



CARTA DEI SERVIZI
IL MOSAICO
CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO EDUCATIVO DIURNO

REVISIONE DOCUMENTO 9 DEL 13/07/2018

Sommario

Cap. 1 INTRODUZIONE.....	.3
Cap. 2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI4
Cap. 4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO	4
Cap. 5 AMBIENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
Cap. 6 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO.....	6
Cap. 7 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI	8
Cap. 8 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA	9
Cap. 9 PERSONALE.....	10
Cap. 10 ATTIVITA' SOCIO - RIABILITATIVE	12
Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA.....	17
Cap. 12 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI.....	18
Cap. 13 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI	19
Cap. 14 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO	19

Cap. 1 INTRODUZIONE

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno Il Mosaico è gestito dalla Società Cooperativa Sociale “la Fraternità” A R. L. ONLUS Via Valverde N. 10/B – 47921 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 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno Il Mosaico è uno strumento importante a tutela della persona disabile, che permette di conoscere l’organizzazione ed il funzionamento del Centro Diurno.

Prevista dalla normativa vigente, la Carta dei Servizi è destinata ai cittadini, agli utenti, alle famiglie, alle istituzioni del territorio (comuni, ASL, scuole), alle associazioni di volontariato.

La carta dei servizi intende assicurare trasparenza ed accessibilità al Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno fornendo all’utenza ed al territorio piena informazione sulle possibilità ad essi offerte ritenendo che ciò rappresenti il primo passo per migliorare la qualità del servizio stesso.

La carta dei servizi è disponibile presso la sede della Cooperativa “La Fraternità”, in via Valverde 10/B – Rimini, presso la sede del Centro Diurno “Il Mosaico” e all’interno del sito **www.lafraternita.com**.

La carta dei servizi è presentata con l’impegno di aggiornamento periodico dei suoi contenuti in relazione a possibili modifiche dell’organizzazione o ad eventuali indicazioni fornite dalle normative regionali e nazionali.

Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI

GDPR Regolamento Europeo 679/2016

Inerente alla tutela della privacy.

L.R. n. 21 del 30/09/2016

Regolamento Regionale n. 1 del 25/02/2004, n. 3 del 24/10/2006, n. 4 del 27/12/2006

Inerenti l'autorizzazione all'esercizio.

D. lgs T.U. 81/08

Inerente la sicurezza sul lavoro.

REG. Ce 852/04 - 853/04 REG. Ce 178/2002

Inerenti l'igiene e la sicurezza alimentare.

D.G.R. Marche 1331/2014

Inerente agli accordi sulle tariffe, assistenza residenziali e semiresidenziali tra Regione Marche ed enti gestori.

Cap. 4 PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO

4.1 TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Centro Socio riabilitativo Il Mosaico è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a soggetti disabili adulti, dopo il compimento del 16° anno di età, non autosufficienti e/o autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, per i quali non è stato possibile, al momento e in alcun modo, prevedere forme di inserimento al lavoro, né normale, né protetto.

Il Centro può accogliere anche utenti al di sotto dei 16 anni per attività specifiche o per progetti individualizzati finalizzati a minori disabili in età scolastica.

In tal caso il Centro può avvalersi della collaborazione del Servizio UMEE (Unità Multidisciplinare dell'Età Evolutiva).

4.2 FINALITÀ DEL CENTRO DIURNO

In relazione alle finalità proprie della struttura, il Centro Socio Educativo Riabilitativo 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.

