della espressione e dello sviluppo di interessi

- Laboratorio delle abilità cognitive di base

- Attività volte alla costruzione di competenze di lettura e scrittura funzionale
- Attività volte alla costruzione di competenze logico – matematiche di base
- Attività volte alla costruzione di approfondimenti dell'uso dei linguaggi verbali e non verbali e alla costruzione di modalità comunicative individualizzate (diario personale, giornalino, raccolta di testi e di commenti tratti dalla quotidianità)

- Laboratorio di scrittura e computer

Finalità del laboratorio è quella di favorire lo sviluppo e l'articolazione del linguaggio, potenziare le possibilità comunicazione, attraverso l'uso della scrittura. Si scrivono emozioni, eventi quotidiani, brevi racconti, commenti su film, brani musicali, mostre, viaggi. La scrittura facilita il contatto con la parte più interiore della persona, aiuta il fluire dei pensieri e delle emozioni, facilita l'espressione del sé, favorisce la consapevolezza di ciò che si sta vivendo. In tale percorso importanza notevole acquistano le nuove tecnologie.

3) Area della socialità e delle relazioni

La relazione con se stessi e con gli altri diventano aspetti cruciali di un percorso educativo che ha come principale obiettivo il benessere della persona.

La relazione con gli educatori, ma anche la possibilità di momenti di aggregazione con altre persone, come avviene durante il momento del pranzo o della preghiera, diventano centrali nel garantire la possibilità di un'esperienza di effettiva integrazione.

Questa relazione, che si esprime nel portare avanti insieme, utente operatore, le responsabilità e i compiti assegnati, è, a nostro avviso, essenziale nel cammino di ricostruzione della personalità degli utenti.

La percezione di sé, il senso della propria identità, si costruiscono attraverso la relazione con l'altro e il ruolo che gli altri riconoscono alla persona. Il Sé è un prodotto sociale. Soprattutto con persone che spesso si sono confrontate con pregiudizi e un'immagine di sé poco stimata e valorizzata, le relazioni, improntate al rispetto, all'accettazione dell'altro, all'aiuto reciproco, acquistano un'importanza fondamentale.

Progetto danza/suono/movimento.

Il Progetto danza/suono/movimento pone in relazione tra di loro tre tecniche riabilitative particolarmente specifiche della comunicazione non - verbale.

*La **danza***, che rappresenta la perfetta interrelazione tra individuo, spazio, suono e movimento e la perfetta interrelazione tra la scoperta del corpo proprio, individuale, e del corpo espressivo all'interno del gruppo.

Il **suono** che stimola il corpo e offre la possibilità di realizzare un'esperienza totale della sensazione musicale.

Permette al corpo di entrare nel ritmo, che è collegato alla vita fisiologica, alle energie circolanti nel corpo e nella melodia, che influisce sulla vita emotiva, psichica e affettiva.

La musica stimola nel corpo la produzione di immagini che cambiano il modello posturale del corpo espandendolo o contraendolo.

*Il **movimento*** è il "lavoro" del corpo nello spazio e si collega al senso cinestetico, cioè all'esperienza dell'esistenza di una unità corporea statica e dinamica.

L'uso del corpo si differenzia in una grande varietà di forme per fini espressivi e concreti.

L'atto motorio è un atto psicomotorio in quanto "la psiche", la mente, interagisce con il corpo strutturandone lo schema corporeo, conseguenza di un percorso evolutivo dallo stadio neonatale all'età adulta.

Il percorso riguarda l'esplorazione dello spazio, l'osservazione e l'incontro con il proprio stile di movimento e con le proprie capacità fisiche, l'incontro con gli oggetti sonori e con lo sviluppo del ritmo e dell'armonia.

Laboratorio di musico-terapia

Il laboratorio musicale, guidato da una specialista, si propone di costruire collettivamente una cornice sonora-relazionale di riferimento per favorire una maggiore integrazione in/di gruppo.

L'attività musicale di gruppo attraverso l'esplorazione, la conoscenza e la condivisione di un linguaggio sonoro comune, consente di sperimentare nuove possibilità ed un migliore approccio comunicativo non verbale.

