

Carta dei Servizi

San Damiano Coop. Sociale -ONLUS

Via La Marmora, 11
07037 Sorso (SS)
T. / F. 079 3055051
email: sandamiano@apg23.org

Sommario

Cap. 1 INTRODUZIONE p.3

Cap. 2 SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI p.4

Cap. 3 RIFERIMENTI LEGISLATIVI p.5

Cap. 4 PRESENTAZIONE DEI SERVIZI p.6

Cap. 5 ORGANIZZAZIONE p.16

Cap. 6 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI p.17

**Cap. 7 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA
p.20**

Cap. 8 PERSONALE p.21

Cap. 9 METODOLOGIA ADOTTATA p.25

Cap. 10 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI p.26

Cap. 11 ASPETTI ECONOMICO FINANZIARI p.27

Cap. 12 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO p.27

CAP. 13 IMPEGNI VERSO I CITTADINI p.29

Cap. 14 CODICE ETICO p.29

Cap. 1 INTRODUZIONE

San Damiano Cooperativa Sociale - ONLUS ha sede in Via La Marmora N. 11 – 07037 SORSO (SS).

La Società Cooperativa “San Damiano” - ONLUS - 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. In questo contesto si collocano i servizi e gli interventi a favore della disabilità realizzati dalla Cooperativa

“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 di San Damiano Coop. Sociale è uno strumento importante a tutela della persona disabile, che permette di conoscere l'organizzazione ed il funzionamento della Cooperativa.

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 ai servizi offerti dalla Coop. San Damiano 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 "San Damiano", in via La Marmora N. 11 - Sorso, presso la sede del Centro Diurno IL GIRASOLE, in Via Tirso 12A - Sorso e presso lo Sportello informativo per gli interventi socio-educativi a favore della disabilità situato in Piazza Sacro Cuore 15/B presso la Parrocchia del Sacro Cuore.

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

Legge n.18 del 3 marzo 2009

Inerente la ratifica della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità

Legge 328/2000

Inerente il sistema integrato di interventi e servizi sociali

L.R. Regione Sardegna n°23 del 23 dicembre 2005 e relativi regolamenti attuativi

Inerente il sistema integrato dei servizi alla persona.

D. Lgs. n. 196/03

Inerente alla tutela della privacy.

D.lgs T.U. 81/08

Inerente la sicurezza sul lavoro.

Legge 162/98

Inerente i finanziamenti in favore di handicap grave.

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

Inerenti l'igiene e la sicurezza alimentare.

Cap. 4 PRESENTAZIONE DEI SERVIZI

4.1 TIPOLOGIA DI SERVIZI

San Damiano Coop. Sociale eroga i seguenti servizi:

- Servizi e Interventi socio-educativi a favore della disabilità;
- Centro Diurno Socio-Educativo Riabilitativo IL GIRASOLE.

Servizi e Interventi socio-educativi domiciliari a favore della disabilità

Gli interventi socio-educativi della Coop. San Damiano a favore dei minori disabili sono così strutturati: interventi sussidiari alla famiglia al fine di aiutare i genitori a valorizzare tutte le potenzialità presenti nei figli e favorirne uno sviluppo armonico (accompagnamenti in terapia, sostegno nel lavoro di stimolazione e nell'esecuzione delle indicazioni riabilitative date dallo specialista, cura presso il domicilio ed eventuali supporti nella relazione scuola-famiglia), attività educativa tesa all'inserimento del disabile nel contesto sociale attraverso la facilitazione delle relazioni tra pari (organizzazione del tempo libero con eventi di gioco, sport, teatro, musica e animazione, ecc.).

Gli interventi socio-educativi domiciliari della Coop. San Damiano a favore degli adulti disabili sono così strutturati: gli interventi sono volti a rafforzare le relazioni familiari, favorendo l'inserimento sociale, dando sollievo alla famiglia qualora le condizioni psichiche del disabile non permettano l'inserimento in attività strutturate. Il metodo più promettente rimane comunque quello del 'fare con' il disabile, immedesimandosi il più possibile con le sue esigenze e organizzando con lui le possibili soluzioni soprattutto relative all'autonomia. Fondamentale è anche promuovere l'uso delle reti integrate di servizi e presidi riabilitativi, nonché di strutture sociali e di aggregazione presenti sul territorio, favorendone l'accesso e l'instaurarsi di rapporti positivi.

A supporto degli interventi sopramenzionati gli operatori della Cooperativa realizzano attività di supporto alle funzioni genitoriali, intese anche come supporto concreto affinché il genitore possa mantenere l'attività lavorativa. Gli interventi sono volti anche ad offrire momenti di sollievo per salvaguardare il benessere dei componenti della famiglia e le relazioni esistenti all'interno del nucleo. Gli operatori della Cooperativa entrano in stretta relazione con i vari componenti della famiglia e condividendo i problemi a vari livelli di attenzione, tracciano percorsi tesi a mettere in moto le risorse positive interne alla famiglia o a espletare la funzione di ausilio alla genitorialità fino a che questa non risulti affrancata. La metodologia applicata prevede non solo un affiancamento personalizzato ma successivi e frequenti

interventi tesi alla apertura del nucleo familiare in un contesto sociale positivo e culturalmente aperto.

Le attività previste dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI) per ogni soggetto possono essere svolte:

- a domicilio;
- nei contesti di vita della persona interessata;
- presso le sedi della Cooperativa.

La Cooperativa valuta se sarà a proprio carico, caso per caso, l'eventuale organizzazione del servizio di trasporto per gli utenti, qualora lo necessitassero.