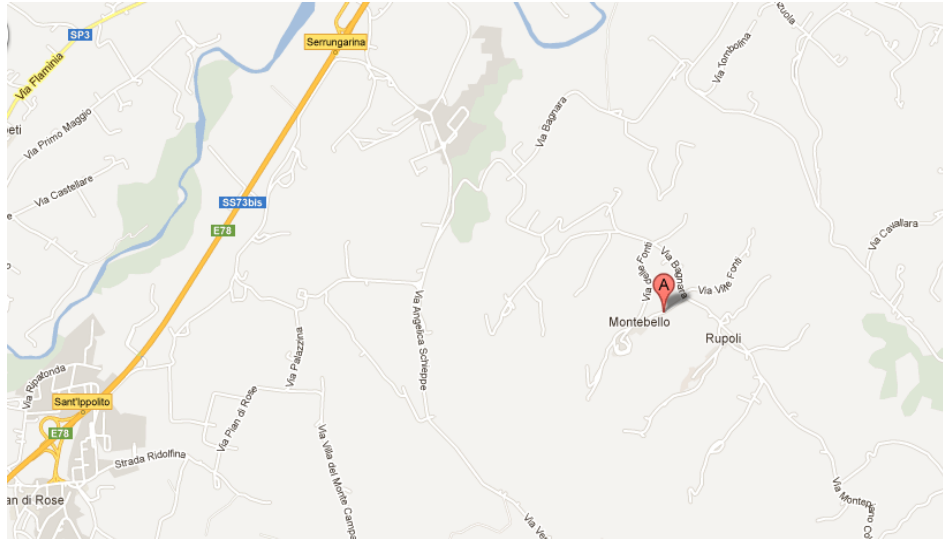
- Promuovere uno sviluppo globale del soggetto: attraverso le attività riabilitative e relazionali si persegue l'obiettivo di rilevarne le potenzialità specifiche per creare forme di comunicazione, mantenere i livelli di autonomia acquisiti e operare una costante socializzazione.
- Sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare.
- Promuovere la qualità di vita dell'utente, rendendo effettivo il diritto al pieno sviluppo della personalità nell'ambito dei rapporti sociali, al soddisfacimento delle esigenze essenziali di vita, al recupero e mantenimento del benessere fisico e psichico.

Cap. 5 AMBIENTAZIONE DEL SERVIZIO

5.1 UBICAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno IL MOSAICO, ubicato in Terre Roveresche, loc. Montebello di Orciano, via Coniugi Bacchiocchi 2 (punto A sulla mappa), è gestito dalla Soc. Cooperativa Sociale "La Fraternità" con sede legale in Rimini, Via Valverde N°10/B.





5.2 ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI

La struttura risponde alle disposizioni specifiche riguardanti i centri socio-riabilitativi diurni. L'articolazione degli spazi è stata realizzata per garantire la divisione degli ambiti relativi al loro utilizzo. Il Centro è ubicato in luogo abitato, nel Comune di Terre Roveresche, precisamente nel piccolo borgo della frazione di Montebello.

Gli spazi interni sono così suddivisi:

- Entrata antingresso
- Sala attività motorie e musicoterapia
- Ampio corridoio
- Sala polifunzionale con zona pranzo
- Cucina
- Sala attività
- Bagno operatori
- Bagno attrezzato per la disabilità
- Bagno donne
- Bagno uomini
- Stanza per attività individuali
- Ufficio
- Ripostiglio

La qualità degli arredi è conforme a quanto in uso nelle civili abitazioni; le attrezzature e gli utensili sono esteticamente gradevoli, adeguati, funzionali, e fruibili dagli utenti che frequentano il Centro.

Cap. 6 ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

6.1 STRUTTURA DEL CENTRO

Il centro è aperto tutti i giorni feriali, escluso il sabato, dalle ore 8,45 alle ore 15,45. L'organizzazione della giornata è articolata nel modo seguente:

ORARIO	ATTIVITÀ
8,00 - 9,00	Trasporto utenti
8,45 - 9,15	Arrivo e accoglienza
9.30 - 10.00	Assemblea e preghiera
10.00 - 11.45	Attività di gruppo interne o esterne al Centro
11.45 - 12.15	Preparazione al pranzo
12.15 - 13.15	Pranzo
13.15 - 14.00	Igiene personale, riordino, relax
14.15 - 15.15	Attività individualizzata o di gruppo
15,30 - 16,30	Uscita e rientro in famiglia

Il Centro è aperto per un massimo di 240 giorni all'anno, con un periodo di chiusura di non oltre 20 giorni, distribuito durante l'arco dell'anno. Sarà cura del Coordinatore del Centro Diurno provvedere, per i periodi di chiusura, ad avvertire in anticipo i familiari o i responsabili di altre strutture.

6.2 MENSA

Il Centro offre ospitalità comprensiva di vitto. La preparazione dei pasti è affidata ad una ditta esterna, attentamente vagliata e garantita.

Il trattamento alimentare garantisce un'alimentazione variata, risponde alle tabelle dietetiche adeguate all'età e alle esigenze particolari degli utenti accolti, seguendo un menù settimanale vario e completo. L'erogazione dei pasti avviene all'interno del Centro applicando il piano di autocontrollo alimentare HACCP. La sua attenta applicazione consente di controllare ogni fase di somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di porzionamento dei pasti.