Sono utilizzati diversi oggetti sonori (strumenti musicali, il corpo e la voce) che favoriscono nuove esperienze emotive di espressione di sé, di ascolto, di conoscenza, di tolleranza, di condivisione, di incontro e di separazione.

Attività motoria di acquaticità

Nello specifico l'attività di **Acquaticità e Nuoto** prevede un approccio con l'acqua con l'obiettivo primario di ambientarsi e muoversi autonomamente all'interno di essa.

La scoperta del galleggiamento è il presupposto per la seconda fase del nuoto in cui l'attenzione è rivolta all'insegnamento degli stili del nuoto.

L'utilizzo di ausili quali salvagente, braccioli, tavolette e pinne ha lo scopo di raggiungere gli obiettivi con tappe intermedie.

Il rilassamento è un altro aspetto che viene sempre "sfruttato" dagli insegnanti per mettere gli utenti in condizioni ottimali per apprendere e relazionarsi con gli altri.

Attività di pet-therapy

L'attività di pet-therapy stimola gli utenti a relazionarsi con un gli animali, a gestirli superando le paure. I risultati positivi favoriscono una migliore autostima e la possibilità di affrontare nuove proposte con maggiore fiducia.

Attività motoria di pallacanestro

Nello specifico l'attività di **pallacanestro** prevede un approccio con la palla con l'obiettivo primario di:

scoperta di sé: il possesso ed il trattamento della palla

scoperta dell'altro: il tiro a canestro

scoperta dell'altro: il passaggio come comunicazione

scoperta dello spazio vicino: la palla come guida

scoperta dello spazio lontano: il gioco di squadra come aiuto

ambiente accogliente: la diversità come valore, stimolo e arricchimento

Attività motorie di socializzazione e ricreative

Le attività di socializzazione e ricreative culturali comprendono le manifestazioni sportive del progetto "Sport senza barriere" che si articola nei seguenti momenti: Ciaspolada, gare di sci di fondo, torneo di calcetto, gare di nuoto, meeting di atletica, torneo di basket, torneo di bowling. Ogni manifestazione è per gli utenti, oltre al valore dello sport, anche momento di socializzazione e festa nonché stimolo per lo sviluppo completo della persona.

Sono previste gite organizzate, il campeggio in una zona climatica, e l'attività di espressione in cui si inserisce il laboratorio di drammatizzazione ed espressione teatrale che ha come obiettivo la preparazione e l'attuazione di uno spettacolo che integri diverse abilità.

Laboratorio di orientamento

Finalità del laboratorio è la conoscenza di sé, della propria storia, delle personali attitudini e del contesto sociale)

- capacità di collocarsi nell'ambiente naturale e umano
- recupero di utili conoscenze storico-geografiche
- acquisizione di 'abilità di vita' utili a saper 'vivere con gli altri
- conoscenza di alcuni elementi e fattori storici legati a fatti attuali e di interesse dei ragazzi
- percorso essenziale sullo sviluppo storico del genere umano, con riguardo ad alcuni aspetti delle forme della convivenza civile

Laboratorio di ortoterapia

Imparare a riconoscere e rispettare il processo di nascita, crescita, trasformazione delle piante e sentirsene responsabili:

- stimolare la capacità di osservazione e il senso critico in merito ai cambiamenti che avverranno nel terreno
- acquisizione di una terminologia appropriata (rispetto agli strumenti, ad alcune specie botaniche, alla struttura della pianta, ai metodi di semina e trapianto)
- acquisizione diretta della differenza tra specie viventi e non viventi
- saper redigere un diario aggiornato in merito all'esperienza

- apprendere la corretta successione delle sequenze lavorative
- stimolare la capacità di attesa; dalla preparazione del terreno alla nascita delle prime piantine passerà un tempo relativamente lungo: A. dovrà essere in grado di “tollerare” l’attesa, curando il terreno nonostante non avvengano cambiamenti evidenti.
- Stimolare la capacità progettuale sia nella fase di scelta delle colture da seminare (ad esempio, scegliere quelle che nasceranno entro la fine della scuola) sia nella fase di semina (ad esempio, suddividere gli spazi in maniera da riuscire a seminare tutte le colture scelte)
- Saper collaborare con altri alunni, accettando di condividere l’esperienza e l’attenzione delle insegnanti e dell’educatrice