Il Centro Diurno Socio-Educativo-Riabilitativo "Il Girasole".

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo IL GIRASOLE è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a soggetti disabili, adulti e solo in via straordinaria minori in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, non autosufficienti e/o autonomi, per minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali.

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, pur mirando a rilevarne le potenzialità specifiche e a finalizzarle in attività riabilitative e relazionali atte a creare forme di comunicazione, a mantenere i livelli di autonomia acquisiti, ad 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.

La struttura risponde alle disposizioni specifiche riguardanti i Centri socio-educativi 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.

Gli spazi sono così suddivisi:

- entrata
- ufficio
- sala riposo/tv

cappellina
zona pranzo
cucina
area laboratori
area didattica
bagni donne
bagni uomini
bagni uomini/donne handicap
bagno personale

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

4.2 AREE DELLO SVILUPPO DI ABILITA' E COMPETENZE

Vengono riportate qui di seguito le attività che la Cooperativa Sociale San Damiano realizza sia nel corso degli interventi a domicilio di tipo socio educativo a favore della disabilità, sia nel corso delle attività per gli utenti del Centro Diurno.

4.2.1. AREA EDUCATIVA

▪ Autonomia personale

L'ambito dell'autonomia personale è un punto fondamentale legato all'importanza che riveste la persona all'interno della Cooperativa Sociale San Damiano. L'ambito dell'autonomia personale riguarda la cura della persona, l'autonomia domestica e le autonomie sociali, che divengono attraverso il PEI oggetto di una accurata progettazione educativa personalizzata.

L'individuo è posto come elemento centrale e con lui i suoi bisogni assistenziali quali la cura del corpo, l'igiene personale, la cura del vestiario e la possibilità di muoversi in maniera autonoma nelle varie attività proposte.

Ogni utente della Cooperativa, in base ai suoi bisogni, ha la possibilità di interagire con l'educatore che si occupa di accompagnarlo nelle varie fasi sopra descritte, cercando di curare nei minimi aspetti la preparazione e lo svolgimento di tutte le azioni necessarie.

- Nell'ambito dell'igiene personale ogni persona accolta viene accompagnata nelle azioni come il lavaggio dei denti, lavaggio mani, l'accompagnamento in bagno, o/e altre azioni relative all'igiene se valutate opportune.

- Nelle autonomie domestiche le persone accolte vengono coinvolte nella pulizia degli ambienti, l'apparecchiatura, il riordino.

- Nell'ambito delle autonomie sociali: si garantisce assistenza alle persone accolte nelle azioni di trasporto da casa al centro e dal centro a casa tramite l'utilizzo di

mezzi abilitati al trasporto disabili, o per chi può tramite mezzi pubblici. Si tende a sviluppare la conoscenza del valore del lavoro e del denaro.

▪ **Ambito relazionale**

L'aspetto relazionale e comunicativo si presenta sotto molteplici aspetti. L'aspetto relazionale viene suddiviso in due macrocategorie:

- Relazioni interpersonali: ogni attività è svolta con attenzione alla socializzazione. In ogni attività proposta, infatti, si cerca di favorire la partecipazione e la collaborazione con le persone accolte e con l'equipe.
- Relazioni con la famiglia: l'ambito della famiglia è fattore di corresponsabilità nel progetto educativo. Per questo, l'equipe degli educatori, sottolinea l'importanza di un buon rapporto di fiducia con l'ambiente dal quale la persona accolta quotidianamente proviene, attraverso il dialogo in prima persona, il contatto telefonico, l'utilizzo di lettere, come strumento ufficiale per le comunicazioni, gli incontri generali con il gruppo delle famiglie, e gli incontri individualizzati con l'operatore di riferimento e la singola famiglia.

▪ **Ambito cognitivo**

I laboratori di attività cognitive realizzati per gli utenti della Cooperativa Sociale hanno l'obiettivo di potenziare quelle capacità che permettono una corretta interpretazione ed integrazione della realtà. Queste sono la memoria, l'attenzione, la percezione, il riconoscimento e la comprensione delle informazioni del mondo esterno, la capacità di dare risposte adeguate e di farsi capire con le parole e le azioni, l'orientamento nello spazio e nel tempo.

In questi laboratori vengono proposti esercizi semplici volti all'acquisizione di prerequisiti, quali: imitazione, appaiamento di immagini uguali, discriminazione, riconoscimento di oggetti concreti e con immagini, riconoscimento animali, associazioni, riconoscimento delle parti del corpo, esercitazione sulle abilità fine e grosso-motorie, orientamento spazio-temporale, comprensione verbale, espressione verbale. Inoltre vengono proposte piccole attività logico-matematiche oppure viene chiesto di svolgere alcune azioni che poi vengono ripetute quotidianamente (come apparecchiare e sparecchiare)

▪ **Laboratorio didattico-funzionale e ludico-didattico**

- Il laboratorio didattico funzionale ha l'obiettivo di insegnare delle abilità finalizzate a migliorare la qualità della vita quotidiana. Le attività svolte sono relative alle abilità anagrafiche, alle conoscenze spazio temporali e al concetto di quantità (di più–di meno, molti –pochi, uno-tanti). Gli esercizi vengono insegnati in ambienti strutturati e di vita quotidiana.