In caso di sciopero o emergenza, il Centro garantisce la somministrazione di pasti, utilizzando alimenti in scatola a lunga conservazione.

Il Centro 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.

6.3 TRASPORTO

Il servizio di trasporto da e verso il Centro degli utenti, può essere garantito dalla struttura stessa. In questo caso viene svolto nell'orario di apertura del servizio (8.45-15.45), fatta salva la facoltà per il Centro di concordare con le singole famiglie l'esatto orario di partenza/rientro dell'utente da/al domicilio, in ragione delle esigenze di organizzazione dei trasporti. Potrebbe pertanto essere

definito un orario di partenza/rientro dell'utente anticipato rispetto all'orario di apertura o posticipato rispetto a quello di chiusura.

Il trasferimento degli utenti alle attività esterne, durante l'orario di apertura del Centro, è gestito dal Centro stesso nella persona dei propri educatori.

Il Centro è dotato di 1 pulmino attrezzato per l'handicap e 3 auto.

Cap. 7 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI

7.1 CAPACITÀ DI ACCOGLIENZA

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo Diurno Il Mosaico, in possesso dell'autorizzazione all'esercizio rilasciata dal Comune di Terre Roveresche con Determinazione n. 129 del 21/06/1018 di cui alla L.R. n. 21 del 30/09/2016 e al Regolamento Regionale n. 1 del 25/02/2004, è misto e può accogliere un numero complessivo di 24 utenti, secondo lo schema della DGR 1331/2014 per un massimo di 10 persone disabili gravi e 14 non gravi, senza una rigida e predeterminata suddivisione dei posti per soggetti femminili e maschili.

7.2 MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI

L'ammissione degli ospiti avviene su formale richiesta dall'ente inviante (Azienda USL o Comune) di residenza del soggetto al Responsabile del Centro, fornendo una valutazione e tutte le informazioni utili alla conoscenza del caso e provvedendo alla formulazione del progetto individualizzato di vita e di cura. Se, per motivi di urgenza non fosse possibile effettuare le valutazioni prima dell'ingresso, si dovrà provvedere entro 10 giorni dall'ammissione.

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

Una volta decisa l'accoglienza, verranno concordate con il Servizio inviante la data e le modalità tecniche di inserimento.

Procedura di ammissione

Durante la fase di richiesta di ammissione, previo accordo con il Coordinatore 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 Coordinatore del Centro si farà carico di rimandare l'intero procedimento di ammissione al competente Servizio del Comune di residenza.

Modalità di presenza

La presenza degli utenti in struttura può essere prevista con varie modalità, secondo il progetto individualizzato concordato: a tempo pieno, tempo pieno a giorni alterni, a tempo parziale, frequenza di laboratori specifici.

La presenza a tempo parziale di utenti che presentino particolari problemi di tipo fisico o psichico, deve essere concordata con il Servizio del Comune o 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 Palestra o Laboratorio.

Modalità di assenza

In caso di assenza superiore a 5 giorni consecutivi, per motivi legati alla salute, l'utente si impegna al rientro a presentare regolare certificato medico.

Conservazione del posto

La conservazione del posto è regolata secondo le disposizioni dell'ART. 9 della convenzione stipulata con ASUR: qualora l'ospite si assenti per ricovero in ospedale, il posto sarà conservato fino alla dimissione ospedaliera.

In caso di assenza giustificata e debitamente documentata, il posto viene conservato di norma per un massimo di n. 60 giorni nell'arco dell'anno.

Nei giorni di assenza con conservazione del posto, di cui al punto che precede, l'ASUR - Area Vasta n. 1- corrisponderà alla Struttura l'intera quota sanitaria per i primi 20 giorni di assenza e il 70% della quota sanitaria prevista per i restanti giorni.

Medesimo criterio di calcolo della quota verrà applicato dalla Cooperativa sia nei confronti dei Comuni referenti, che delle famiglie degli utenti.

Dimissioni

La persona disabile viene dimessa dal Centro:

- In seguito a verifica condotta dagli operatori /Coordinatore del Centro, assieme alla famiglia e agli Operatori del Servizio dell'A.U.S.L. o Comune inviante.
- In seguito alla necessità di trasferimento ad altra struttura o realtà sociale più idonea.
- Qualora 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 (UMEA o Comune) che effettuerà le valutazioni del caso in accordo con il Coordinatore del Centro.