Laboratorio di cucina

Il laboratorio di cucina si propone di far sperimentare ai ragazzi la manualità e la manipolazione nell’utilizzo di semplici ricette culinarie per poter dar loro la conoscenza di ciò che stanno cucinando. La trasformazione delle materie prime forniteci dalla natura in cibo, accresce in loro una coscienza del valore della natura e delle risorse animali e vegetali tanto utili all’uomo. Grande attenzione viene infine rivolta all’aspetto dell’igiene e della pulizia del proprio corpo e dell’ambiente lavorativo in questo caso la cucina.

Laboratorio di cinema

La finalità è di stimolare attraverso l’associazione delle immagini, dei suoni e dei colori per portare in superficie ricordi, sentimenti, dolori, felicità e contrasti. I film sono visti all’interno del centro e privilegiano tematiche giovanili, diversi-tà, rapporti con gli adulti e anche concerti musicali, interviste a personaggi significativi.

4) Area dello sviluppo di abilità e competenze

La valorizzazione della persona verte principalmente sulla possibilità di accrescere nel soggetto la consapevolezza del proprio valore e delle proprie risorse, attraverso relazioni stabili e significative, l’assegnazione di compiti e responsabilità, la possibilità di sperimentarsi in situazioni e ambiti diversi, l’adozione di un ruolo socialmente condiviso e riconosciuto.

La metodologia educativa privilegia il coinvolgimento e l’adesione della persona alle proposte, un fare insieme che promuove la costruzione di un’identità positiva. Per valorizzare e potenziare al meglio le abilità di ognuno il centro offre due percorsi differenti in cui il soggetto si senta protagonista e responsabile.

Attività artistiche

- Laboratorio di colore e di manualità fine
- Laboratorio di manipolazione
- Laboratorio di creatività

I laboratori si propongono di favorire l’espressione del sé, la concentrazione e la precisione, la coordinazione oculo-manuale, le abilità manuali.

La scoperta di poter agire sulla materia, di piegarla alle proprie intenzioni, di manipolarla a piacere e senza ingiunzioni prescrittive, ma solo per il gusto di potersi scoprirsi autori di metamorfosi, rappresenta un momento terapeutico che combina la dimensione dell'immaginario con quella del fare

Attività artigianali

Le attività educative sono soprattutto di tipo socio-occupazionale:

- Laboratorio di bomboniere, lavori di confezionamento.
- Laboratorio di assemblaggio di semplici oggetti
- Laboratorio negozio vestiti usati

In essi gli utenti rafforzano le proprie autonomie personali e si intende favorire capacità quali la strutturazione dello spazio e del tempo, attenzione e memoria.

La strutturazione dei singoli laboratori è flessibile in quanto legata sia alla tipologia dell'utenza che alle richieste che il mercato pone.

In particolare il laboratorio di creatività mira, attraverso un'attività di tipo occupazionale, a sviluppare negli utenti capacità specifiche che sono parte integrante del progetto educativo globale della persona.

Le attività socio occupazionali rivestono una particolare importanza nella percezione che la persona ha di sé; il lavoro, infatti, contribuisce alla costruzione positiva dell'immagine della persona, alla definizione di un suo ruolo, al sentimento di una propria utilità sociale.

Cap. 10 CATECHESI E SACRAMENTI

Nel rispetto delle convinzioni della famiglia, viene curata e formata la dimensione religiosa di ogni soggetto attraverso la condivisione di una catechesi che mira alla relazione con Dio attraverso l'accoglienza reciproca, la preghiera, la partecipazione alla liturgia secondo le tappe dell'anno liturgico, la preparazione ai Sacramenti e la loro celebrazione all'interno del Centro, ove non sia possibile, a causa della disabilità dell'utente, la celebrazione nella comunità parrocchiale.

Nella catechesi viene utilizzato un linguaggio semplice fatto di immagini, gesti e canti. Durante i tempi della liturgia i sacerdoti o gli operatori pastorali, curano, insieme agli educatori del Centro, il cammino di catechesi e la celebrazione dell'Eucarestia.

Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA NELLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

La metodologia seguita nell'organizzazione del progetto globale della struttura prevede:

- Il lavoro di équipe degli Educatori con il Responsabile per non frantumare gli interventi, ma per dare un'organica elaborazione e progettualità delle esperienze vissute.

- All'inizio di ogni anno educativo e nel momento della presa in carico delle persone, si formula un progetto di intervento globale del Centro e un progetto di intervento individuale per ogni singolo utente.
- Il progetto deve prevedere esplicitamente l'ipotesi, gli obiettivi da raggiungere, le risorse e gli strumenti necessari alla sua realizzazione. Inoltre si prevedono verifiche nel corso della realizzazione per modificare o integrare l'ipotesi iniziale.

Operativamente sono previsti:

- ◇ alcuni incontri annuali di programmazione e verifica generale interni al Centro.
- ◇ un incontro settimanale in cui organizzare e ordinare le varie attività, i compiti di ogni educatore, leggere e discutere le relazioni riguardanti le attività svolte dagli utenti;
- ◇ la partecipazione a giornate di formazione e aggiornamento per gli educatori organizzate sia dal "Consorzio Condividere", sia da altri Enti o Associazioni pubbliche e private.
- ◇ la compilazione di un Piano di Assistenza Individualizzato o di un Piano Educativo Individualizzato per ogni utente.
- ◇ Incontri periodici di verifica del Progetto con il Servizio dell'A.U.S.L. inviante.
- ◇ Periodicamente i responsabili dei Centri insieme al Presidente della Cooperativa si incontrano per coordinare le attività comuni ai singoli centri e valutare le richieste di inserimento.

Cap. 12 ORGANIZZAZIONE ADOTTATA NELLA REALIZZAZIONE DELL'INTERVENTO

Gli interventi si articolano in:

Attività di grande gruppo (6 o 7 utenti con 3 educatori);

Attività di gruppo ristretto (4 o 5 utenti con 2 educatori);

Attività individuale (utente / educatore).

- sono previsti Laboratori di grande gruppo e di gruppo ristretto aperti alla frequenza di soggetti disabili esterni al Centro, inviati dal Servizio dell'A.U.S.L., che ne possano usufruire in numero limitato e nel tempo inerente allo svolgimento dell'attività.
- a seconda del tipo di programmazione stabilita dagli educatori, i Laboratori si possono svolgere all'interno dei locali del Centro o in altri luoghi all'aperto o al chiuso che il Centro riterrà idonei al tipo di attività.

Cap. 13 COLLEGAMENTO DELL'INTERVENTO CON I SERVIZI TERRITORIALI

Sono previsti incontri con gli operatori del servizio pubblico e/o con soggetti privati (associazioni ecc.) per effettuare le verifiche degli interventi, favorire lo scambio culturale, l'impegno formativo permanente e l'integrazione del Centro nel territorio.

Cap. 14 COLLEGAMENTO CON LE FAMIGLIE

I rapporti con la famiglia del soggetto possono essere tenuti per via telefonica, attraverso incontri organizzati presso il Centro, incontri domiciliari, incontri di gruppo, feste organizzate, gite o vacanze organizzate. In particolare, nel caso si volessero esporre forme di reclamo verbale o scritto è possibile farlo utilizzando i recapiti postali, telefonici, email riportati in calce alla copertina di questo documento.

Nell'ambito della frequenza, è riconosciuta ai familiari la possibilità di osservare il figlio/a durante lo svolgimento delle attività educative, previo accordo con il responsabile del Centro, tenuto conto del diritto alla privacy dei soggetti e del rispetto delle attività programmate.

Cap. 15 ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI

La struttura risponde alle disposizioni specifiche riguardanti i Centri socio-riabilitativi diurni. E' ubicata in luogo abitato e servito dai mezzi pubblici. L'articolazione degli spazi è stata realizzata per garantire la divisione degli ambiti relativi al loro utilizzo. La planimetria con la relativa suddivisione delle aree e degli spazi è allegata al presente documento.