- Il laboratorio ludico-didattico ha l'obiettivo di insegnare attraverso il gioco i prerequisiti delle abilità cognitive e del comportamento. Il lavoro viene svolto attraverso due moduli:

a) rapporto individualizzato

9

b) lavoro di gruppo

La dimensione ludico-didattica è un aspetto molto importante del lavoro educativo e racchiude in se due componenti che si integrano a vicenda:

a) l'aspetto ludico: è importante garantire ad ognuno la possibilità di godere di momenti di gioco in cui far emergere la propria personalità e dare spazio alla fantasia.

b) l'aspetto didattico: attraverso il divertimento partendo dagli interessi delle persone si insegna il rispetto dei turni, dei ruoli, l'attesa e il saper gioire e condividere gli interessi altrui. Ciò consente un forte sviluppo delle abilità trasversali quali le abilità cognitive, affettive e sociali. A livello cognitivo stimola la creazione di strategie personali finalizzate ad un obiettivo (es. la vittoria), stimola e potenzia l'apprendimento ed il rispetto delle regole.

4.2.2. AREA MOTORIA E PSICOMOTORIA

▪ Psicomotricità

Attraverso la psicomotricità si favorisce, sviluppa e mantiene nella persona, l'integrazione di tutte le proprie componenti emotive, intellettive e corporee, facendo leva sulle potenzialità e sulle risorse individuali. L'attività si svolge in maniera differenziata nel periodo autunno-invernale e in quello primaverile-estivo.

Tra ottobre e aprile, la Cooperativa dispone di uno spazio adatto all'attività motoria, una palestra, dotata di materiali specifici che consentono la costruzione di uno spazio adeguato al movimento e al gioco. Si lavora sull'acquisizione di alcune competenze di base quali: l'orientamento, la coordinazione, l'equilibrio, l'adattamento all'ambiente, si punta a sviluppare la consapevolezza corporea del sé e l'identità di gruppo. Prima e dopo l'attività si lavora sulle autonomie di base (aver cura del proprio zainetto, individuare il proprio spogliatoio, vestizione, cambio scarpe, padronanza degli spazi).

Nel periodo primaverile-estivo al programma precedente si aggiunge l'attività motoria svolta negli spazi aperti quali spiaggia, pineta, spazi verdi.

▪ Gioco sport

Scopo di questo laboratorio è l'apprendimento grosso-motorio del soggetto, cioè lo sviluppo della totalità del corpo. L'attività di Giocosport ha lo scopo anche di diffondere la cultura dello sport senza barriere in favore delle persone con disabilità, perciò la cooperativa valuta di volta in volta la possibilità di collaborare con associazioni sportive e/o società sportive e/o culturale per organizzare/partecipare ad iniziative varie mirate alle finalità su precisate.

Alla base di questa attività si prevede una supervisione e/o assistenza dove necessaria nelle autonomie di base (cambio d'abito o delle scarpe, riordino dei vestiti nella borsa) nello spogliatoio.

In collaborazione con l'associazione Shiro Saigo Judo Sorso alcuni ragazzi svolgono una volta alla settimana la disciplina sportiva dello Judo. Tale collaborazione è

mirata oltre che all'apprendimento di una specifica disciplina sportiva anche all'integrazione in un contesto sportivo specifico. Come tutti gli sport partecipare a tale attività rappresenta benessere psico-fisico e divertimento che aiuta a favorire in ciascuno il potenziamento della coordinazione e dell'equilibrio e fa progredire nella consapevolezza corporea di sé e degli altri, diventando un momento costruttivo di integrazione sociale.

▪ **Acquaticità** (in fase sperimentale per il 2015/2016)

Il rapporto con l'acqua è importante. Per alcuni ragazzi lo è in modo particolare. L'acqua consente di stimolare la sfera motoria e cognitiva; l'ambiente acquatico diventa quindi spazio favorevole per lo svolgimento di attività riabilitative volte al mantenimento e al potenziamento delle funzioni motorie. Si lavora sul singolo ma anche sul gruppo favorendo la socialità attraverso il gioco, nonché la socializzazione attraverso l'integrazione. Un aspetto molto importante dall'attività in piscina è il potenziamento delle autonomie di base (custodia del proprio zaino, vestizione, doccia, padronanza dello spazio). Nel periodo che va da giugno a settembre l'attività è spostata al mare.

4.2.3. AREA LUDICA

▪ **Vacanza settimanale estiva e/o primaverile**

Il Centro Diurno "Il Girasole" organizza una settimana all'anno di vacanza, in cui educatori e utenti della Cooperativa Sociale condividono la vita per la durata di tutta la giornata. La settimana offre momenti di uscite e attività ludiche con finalità di integrazione e riposo per l'intero gruppo che vi partecipa. Particolare attenzione viene posta alla programmazione e progettazione di questo momento, nel quale si cerca sempre di creare una settimana a misura di ognuno, dove il soggetto possa esprimere al meglio le sue diverse potenzialità, condividendole con l'intero gruppo. La vacanza di gruppo aiuta a riposarsi, uscire dalla quotidianità e rafforzare la capacità di adattamento ad un nuovo contesto ed accresce il rapporto di fiducia tra operatori e famiglie e rafforza la possibilità di svincolo tra contesto familiare e il proprio figlio/parente.

▪ **Uscite e gite nel territorio**

In particolare nel periodo primaverile ed estivo sono programmate diverse uscite e gite sul territorio. Anche questi momenti hanno come elemento fondamentale lo svago, l'integrazione e la socializzazione col proprio territorio. Le mete sono diverse: fattorie didattiche, gite in barca, giornate nei parchi acquatici e al mare, gite in montagna.

▪ **Feste interne ed esterne al Centro Diurno**

All'interno della vita del Centro Diurno riveste particolare importanza il momento del compleanno di ognuno. La festa prevede la scelta da parte del festeggiato del

menù del giorno e dopo pranzo la torta con le candeline e l'apertura del regalo. L'aspetto caratteristico di questi momenti è dato dal particolare clima festoso e conviviale che si instaura all'interno del gruppo.