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

8.1 DIRITTI

Diritto alla privacy (legge 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

Su richiesta dei genitori o di chi ne ha la tutela, fatta salva la disponibilità del Centro, l'utente può essere accompagnato da un operatore, durante l'orario di apertura, a visite specialistiche e/o di controllo presso i servizi sanitari pubblici o privati, anche con la presenza di un familiare.

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.

L'utilizzo di arredi e oggetti personali sarà consentito solo laddove ciò abbia una valenza riabilitativa evidenziata e concordata tra gli operatori del Centro e la famiglia/tutore dell'utente; 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 e la relativa gestione finanziaria, che, comunque, deve essere di entità esigua.

Cap. 9 PERSONALE

Attualmente il personale impegnato nella realizzazione degli interventi e servizi nel Centro Diurno "Il Mosaico" è composto da 1 Coordinatore/educatore, 4 Educatori, 1 Operatore Socio Sanitario, 1 operatrice socio assistenziale, correlato alla intensità assistenziale degli utenti in misura capace di assicurare idonee risposte educative e assistenziali. Il personale è fornito delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali. È costantemente aggiornato e professionalmente adeguato alle caratteristiche dei servizi, al fine di garantire le evoluzioni professionali, organizzative ed operative del Centro.

Il Coordinatore rappresenta il punto di riferimento per tutto il personale del Centro, per la programmazione delle Attività riabilitative annuali, per il Progetto Educativo Individualizzato, per la verifica del Progetto, sia per il gruppo degli operatori, sia con il servizio del Comune e AUSL, sia per le famiglie. La presenza in struttura del Coordinatore è garantita per almeno 18 ore la settimana.

Ogni utente ha un Educatore o un Operatore Socio-sanitario come punto di riferimento a sostegno delle proprie autonomie personali, sociali e familiari, che si integrano nel lavoro di equipe.

Annualmente viene comunicato all'Ufficio dell'Ambito Territoriale l'elenco del personale e ogni successiva variazione.

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

Inoltre può essere predisposta la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale degli utenti, nonché per gli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burnout 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 C.d.A. della Cooperativa, in particolare al Gruppo di selezione del personale.

9.1 COLLABORAZIONI ESTERNE

Da alcuni anni Il Centro ha avviato diverse forme di collaborazioni esterne volte a migliorare il benessere fisico e psichico degli utenti e a verificare il lavoro svolto dagli educatori. Queste avvengono attraverso la consulenza e la formazione da parte di liberi professionisti esterni alla Cooperativa, che si occupano di autismo e disturbi dello sviluppo, fisioterapia, musicoterapia, attività assistita con il cavallo.

È prevista inoltre 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.

9.2 COLLEGAMENTO CON LE FAMIGLIE

Il Centro sostiene la famiglia rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. Il Coordinatore, in collaborazione con l'équipe, cura il rapporto con i familiari.

I rapporti con la famiglia del soggetto possono essere tenuti mediante comunicazione scritta, comunicazione telefonica, attraverso incontri organizzati presso il Centro, incontri domiciliari, incontri di gruppo, feste organizzate, gite o vacanze organizzate.

Una volta l'anno, il Coordinatore, in collaborazione con l'operatore di riferimento e i servizi sociali (UMEA e comune) presenta alla famiglia il PEI dell'utente. In tale circostanza la famiglia può chiedere delucidazioni sul suo contenuto, dare suggerimenti e concordare con gli operatori le linee cardine da adottare nei confronti dell'utente valutando i risultati ottenuti e predisponendo la nuova programmazione annuale.

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

I familiari dell'utente si possono servire del questionario di soddisfazione per esprimere reclami o dare consigli in merito al Servizio e consegnarlo al Coordinatore del Centro. Il Centro si impegna a dare risposta scritta a ciascun reclamo entro 15 gg dalla sua presentazione

9.3 COLLEGAMENTO CON I SERVIZI TERRITORIALI

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

Cap. 10 ATTIVITA' SOCIO-RIABILITATIVE

La tipologia di intervento, nel solco dell'esperienza dell'Associazione Papa Giovanni XXIII "considera la persona disabile come risorsa per l'umanità, costruttore di vita, non solo una persona da assistere, ma una persona che, nella logica dello spirito ha un'importanza e una missione unica, cittadino attivo e dunque protagonista della propria vita" scritto di Don Oreste Benzi, fondatore dell'Associazione Papa Giovanni XXIII.