Gli spazi interni sono così suddivisi:

PIANO TERRA	zona ad uso collettivo composta da: aula per laboratori musicali aula per attività ricreative palestra per attività motorie e psicomotorie aula computer bagni attrezzati per disabili fisici servizi igienici e spogliatoi con docce per gli utenti ufficio servizio igienico per il personale educativo
PIANO SUPERIORE	servizio igienico per il personale di cucina sala per incontri, riunioni, formazione educatori, servizio igienico per il personale educativo sala mensa, dispensa spogliatoi con docce per gli educa sala laboratori

La qualità degli arredi è conforme a quanto in uso nelle civili abitazioni; le attrezzature, gli ausili e gli utensili garantiscono un ambiente familiare, la autonomia, la sicurezza e sono adeguati, funzionali e fruibili dagli utenti che frequentano il Centro.

Il centro diurno dispone delle seguenti attrezzature sanitarie:

- sfigmomanometro;
- termometri per la rilevazione della temperatura, e igrometri per la umidità;
- apparecchio per la rilevazione della glicemia.

Cap. 16 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI

E' previsto un registro presenze degli utenti quotidianamente aggiornato.

Tutti i documenti, le dichiarazioni, le relazioni sull'utente vengono conservati in una cartella che accompagna la persona durante il percorso riabilitativo all'interno del Centro. Tale cartella verrà aggiornata annualmente a cura del Responsabile Tecnico e degli Educatori, che conserveranno ogni successivo documento o referto relativo alla persona stessa.

La cartella personale sarà così composta:

- Scheda personale di ammissione; MOD. 13
- Archivio personale, certificati, relazioni, referti medici....
- Piano Educativo Individuale, PEI
- Piano di assistenza individualizzato, PAI, da verificare con l'AUSL
- Cartella sanitaria

In relazione ai bisogni e alle specifiche condizioni di ogni utente, secondo quanto previsto nei PAI, e nei PEI, il centro diurno assicura:

- a) un'adeguata e qualificata valutazione dei bisogni della persona e degli interventi necessari per il mantenimento del più alto livello di autonomia e benessere personale;
- b) la tempestiva attivazione dei percorsi per l'acquisizione dall'AUSL dei dispositivi medico sanitari, delle apparecchiature e degli ausili tecnologici e per la comunicazione previsti nel nomenclatore, nel rispetto delle normative e disposizioni regionali;
- c) la disponibilità, dei dispositivi medico sanitari, delle apparecchiature e degli ausili tecnologici e per la comunicazione, non personalizzati o non previsti nel nomenclatore.

Viene utilizzato e gestito a livello informatizzato il sistema di valutazione delle condizioni di bisogno dell'ospite, sulla base delle indicazioni regionali e viene assicurato l'assolvimento del debito informativo.

Cap. 17 PERSONALE SOCIO EDUCATIVO ASSISTENZIALE

Il personale operante nel Centro è in possesso di adeguata qualificazione ottenuta tramite laurea in Scienze dell'Educazione, tramite corsi teorico – pratici, come previsto dalle direttive regionali della formazione e dagli standard di legge o tramite corsi di formazione specifici per attività di musicoterapia e danzaterapia.

Il Coordinatore rappresenta il punto di riferimento per tutto il personale del Centro, per la programmazione delle Attività educative annuali, per il Progetto Educativo Individualizzato, per la verifica del Progetto, sia con il gruppo degli educatori, sia con il servizio dell'AUSL.

Il rapporto numerico operatore / utente rispetta la normativa vigente.

Ogni utente ha un educatore come punto di riferimento a sostegno delle proprie autonomie personali, sociali e familiari, che si integra nel lavoro di equipe.

Ogni anno si comunica l'elenco del personale e ogni successiva variazione al servizio dell'AUSL.

Il Coordinatore ed il personale del centro ricevono un'attività di supervisione tecnica da parte di personale qualificato in ambito socio-psico-pedagogico.

Inoltre è documentata la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale di utenti e familiari, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del *burn out* degli operatori.

In caso di assenza protratta del personale a causa di malattia, maternità, infortunio o altro, il Coordinatore ne programma la sostituzione, rivolgendosi al Cda della Cooperativa, in particolare al Gruppo di selezione del personale.