Anche in occasione del Natale si organizza una festa con tutte le famiglie e tutti i collaboratori della cooperativa, amici e conoscenti con lo scopo di rafforzare i legami di stima e fiducia reciproca.

▪ **Laboratorio ricreativo-espressivo**

Questa attività racchiude più momenti che hanno lo scopo di creare gruppo e integrazione tra tutti gli accolti, operatori e volontari. Durante la settimana si svolgono varie attività come: il karaoke, dove ognuno a turno propone una canzone da ascoltare e cantare tutti insieme; visione di film di breve durata seguiti da una riflessione su ciò che abbiamo visto e capito; disegno libero in cui ognuno attraverso il colore esprime la sua creatività; lettura di una fiaba e\o un breve racconto con l'elaborazione di ciò che si è letto e capito attraverso il linguaggio e il disegno.

4. AREA OCCUPAZIONALE

▪ **Laboratorio di lavorazione della cera**

La finalità è quella di creare, da candele vecchie, nuove candele, esteticamente belle che poi possono essere anche valorizzate (come abbiamo fatto nel periodo natalizio) creando dei centro tavola con fiori, o con dei portacandela.

Tramite questa attività i ragazzi imparano la pazienza, vivono interazioni sociali, di scambio e collaborazione, acquisiscono fiducia nelle proprie capacità e maturano un'immagine positiva di se, sentendosi coinvolte in un'attività molto pratica aiutati dalla consapevolezza dei risultati visibili delle proprie azioni.

Si parte dal riciclo delle candele usate che vengono recuperate principalmente dalle parrocchie. Segue poi la fase di pulizia delle vecchie candele, per poi passare alla fase dell'eliminazione degli stoppini (anch'essi quando è possibile, vengono riciclati) e poi allo spezzettamento della cera. La cera spezzettata va poi sciolta a bagnomaria e colata negli stampi per ottenere nuove candele. Le candele possono essere colorate a piacere oppure profumate con essenze.

Gli utenti sono coinvolti principalmente nelle fasi del recupero della cera, della pulizia e dello spezzettamento.

▪ **Laboratorio carta artigianale**

La finalità è ottenere nuovi fogli di carta da carta non più utilizzata. Con i nuovi fogli di carta artigianale si possono creare biglietti per varie occorrenze.

Anche attraverso questo laboratorio la persona acquisisce fiducia nelle proprie potenzialità, si favorisce l'aumento dell'autostima mediante la consapevolezza dei risultati visibili delle proprie azioni.

Si parte dal riciclo di fogli di carta che vengono spezzettati. I pezzetti di carta poi vengono messi a mollo in acqua calda e frullati. La carta frullata viene messa in una

vasca con acqua. Con l'utilizzo di telai specifici, che vengono immersi nell'acqua e mossi in avanti e dietro per più volte, si crea il foglio di carta. Questo, dal telaio, viene trasferito, dopo asciugatura dell'acqua in eccesso, su un panno e dopo aver eliminato l'ulteriore acqua in eccesso (con mattarello) viene messo ad asciugare. Quando è ben asciutto il foglio di carta si può staccare dal panno. La carta può essere colorata a piacere o decorata con fiori secchi o altro.

La maggior parte degli utenti sono coinvolti attivamente in quasi tutte le fasi della produzione del foglio.

▪ **Laboratorio di feltro**

E' un laboratorio sperimentale che vuole partire dalla lavorazione della lana di pecora allo stato grezzo, attraverso il lavaggio e la cardatura, per arrivare alla creazione dei fogli di feltro. Questo laboratorio ha la finalità di sviluppare il potenziamento dell'autonomia sia fino che grosso motoria, attraverso l'utilizzo di strumenti come pettini e spazzole. La fase di infeltrimento della lana è un'attività che oltre ad abbracciare l'area occupazionale si apre allo sviluppo di un'attività più sensoriale con l'obiettivo di esplorare in particolare il senso del tatto.

▪ **Laboratorio di icone**

In questo laboratorio si creano icone di varie dimensioni a partire dalla lavorazione del legno. Si inizia con l'incollaggio delle immagini su tavole di legno che poi vengono intagliate e accuratamente colorate dai nostri ragazzi, per poi essere lucidate e predisposte per la vendita. Le immagini utilizzate sono in genere di carattere sacro ma utilizziamo spesso soggetti legati alla tradizione sarde e/o angeli.

▪ **Laboratorio di bomboniere solidali e composizioni floreali**

In questo laboratorio si creano bomboniere per diverse occorrenze (matrimoni, battesimi, prime comunioni...) realizzate con il contributo degli utenti della Cooperativa Sociale che vengono coinvolti soprattutto nelle fasi di confezionamento dei confetti all'interno dei fagottini di tulle, nel taglio dei nastri, nell'applicare le etichette della cooperativa. Produciamo vari modelli di bomboniere: fascetti, quadretti, fagottini, candeline decorate, scatoline...

Per quanto riguarda le composizioni floreali, vengono realizzate con fiori finti e secchi, decorati con diversi materiali esteticamente d'effetto. Si punta alla produzione di elementi d'arredo per la casa: quadri, fasci, centro tavola, mazzi, bouquet. Le persone accolte sono coinvolte nella fase del taglio dei materiali utilizzati, dell'incollaggio attraverso l'utilizzo della pistola con colla a caldo e nel confezionamento finale della composizione. In questo laboratorio le persone accolte sviluppano il senso estetico del bello, e sviluppano abilità nella scelta dei colori e dei materiali da abbinare.