Il programma delle attività del Centro, tende a sviluppare "l'essere protagonista attivo" della persona disabile, avendo cura di potenziarne la rete di relazioni attraverso una progettualità che preveda risposte e servizi diversificati ed integrati ai bisogni della persona.

Queste attività, di seguito descritte, sono finalizzate alla costruzione di un intervento globale e vengono realizzate all'interno di aree specifiche e interagenti tra loro.

10.1 AREA AUTONOMIE PERSONALI DI BASE

- Cura e igiene della persona
- Autonomie domestiche
- Autonomie sociali di base

La scoperta del valore positivo della propria persona significa educare gli utenti ad avere un corretto rapporto con il proprio corpo.

L'attività di cura e igiene della persona si attua tutti i giorni e riveste una notevole importanza perché permette a ciascun utente di raggiungere e/o mantenere una certa autonomia.

10.2 AREA DELLA COMUNICAZIONE, DELL' ESPRESSIONE E DELLO SVILUPPO DI INTERESSI (OCCUPAZIONALE)

Cercare di migliorare le competenze di tipo relazionale e lavorare sul rafforzamento degli interessi personali, sono interventi educativi utili alla riduzione della problematicità comportamentali. Queste attività sono suddivise in:

- Attività cognitive, finalizzate allo sviluppo e al mantenimento delle capacità di base, del proprio bagaglio culturale e delle funzionalità intellettive.
- Attività manuali pratiche (laboratorio di artigianato e artigianato-cognitivo) finalizzate ad accrescere ed affinare le proprie capacità percettive.
- Attività che prevedono l'utilizzo delle tecnologie informatiche per realizzare processi educativi e riabilitativi.

10.3 AREA DELLA SOCIALITÀ E DELLA RELAZIONE

Mira a promuovere momenti di socializzazione, non solo all'interno del Centro Diurno, ma anche, e soprattutto, all'esterno, in collaborazione con altre realtà locali di tipo sportivo, aggregativo, culturale. Tali attività sono sinteticamente elencate in:

- Feste, compleanni, cena con le famiglie.
- Passeggiate nei dintorni.
- Uscite e gite nel territorio marchigiano-romagnolo; spesa.
- Partecipazione a manifestazioni aggregative sportive e culturali.
- Uscite al mare durante l'estate (un giorno a settimana).
- Vacanza in zona climatica.

10.4 AREA DELLO SVILUPPO DI ABILITÀ E COMPETENZE

AREA MOTORIA E PSICOMOTORIA

- Attività di acquaticità.
- Attività motoria in palestra.
- Movimentazione: esercizi specifici per migliorare la postura e la deambulazione degli utenti, assistenza alla deambulazione e al movimento, mobilitazione delle persone in carrozzina.
- Attività psicomotorie: esplorazione dello spazio, attivazione delle funzioni sensoriali, percorsi psicomotori.
- Attività assistita con il cavallo.

AREA SUONO

- Musicoterapia: canto, espressione strumentale, laboratorio dei suoni.
- Movimento: esecuzione di danze etniche, ritmi con body percussion.

10.5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

1. AREA AUTONOMIE PERSONALI DI BASE.

L'igiene personale consiste nel lavarsi le mani prima dei pasti e i denti dopo pranzo, svestirsi - fare la doccia - rivestirsi durante l'attività di acquaticità e utilizzare, secondo le proprie possibilità, i servizi igienici.

Attraverso le autonomie domestiche, gli utenti vengono coinvolti nel riordino e nella pulizia quotidiana degli spazi (apparecchiare, sparecchiare, spazzare, lavare i pavimenti, stendere panni, ecc.).

Il lavoro sulle autonomie sociali, riguarda l'interazione con l'ambiente attraverso la conoscenza del tempo, l'uso del denaro, la partecipazione ad attività esterne al Centro come collaborare alla spesa, ecc.

2. AREA DELLA COMUNICAZIONE, DELL'ESPRESSIONE E DELLO SVILUPPO DI INTERESSI (OCCUPAZIONALE)

Attività di tipo cognitivo in cui vengono proposti esercizi cognitivi utilizzando varie metodologie (metodo Feuerstein, P.E.C.S.).