È prevista la presenza di studenti tirocinanti provenienti da Università e Scuole di Formazione attraverso la stipula di una convenzione. Il tirocinio è programmato e concordato con la sede universitaria.

Cap. 18 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI

La retta da erogare per ogni soggetto inviato, viene stabilita dalla Soc. Coop. Soc. "LA FRATERNITÀ", che gestisce il Centro Socio - Riabilitativo "LA NUVOLETTA BIANCA" in base a convenzioni o accordi con gli Enti competenti che inviano gli utenti.

Essa è onnicomprensiva di tutte le spese ed i costi sostenuti per la presa in carico dell'utente, ivi comprese le spese generali e amministrative. Sono quindi comprese nella retta tutte le prestazioni, i servizi e le attività svolte a favore dell'utente, ad esclusione delle spese mediche specialistiche che non rientrano tra le prestazioni mutuabili coperte dal Servizio Sanitario Nazionale e alcuni contributi per spese occasionali (gite, campeggio) che rimangono a carico del soggetto e/o della famiglia del medesimo.

Il pagamento della retta viene richiesto agli Enti competenti, che normalmente si fanno carico interamente dell'onere finanziario, fissando in convenzione o nell'accordo anche i termini e le modalità di pagamento.

Il Centro Diurno può comunque sempre decidere di farsi carico di utenti privi di copertura della retta. Tutte le pratiche amministrative vengono curate direttamente dall'ufficio contabile della Cooperativa, presso la sede amministrativa sita in Rimini, via Valverde N°10/B.

Cap. 19 INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi costituisce un documento dinamico. Con cadenza annuale viene corredata di un documento di presentazione dei dati (inviato a familiari e ai servizi) per quanto riguarda le funzioni di tutela dei diritti, di gestione dei reclami e di verifica della qualità dei servizi, di attuazione dei progetti di miglioramento, anche con riferimento agli impegni del servizio su specifici indicatori di benessere della persona. Gli indicatori che vengono monitorati dal Centro sono:

PROCESSO	INDICATORE DELLA QUALITÀ NORMA UNI EN ISO 9001:08		Modalità raccolta dati
Analisi esigenze	N esigenze rilevate	Misura la sensibilità e la capacità di ascolto della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio	MOD 3 esigenze del territorio

	Tempo trascorso fra la rilevazione e la valutazione definitiva del Collegio	Misura la reattività della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio	MOD. 3 esigenze del territorio
Progettazione	Rispetto dei tempi di progettazione pianificati	Misura la corretta gestione del processo di progettazione	MOD. 4 Pianificazione della progettazione
	N progetti conclusi in modo efficace / n progetti presentati	Misura la capacità di progettare della cooperativa	MOD. 4 Pianificazione della progettazione
Predisposizione servizio	N fornitori qualificati di classe A / n fornitori qualificati totali	Misura la capacità della cooperativa di scegliere fornitori di qualità	MOD. 11 Elenco fornitori
	N di fornitori a contratto / n di fornitori totali	Misura la capacità della cooperativa di coordinare la gestione acquisiti ed ottenere condizioni vantaggiose	MOD. 11 Elenco fornitori
	N di pre-colloqui ad esito positivo / n persone chiamate a colloquio	Misura la capacità di selezionare i c.v. e creare un bacino di risorse a cui attingere	MOD. 10 Lista di attesa
	N di ore di formazione totale personale /N personale	Misura la capacità della cooperativa di attivare momenti di formazione continua	MOD. 8 Programma di formazione
Rapporto con il cliente	N convenzioni in atto / n centri attivi	Misura la capacità della cooperativa di trovare accordi con l'USL	Convenzioni (ufficio amministrazione)
	N convenzioni rinnovate / n convenzioni scadute	Misura la fiducia degli enti invianti nella cooperativa	Convenzioni (ufficio amministrativo)
	N nuovi inserimenti / n dimissioni	Misura la percentuale di nuovi inserimenti per ogni dimissione avvenuta	MOD. 13 Documentazione inserimento / dimissione (ufficio amministrativo)
	N incontri con il cliente	Misura la gestione delle comunicazioni verso il cliente	MOD. 15 Verbali incontri familiari / assistente sociale
Erogazione servizio	N utenti accolti / n. posti per utenti massimo	Misura il livello di utilizzo delle potenzialità del servizio	MOD. 68 Registro presenze generali
	Periodicità aggiornamento PEI / PAI	Misura il livello di personalizzazione del servizio erogato e la validità dei dati documentati	PEI / PAI
	Rapporto spese / entrate	Misura la percentuale di euro spesi per ogni 100 euro di entrata	Bilancini
	Efficacia del progetto educativo individuale	Misura l'efficacia dei progetti e qualità tecnica del servizio	Progetto educativo individuale
	N° presenze media utenti / n° giornate di apertura del centro	Misura il benessere degli utenti se frequentano il centro diurno in media più del parametro delle giornate di apertura	MOD 68 Registri presenza generale
	N° giornate totali di malattia in un anno / numero di operatori (numero di giornate di malattia medio per operatore)	Misura il benessere dell'operatore	MOD 69 Registro presenza personale
	Numero di invii corretti (entro il 5 da fine mese)/ numero invii totali dell'anno	Misura la capacità dei centri di gestire prima nota e documentazione allegata entro 5 gg da fine mese	MOD rilevazione documenti in \ingresso dai centri