▪ **Laboratorio “agricolo”**

Tali laboratori hanno le seguenti finalità: valorizzazione delle competenze e abilità, contatto con la natura, apprendimento di tecniche attraverso i momenti di formazione di tecnici specializzati, stimolare la gratificazione lavorativa, favorire la socializzazione con altri operatori del settore

Il laboratorio si dirama in diverse attività tra le quali:

l'attività vitivinicola, con la cura e la gestione di un vigneto di un ettaro e mezzo circa nel quale si effettuano la potatura, la pulizia del terreno nel periodo febbraio-aprile alle quali seguono tutte le fasi di lavorazione successive, quali la raccolta e il selezionamento delle uve da tavola e successiva commercializzazione e la raccolta, trasformazione, stoccaggio e commercializzazione del uva da vino nel periodo settembre-ottobre.

l'attività orticola che vede la cura e la gestione di un appezzamento di 1200 mq di terreno dove è presente un piccolo fabbricato. In questo terreno con i ragazzi curiamo un piccolo frutteto e qualche varietà orticola.

l'attività olivicola grazie alla disponibilità di un appezzamento di terreno di circa un ettaro, messo a disposizione della cooperativa dall'Ente Morale Beatrice Diaz nel quale sono presenti diversi alberi d'ulivo.

5. AREA SPIRITUALE

Attraverso la cura di questo ambito gli operatori, volontari e utenti si offrono la possibilità di riconoscersi dono l'uno per l'altro nella consapevolezza che nessuno salva nessuno ma si cammina insieme. Davanti a Dio ciascuno è un valore inestimabile, unico e irripetibile con un compito unico nella storia, con una originalità che mentre si comunica e si partecipa cresce sempre di più. Comprendiamo meglio il dono della condivisione diretta. Tale ambito si divide in:

▪ **Momenti ordinari**

Che comprendono un momento comunitario all'inizio (Vangelo del giorno) e a conclusione della giornata (salmo e affidamento a Maria) animato da canti e la Messa una volta al mese alla quale partecipano, volontari, amici, conoscenti e sostenitori a vario titolo; momenti di catechesi e formazione facilitata attraverso l'utilizzo di varie metodologie.

▪ **Momenti straordinari**

Momenti di catechesi legate ai tempi forti come la preparazione al Natale e alla Pasqua: valorizzando tutti i segni della liturgia, approfondendo le tappe attraverso laboratori espressivi e creativi della via Crucis; animazione della Via Crucis nella parrocchia San Pantaleo di appartenenza (tale momento è aperto a tutti).

Un obiettivo importante per la Cooperativa San Damiano è quello di approfondire il tema della spiritualità, della catechesi e della missione della persona con handicap.

nella Chiesa e nel mondo, attuando iniziative di formazione e di sensibilizzazione nei confronti delle istituzioni pubbliche a livello locale e nazionale.

SCHEMA SINTETICO ATTIVITA'

Area educativa	Area psicomotoria	Area ludica	Area occupazionale	Area spirituale
Autonomia personale	Psicomotricità	Vacanza settimanale	Laboratorio di lavorazione della cera	Catechesi
Laboratorio didattico	Gioco-sport	Uscite e gite	Laboratorio carta artigianale	Celebrazioni
Laboratorio attività cognitive	Acquacità	Feste interne ed esterne al centro	Laboratorio feltro	
Relazioni interpersonali e con i familiari		Laboratorio ricreativo-espressivo	Laboratorio icone	
			Laboratorio bomboniere e comp. floreali	
			Laboratorio agricolo	

4.3 UBICAZIONE DEI SERVIZI

La sede legale di San Damiano Cooperativa Sociale - ONLUS è situata a Sorso (SS) in Via La Marmora, N° 11.

Il Centro Diurno Socio-Educativo IL GIRASOLE è ubicato a Sorso (SS), Via Tirso, N° 12, ed è gestito da San Damiano Cooperativa Sociale - ONLUS.

I servizi, su richiesta delle strutture territoriali competenti, possono essere realizzati presso il domicilio degli utenti.

Cap. 5 ORGANIZZAZIONE

Le attività della Cooperativa Sociale San Damiano sono strutturate attraverso orari precisi nel corso di 12 mesi all'anno, con un periodo di chiusura di due settimane ad Agosto e alcuni giorni durante l'anno in occasione di festività e ponti.

Gli interventi e servizi socio-assistenziali e quelli socio-educativi domiciliari a favore della disabilità vengono realizzati dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00.

Invece il Centro-Diurno è aperto tutti i giorni feriali, escluso il sabato dalle ore 09.00 alle ore 16.30. L'organizzazione della giornata è articolata nel modo seguente:

ORARIO	ATTIVITÀ
09,00 - 9,30	Arrivo e accoglienza degli utenti
09,30 - 10,00	Momento comunitario e preghiera
09,00/10,00 – 12,30	Attività di gruppo esterne al Centro
10,00 – 11,00	Attività di gruppo interne
11,00 - 11,20	Pausa
11,20 - 12,30	Attività di gruppo interne
13,00 – 14,30	Pranzo
14,30 – 15,15	Igiene personale, riordino, relax
15,15 - 16,20	Attività di gruppo interne
16,20-16.30	Momento comunitario e preghiera
16.30	Uscita e rientro in famiglia

Le attività interne ed esterne per gli utenti della cooperativa vengono proposte agli utenti in base alle loro esigenze o bisogni personali, e possono venire realizzate anche all'interno di piccoli gruppi insieme agli operatori.