Il Feuerstein riguarda l'esecuzione di esercizi e attività di apprendimento mediato, utilizzando in particolare gli strumenti del P.A.S. di R. Feuerstein e i test di D. Tzuriel usati al fine di favorire lo sviluppo delle abilità cognitive di base, quali ad esempio confronto, etichettatura, organizzazione spaziale, logica.

Il sistema di comunicazione attraverso lo scambio di immagini (P.E.C.S.) punta allo sviluppo della comunicazione funzionale e della comunicazione come scambio sociale, attraverso un programma di apprendimento a piccoli passi.

Laboratorio di artigianato (occupazionale)

Il progetto è mirato a rafforzare le autonomie personali e relazionali attraverso la realizzazione di semplici prodotti artigianali che abbiano una utilità sociale.

I prodotti vengono realizzati dalle persone accolte con il supporto degli operatori per mostre - mercatini di beneficenza, cerimonie, addobbi o feste.

Per cadenzare l'alternanza delle stagioni e i vari momenti che le caratterizzano (Natale, carnevale, Pasqua, festa della mamma, del papà ecc.) sono proposti laboratori cartellone finalizzati a concretizzare concetti astratti.

Attività di artigianato cognitivo allo scopo di approfondire il fare, prendendo maggiore coscienza dell'utilizzo dei materiali, dello spazio e della relazione fra le persone.

Laboratorio con le nuove tecnologie con l'obiettivo di utilizzare il computer o il tablet come strumento di facilitazione a supporto dello specifico progetto educativo pensato dagli educatori.

3. AREA DELLA SOCIALITÀ E DELLE RELAZIONI

L'aspetto relazionale e comunicativo si presenta sotto molteplici aspetti e viene sostanzialmente suddiviso in due macro categorie:

- Relazioni interpersonali: ogni attività proposta viene svolta con un'attenzione particolare alla socializzazione cercando di favorire la partecipazione e la collaborazione del mondo esterno con gli altri utenti e con l'equipe.
- Relazione con la famiglia: questo ambito è fattore di corresponsabilità nel progetto educativo; per questo, l'equipe degli educatori sottolinea l'importanza di un rapporto di fiducia con l'ambiente dal quale l'utente quotidianamente proviene, attraverso il dialogo in prima persona durante il trasporto, il contatto telefonico e l'utilizzo della lettera come strumento ufficiale per le comunicazioni.

Feste interne ed esterne al centro

Tappe fondamentali che segnano in maniera significativa la vita del centro diurno sono le feste a carattere di ricorrenza come il Natale, carnevale, Pasqua, Epifania, compleanni etc. Questi momenti hanno lo scopo di mettere in relazione i ragazzi del centro diurno tra di loro e con altri interlocutori, protagonisti del festeggiamento. Infatti si festeggia anche con i ragazzi degli altri Centri della Cooperativa, pranzando e giocando insieme. L'aspetto caratteristico di questi momenti è dato dal particolare clima festoso e conviviale che si instaura all'interno del gruppo.

Uscite e gite

Le uscite in gruppo e le varie gite sono esperienze importanti per conoscere meglio il proprio territorio e socializzare; attraverso queste viene data a tutti l'opportunità di fare esperienze nuove, all'aperto, che valorizzano la persona e ne promuovono la crescita offrendo la possibilità di stare insieme in ambienti nuovi.

La spesa è un'attività che riguarda l'acquisto di prodotti alimentari, di abbigliamento, materiali per l'ufficio o per il tempo libero, per i regali o per le Attività del Centro.

Uscite al mare

Durante l'estate, viene organizzata un'intera giornata al mare presso la "spiaggia dei Talenti" a Fano; l'ambiente ben organizzato e attrezzato (essendo questa una spiaggia a carattere "sociale") e la disponibilità delle persone addette, ci permette di passare diverse ore all'insegna di attività sane e divertenti come: passeggiate, bagno, giochi a bocce e con la palla, gita in pedalò ecc.

La vacanza in località climatica

Viene svolta solitamente ad Alba di Canazei (o in altre località climatica) presso l'Albergo Madonna delle Vette nel mese di giugno, per una settimana circa da domenica a sabato.

4 AREA DELLO SVILUPPO DI ABILITÀ E COMPETENZE

Attività di acquaticità

Nello specifico l'attività di Acquaticità 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.