INDICATORI DI BENESSERE E DELLA QUALITÀ DELL'ASSISTENZA EROGATA NEI SERVIZI SOCIO-SANITARI DGR 514:09			
INDICATORE	N° INDICATORE	NUMERATORE	DENOMINATORE
Dignità della persona	Indicatore 1	N° PAI/PEI attivi in cui sono specificati obiettivi e azioni relative alle dimensioni sociali, culturali e religiose	N° Totale dei PAI/PEI attivi
Ascolto e partecipazione	Indicatore 2	N° PAI/PEI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona o del familiare delegato	N° totale PAI/PEI elaborati o rivalutati
	Indicatore 3	N° ospiti (o loro famiglie) frequentati da almeno 6 mesi che hanno dichiarato il gradimento per la gestione del percorso di cura e assistenza Nota: consideriamo i questionari che hanno riportato tutti i punteggi superiori a 4 come positivi. I punteggi inferiori a 4 dimostrano un incompleto gradimento	N° totale ospiti (o loro famiglie) frequentanti da almeno 6 mesi che hanno partecipato alla rilevazione

Formazione e sviluppo risorse umane	Indicatore 4	N° operatori del Servizio/Struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	N° operatori in servizio per l'anno di riferimento
Processi e procedure generali	Indicatore 5	Nr °ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali escludendo anche le spondine al letto	N° Totale ospiti presenti nel periodo
	Indicatore 6	Nr PAI/PEI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'equipe	N° totale PAI/PEI attivi
Processi e procedure generali, rischio infettivo, formazione	Indicatore 7	N° di eventi formativi organizzati dal Servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori ecc.) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna *la partecipazione del singolo operatore deve essere considerata solo se seguita da una condivisione documentata con gli altri componenti dell'equipe	////
Comunicazione, trasparenza, partecipazione	Indicatore 8	N° incontri effettuati dal servizio ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari	////
Processi e procedure generali: dolore	Indicatore 9	N° cartelle socio-sanitarie attive che riportano obiettivi e azioni conseguenti definite sulla base della misurazione del dolore con valore superiore a 3 rilevato attraverso la scala NRS o PAINAD	N° cartelle socio-sanitarie attive riportanti valori superiori a 3 nelle scale NRS o PAINAD
Mobilizzazione e cadute	Indicatore 10	N° ospiti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute	N° ospiti valutati a rischio di cadute
Miglioramento	Indicatore 11	Numero di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e utenti (evidenza di registrazioni) nell'anno di riferimento	Numero di azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento
INDICATORI SPECIFICI PER CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO	Indicatore 1	Nr persone con gravi disturbi del comportamento per i quali sono stati individuati obiettivi specifici nella definizione del piano psico-educativo ed assistenziale personalizzato	Nr totale delle persone accolte nel servizio con gravi disturbi del comportamento
	Indicatore 2	Nr di attività di socializzazione e inclusione sociale realizzate nel periodo di riferimento.	Nr totale di attività realizzate dal servizio