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

5.1 MENSA

Il Centro Diurno offre ospitalità comprensiva di vitto. 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 HCCP. La sua attenta applicazione consente di controllare ogni fase di somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di sporzionamento dei pasti.

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.

5.2 TRASPORTO

La Cooperativa San Damiano gestisce inoltre il servizio di trasporto per gli utenti del Centro Diurno, che viene concordato assieme ai servizi sociali e la famiglia durante la fase di inserimento di ogni utente. Questo servizio (da casa alla struttura e il rientro alle proprie abitazioni) è gestito dagli operatori che sia durante la mattina che durante il pomeriggio si recano presso le abitazioni degli utenti secondo orari prestabiliti. Anche il trasferimento degli utenti alle attività esterne, (palestra, piscina, gite, attività didattiche) durante l'orario di apertura, è gestito dal centro stesso.

Il Centro diurno è dotato di 2 automezzi (di cui 1 attrezzato per l'handicap). Durante i trasferimenti è sempre presente un autista ed un assistente per gli utenti trasportati. Tali automezzi verranno anche utilizzati per far partecipare i destinatari di interventi socio-educativi domiciliari ad alcune attività del Centro Diurno.

Cap. 6 ACCOGLIENZA, AMMISSIONE/DIMISSIONE UTENTI

L'ammissione degli ospiti ai servizi che la Cooperativa mette a disposizione verrà effettuata dai competenti servizi sociali in accordo con il Responsabile della Cooperativa e la famiglia di riferimento.

Una volta decisa l'accoglienza, la Cooperativa concorderà con il Servizio sociale e/o con la famiglia inviante la data e le modalità tecniche di inserimento.

Dopo un periodo di osservazione, concordato prima dell'inserimento, la Cooperativa provvede alla formulazione del progetto individualizzato.

Per le richieste di ammissione al Centro Diurno, quest'ultimo si impegna a fornire risposta entro 15 gg. con motivazione scritta.

Per quel che concerne l'attivazione degli Interventi e Servizi Socio-Educativi domiciliari a favore della disabilità, la Cooperativa si impegna ad attivare il servizio nella modalità ordinaria entro 3 giorni lavorativi dall'invio del buono provvisorio da parte dell'Ente preposto.

Procedura di ammissione degli utenti

Durante la fase di richiesta di ammissione, previo accordo con il Coordinatore delle attività della Cooperativa, viene riconosciuta alla famiglia dell'utente la possibilità di visitare le strutture della Cooperativa e conoscere le norme che ne regolano il funzionamento e le attività specifiche realizzate in modo da comprendere le attività svolte presso il Centro Diurno e nel corso degli Interventi e Servizi Socio-Educativi domiciliari a favore della disabilità.

Nel caso in cui la famiglia del soggetto si rivolga direttamente alla sede operativa, il Coordinatore del Centro Diurno si farà carico di informare il competente Servizio di riferimento.

Modalità di presenza degli utenti presso il Centro Diurno

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 di riferimento/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, piscina e laboratorio.

Modalità di assenza

In caso di impossibilità da parte dell'utente, di ricevere gli interventi domiciliari o di frequentare il Centro Diurno, per motivi legati alla salute, l'utente (o chi per lui) si impegna ad avvisare il referente della Cooperativa e presentare regolare certificato medico, o altra documentazione rilasciata dagli enti competenti (ospedale o

studi specialistici), al rientro. In caso di assenza non per malattia, la famiglia deve avvisare il referente della Cooperativa anticipatamente almeno 3 gg prima.

Le assenze non superiori a 15 gg, non comporteranno una riduzione della retta per i servizi previsti; in caso di assenze più lunghe la Cooperativa ne informerà il servizio inviante o la famiglia stessa qualora non vi sia un ente inviante, che verificherà e comunicherà i motivi; in tal caso verranno detratti i costi di mensa e trasporto per gli utenti che frequentano il Centro Diurno.

In caso di assenze che superino i 30 gg., qualora l'ente inviante o la famiglia voglia mantenere i servizi per l'utente, la retta per i servizi previsti verrà diminuita del 50% fino al rientro dell'utente.

Qualora la Cooperativa ravvisi che la persona inserita non trova nelle attività proposte risposte adeguate e funzionali al suo bisogno, o che si pone in contrasto con l'equilibrio degli utenti della Cooperativa, ne darà comunicazione agli operatori dell'ente inviante o alla famiglia, onde prevedere soluzioni alternative.

Dimissioni dal Centro Diurno

La persona disabile viene dimessa dal Centro Diurno:

- In seguito alla verifica, condotta dagli operatori e dal Coordinatore del Centro con la famiglia e con gli Operatori del Servizio inviante, del raggiungimento degli obiettivi previsti o della 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 inviante che effettuerà le valutazioni del caso in accordo con il Coordinatore del Centro.

Termine degli interventi e Servizi socio educativi domiciliari a favore della disabilità

Gli interventi e servizi socio educativi domiciliari a favore della disabilità sono vincolati ad un progetto educativo incluso in un Buono di servizio predisposto per ogni singolo utente dall'Ente preposto. Il Buono di servizio ha durata massima di un anno solare e comunque non oltre il 31 dicembre.

Scaduto tale termine, qualora il Buono di servizio non venisse rinnovato dall'ente preposto, gli interventi verranno conclusi.

Cap. 7 DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

7.1 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.

7.2 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.