L'utilizzo di ausili quali salvagente, tubo di galleggiamento, giubbotto di galleggiamento, tavolette, 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 motorie di socializzazione e ricreative

L'attività motoria ha cadenza di una o due volte a settimana e viene svolta nella palestra comunale di Terre Roveresche o nella sala attrezzata del Centro; lo scopo principale che persegue è quello di cercare di incidere positivamente sulla qualità della vita e sul benessere globale della persona, migliorando dove possibile e mantenendo le abilità negli altri casi.

Attraverso di essa si cerca di mantenere un buon tono muscolare, acquisire una maggior padronanza del corpo e una più corretta definizione dello schema corporeo e, infine, di migliorare la motricità fine e la coordinazione oculo-manuale-podalica.

Le attività proposte sono: percorsi motori con l'utilizzo di grandi e piccoli attrezzi, esercizi di propedeutica a diversi sport, uso del tapis roulant e della cyclette, giochi in coppia o in gruppo, percorsi di stimolazione sensoriale, ecc.

A questo si va ad aggiungere la partecipazione a vari momenti ricreativi come le gare di bocce, la giornata sportiva organizzata dal nostro centro: "Giocainsieme" e il "Vivifurlo", manifestazione ludico-sportiva organizzata presso il parco del Furlo; tali eventi, oltre ad avere un valore sportivo, vogliono essere dei momenti di aggregazione e di stimolo per uno sviluppo completo della persona.

Movimentazione

L'attività di movimentazione vuole mettere al centro la persona disabile affinché possa essere coinvolta e stimolata a mettere in gioco le proprie energie, in un'ottica riabilitativa e di benessere. A tale scopo vengono proposti esercizi mirati al miglioramento dell'equilibrio, della postura e della deambulazione soprattutto in quei soggetti che presentano particolari compromissioni fisiche. A questo si aggiunge la mobilitazione delle persone in carrozzina.

Attività assistita con il cavallo

Questa attività, molto apprezzata dai nostri utenti, si sviluppa attraverso alcune fasi: una prima rivolta all'accudimento dell'animale (accarezzare, strigliare, spazzolare), una seconda riguardante l'imparare a salire e scendere, e fare piccole passeggiate sul cavallo accompagnati dall'istruttore.

Attraverso il "gioco dell'equitazione" è possibile imparare una comunicazione "nuova" ed apprendere comportamenti e gesti in sintonia con l'animale: la componente educativa che l'equitazione offre è una delle massime espressioni di consapevolezza e integrazione di emozioni, affettività, compiti, regole, abilità e responsabilizzazione.

Le mete che questo tipo di attività si prefigge di raggiungere sono:

- Esaltare l'abilità spesso diversamente espressa
- Superare limiti o impacci motori
- Fornire gratificazione e autostima come importante supporto psicologico
- Creare momenti di integrazione e spunti di inclusione sociale
- Sviluppare una crescita educativa e relazionale attraverso esperienze importanti e positive
- Stimolare l'apprendimento di comportamenti "generalizzabili" alla vita di tutti i giorni

Musicoterapia - progetto suono/movimento

Il coinvolgimento degli utenti nelle attività legate alla musicoterapia permette lo sviluppo divertente e spontaneo della vocalità parlata e cantata. Uno sviluppo che comprende sia aspetti fisici (estensione, timbro, energia vocale), sia aspetti musicali tipicamente esecutivi (rispetto degli andamenti, dei fraseggi, delle velocità) sia percettivo-auditivi (memorizzazione ritmica, melodica o armonica del brano cantato, apprendimento e memorizzazione del testo).

Attraverso i laboratori musicali vengono proposte esperienze creative e pratiche coinvolgenti i diversi aspetti della musica: gesto, movimento, danza.

Un lavoro più approfondito viene svolto in relazione all'apprendimento del ritmo attraverso il laboratorio di body percussion.

10.6 VACANZA ESTIVA

Durante il periodo estivo il Centro organizza una settimana di vacanza in località climatica, in albergo attrezzato. La vacanza rappresenta un periodo molto positivo perché è considerata un "tempo" privilegiato di ulteriore conoscenza e condivisione tra operatori e ragazzi.

Il clima salutare e i momenti di svago e relax sono alla base di una settimana all'insegna del benessere e del ristoro del corpo e della mente.