7.3 REQUISITI ORGANIZZATIVO – FUNZIONALI

Su richiesta dei genitori o da chi ne ha la tutela, l'utente può, essere accompagnato da un operatore a visita specialistica e/o di controllo presso i servizi sanitari pubblici o privati, anche con la presenza di un familiare, durante l'orario di apertura della Cooperativa.

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.

L'utilizzo di arredi e oggetti personali sarà consentito solo laddove ciò abbia una valenza riabilitativa - educativa evidenziata e concordata tra gli operatori della Cooperativa 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 (non superiore a 20 €).

Cap. 8 PERSONALE

Attualmente il personale impegnato nella realizzazione degli interventi e servizi della Cooperativa San Damiano è composto da:

- 1 Coordinatore del Centro Diurno e delle Attività della Cooperativa;
- 1 referente amministrativa;
- 4 Educatori di cui un Coordinatore degli Interventi e Servizi Socio Educativi domiciliari a favore della disabilità;
- 1 assistente sociale;
- 1 pedagoga;
- 2 assistenti domiciliari.

Il personale è fornito delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali ed è costantemente aggiornato e professionalmente adeguato alle caratteristiche dei servizi, per potere efficacemente gestire le evoluzioni professionali, organizzative ed operative della Cooperativa.

Il Coordinatore del Centro Diurno e delle Attività della Cooperativa rappresenta il punto di riferimento per tutto il personale della Cooperativa, 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 di riferimento, sia per le famiglie. La presenza in struttura del Coordinatore delle Attività della Cooperativa è garantita per almeno 18 ore settimanali. Ogni utente ha un Operatore come punto di riferimento a sostegno delle proprie autonomie personali, sociali e familiari, che si integrano nel lavoro di equipe.

Gli Interventi e servizi Socio Educativi domiciliari a favore della disabilità e vengono gestiti dal Coordinatore preposto a questo tipo di interventi, che relaziona direttamente al coordinatore delle Attività della Cooperativa. In caso di assenza protratta del personale a causa di malattia, maternità, infortunio o altro, il Coordinatore delle ne programma la sostituzione, rivolgendosi al Cda della Cooperativa.

8.1 COLLABORAZIONI ESTERNE

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.

A supporto delle attività realizzate dagli operatori della cooperativa, è prevista inoltre la collaborazione di volontari dell'Associazione Donarsi e di volontari in Servizio Civile Nazionale che prestano servizio presso l'Associazione Comunità Papa Giovanni XXII. E' prevista inoltre la collaborazione volontaria di persone per lo svolgimento di Lavori di Pubblica Utilità ai sensi del D.Lvo 28 agosto 2000 n°274, art 54 e/o in Messa

21

alla Prova ai sensi dell'art. 168 bis del codice penale attraverso la stipula di una convenzione con il Tribunale Civile e Penale di Sassari.

8.2 COLLEGAMENTO CON LE FAMIGLIE

La Cooperativa San Damiano sostiene la famiglia rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. Il Coordinatore delle Attività della Cooperativa, 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 la Cooperativa, incontri domiciliari, incontri di gruppo, feste organizzate, gite o vacanze organizzate.

Una volta l'anno, il Coordinatore delle Attività della Cooperativa insieme al Coordinatore degli Interventi e Servizi Socio Educativi domiciliari a favore della disabilità, in collaborazione con l'Operatore di riferimento e l'Assistente Sociale presentano alla famiglia il PEI del proprio familiare.

In questa 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, concordare piani di cura e di assistenza, la gestione degli oggetti personali e del denaro per le piccole necessità personali dell'utente, la disponibilità e l'utilizzo dei dispositivi medico sanitari e degli ausili tecnologici per la comunicazione, verificando e 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 delle Attività della Cooperativa, tenuto conto del diritto alla privacy dei soggetti e del rispetto delle attività programmate.

Periodicamente viene richiesta alle famiglie degli utenti ed agli utenti la compilazione del questionario di soddisfazione, attraverso il quale è possibile esprimere il proprio livello di gradimento relativo ai diversi servizi erogati dalla Cooperativa: la compilazione del questionario consente anche di esprimere liberamente suggerimenti e/o consigli in merito ai servizi.

8.3 SEGNALAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI E/O DISSERVIZI

La Cooperativa si impegna a recepire gli eventuali reclami provenienti dagli utenti, dalle loro famiglie e/o da terzi che possono essere presentati in qualunque momento, tramite apposito modulo, rivolgendosi al Coordinatore delle Attività della Cooperativa ai seguenti contatti:

Tel: 079 3055051

E-mail: sandamiano@apg23.org

Tutte le segnalazioni pervenute, saranno registrate da parte di San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus; la Cooperativa si impegna a dare risposta scritta a ciascun reclamo entro 30 giorni dalla sua presentazione.

Una volta ricevuto il reclamo o la segnalazione il Coordinatore delle Attività della Cooperativa procede all'analisi della segnalazione o del reclamo, verificandone la serietà e la fondatezza e se sia possibile un intervento immediato. Qualora ciò non fosse possibile, il Coordinatore delle attività della Cooperativa, procede al differimento dell'intervento precisando nella risposta i termini ed il contenuto dello stesso.

San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus si impegna a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente, tramite posta elettronica certificata, le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.

Nei casi più complessi, se il Coordinatore delle Attività della Cooperativa lo ritiene necessario, può effettuare un colloquio diretto con l'utente e gli altri soggetti eventualmente coinvolti.

Il Coordinatore delle Attività della Cooperativa, può attuare anche provvedimenti disciplinari nei confronti degli operatori della Cooperativa coinvolti in situazioni soggette a reclamo e/o disservizio, nel caso in cui ne siano emersi i presupposti durante la trattazione del reclamo.