Alle famiglie è richiesto di contribuire alla spesa per il soggiorno in albergo e per il trasporto.

10.7 CATECHESI

Viene curata e formata la dimensione religiosa cattolica di ogni soggetto, attraverso l'accoglienza reciproca, la preghiera della mattina, la condivisione della catechesi che parte dalla lettura della Parola di Dio e la partecipazione alla liturgia secondo le tappe dell'anno liturgico. Nella catechesi viene utilizzato un linguaggio semplice fatto di immagini, gesti e canti.

Qualora l'utente, per sua volontà o per volere della famiglia/tutore, non intenda partecipare ai momenti di culto proposti si garantiscono altre attività alternative.

Cap. 11 METODOLOGIA ADOTTATA

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

- Il lavoro di équipe del personale con il Coordinatore per dare un'organica elaborazione e progettualità delle esperienze vissute, attraverso incontri settimanali, che vengono verbalizzati su modulo specifico.

- La realizzazione di una serie di attività interne o esterne nelle quali coinvolgere gli utenti. Il centro attiva ogni anno attività "collaudate" nel corso del tempo e attività "nuove" scelte o sostituite al fine di gestire al meglio la soddisfazione delle esigenze degli utenti.

- La programmazione delle attività, che viene effettuata dall'équipe degli Operatori con il Coordinatore del Centro è stagionale: ottobre - maggio, giugno - settembre.

- La programmazione delle attività è formalizzata in forma scritta e viene condivisa con gli utenti, i familiari ed i servizi territoriali.

- Operativamente sono previsti:

✓ Due incontri settimanali:

1) Incontro di Programmazione della settimana in cui organizzare e ordinare le varie attività e i compiti di ogni operatore;

2) Incontro di Verifica dell'utente in cui leggere e discutere le osservazioni riguardanti le attività svolte pianificando obiettivi e finalità future.

✓ La compilazione annuale del progetto educativo personale con la pianificazione scritta dei macro obiettivi e le verifiche

✓ Incontri periodici di verifica del PEI con il Servizio UMEA (trimestrali), con il Servizio Sociale del Comune inviante e con la famiglia (annuali o in caso di sopraggiunti problemi).

✓ La partecipazione a giornate di formazione e aggiornamento per gli operatori organizzate sia dal "Consorzio Condividere", sia da altri Enti o Associazioni pubbliche e private che la Cooperativa ritiene idonee.

11.2 ORGANIZZAZIONE ADOTTATA

Gli interventi con gli utenti si articolano in:

- Attività di grande gruppo (8 / 9 utenti con 3/4 operatori);
- Attività di gruppo base (4 / 5 utenti con 2 operatori);
- Attività individuali (utente / operatore).

Secondo il tipo di programmazione stabilita dagli operatori con il Coordinatore, 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. 12 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI

La presenza in struttura dell'utente viene certificata sia in un modulo presenze da inviare all'Amministrazione della Cooperativa, sia in un modulo di presenza nell'attività quotidiana.

Tutti i documenti, le dichiarazioni, le relazioni riguardanti l'utente vengono conservati e archiviati durante il percorso riabilitativo all'interno del Centro.

La cartella personale dell'utente è così composta:

- Scheda informativa generale
- Modulo di Accoglienza Utente
- Scheda sanitaria generale
- Scheda di osservazione (utilizzo scale Vineland)
- Scheda Progetto Personale
- Quaderno/Diario dell'utente in cui vengono annotati gli avvenimenti salienti (visite o interventi medici, particolari fatti accaduti al Centro o in famiglia ecc.).
- Modulo Privacy dell'utente
- Relazione educativa redatta dal Servizio di provenienza.
- Fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite
- Fotocopia del Verbale di Invalidità
- Fotocopia del Tesserino sanitario
- Fotocopia della Carta d'Identità
- Modulo liberatoria farmaci

Cap. 13 ASPETTI ECONOMICI FINANZIARI

La retta da erogare per ogni utente viene stabilita dalla Cooperativa Sociale “LA FRATERNITÀ”, che gestisce il Centro Socio Educativo Riabilitativo “Il Mosaico” 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, è mensile, viene richiesto agli Enti competenti, che normalmente si fanno carico interamente dell’onere finanziario, o determinano la quota di competenza della famiglia, 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. 14 INDICATORI QUALITA’ 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		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