Un reclamo o una segnalazione si considera concluso con la comunicazione della risposta scritta da parte di San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus alla parte interessata.

Entro il 31 dicembre di ogni anno, San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus si impegna a trasmettere all'Amministrazione competente un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati, unitamente all'elenco degli utenti coinvolti.

Nel caso in cui dovessero verificarsi disservizi nella fornitura dei Servizi delle Attività della Cooperativa, il Coordinatore delle Attività della Cooperativa, o chi per lui, ne darà tempestiva comunicazione alle famiglie degli utenti coinvolti. Qualora tali disservizi fossero imputabili a San Damiano Cooperativa Sociale - Onlus, verranno adottate tutte le misure necessarie l'eliminazione di tali disservizi in un arco di tempo non superiore ai 30 giorni.

Il modulo da utilizzare per la segnalazione di disservizi e/o reclami è il seguente:

23

SEGNALAZIONE DEL RECLAMO E/O DISSERVIZIO

A cura di chi avanza il reclamo

Nome e cognome di chi avanza il reclamo e/o disservizio: _____

Recapito telefonico _____

email _____

OGGETTO DEL RECLAMO E/O DISSERVIZIO

Data: _____ Firma: _____

A cura del Coordinatore delle Attività della Cooperativa

RAPPORTO DI RECLAMO n° _____ dell'anno _____

GESTIONE DEL RECLAMO E/O DISSERVIZIO

Il Coordinatore _____ Data _____

INFORMATIVA PER LA TUTELA DELLA PRIVACY
ai sensi dell'art.13 del D.Lgs n.196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

I dati acquisiti saranno utilizzati da San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per l'esclusiva finalità di verificare la segnalazione del reclamo e/o disservizio, fornire la relativa risposta e individuare processi di miglioramento continuo. Nel caso di elaborazioni statistiche i dati saranno utilizzati esclusivamente in forma anonima. Il titolare del trattamento dei dati è San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus - Via La Marmora n.11, CAP 07037 Sorso (SS). Il conferimento delle informazioni è facoltativo: l'eventuale mancato conferimento dei dati e del loro trattamento/comunicazione comporterà l'impossibilità per San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus di utilizzare i contenuti del modulo compilato.

Formula di consenso

Preso atto dell'informativa di cui sopra, autorizzo San Damiano Cooperativa Sociale-Onlus al trattamento e alla comunicazione dei dati contenuti nel presente modulo per la finalità della stessa.

Firma _____ 24

Cap. 9 METODOLOGIA ADOTTATA

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

Il lavoro di équipe del personale con il Coordinatore delle Attività della Cooperativa 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. La Cooperativa 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'equipe degli Operatori con il Coordinatore è semestrale: Ottobre/ Maggio, Giugno, Settembre.

La programmazione delle attività è formalizzata in forma scritta e condivisa con utenti e familiari.

Operativamente sono previsti:

- ✓ Un incontro Settimanale: Incontro di Programmazione della settimana in cui organizzare e ordinare le varie attività e i compiti di ogni operatore. In alcuni casi l'incontro è momento di Verifica dell'utente in cui leggere e discutere le osservazioni riguardanti le attività svolte pianificando obiettivi e finalità future.
- ✓ La compilazione annuale della Scheda di Osservazione e del Progetto Personale con la pianificazione scritta dei macro obiettivi, descritti nelle linee generali del progetto di ogni singola area, in Piani dettagliati sia assistenziali che educativi.
- ✓ Due Incontri periodici di verifica del PEI
- ✓ 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.

9.1 ORGANIZZAZIONE ADOTTATA

- Gli interventi si articolano in:
- Attività di grande gruppo (6 o 8 utenti con 3 operatori);
- Attività di gruppo ristretto (4 o 5 utenti con 2 operatori);

- Attività individuale (utente / educatore).
- sono previsti Laboratori di grande gruppo e di gruppo base aperti alla frequenza di soggetti disabili esterni agli utenti dei servizi della Cooperativa, inviati dal Servizio di riferimento, che ne possano usufruire in numero limitato e nel tempo inerente allo svolgimento dell'attività.
- Secondo il tipo di programmazione stabilita dagli operatori con il Coordinatore, i Laboratori si possono svolgere all'interno dei locali del Centro Diurno o in altri luoghi all'aperto o al chiuso che il Coordinatore riterrà idonei al tipo di attività.

Cap. 10 TIPOLOGIA DELLA CARTELLA PERSONALE UTENTI

Tutti i documenti, le dichiarazioni, le relazioni riguardanti l'utente vengono conservati e archiviati durante il percorso riabilitativo all'interno della Cooperativa:

La cartella personale dell'utente è così composta:

- Scheda informativa generale
- Scheda di osservazione strutturata;
- Scheda Progetto Personale;
- Quaderno/Diario dell'utente. Esso rappresenta uno strumento di monitoraggio costante dell'andamento generale dell'ospite;
- Modulo Privacy dell'utente;
- Relazione educativa redatta dall'operatore di riferimento;
- Fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'utente;
- Fotocopia del Verbale di Invalidità;
- Fotocopia del Tesserino sanitario;
- Fotocopia della Carta d'Identità;
- Fotocopia del libretto vaccinazioni;
- Modulo Liberatoria Farmaci.

Cap. 11 ASPETTI ECONOMICO-FINANZIARI

La retta da erogare per ogni utente viene stabilita dalla Cooperativa Sociale San Damiano, tenendo conto delle convenzioni e degli accordi con gli Enti competenti. 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, vacanze) che rimangono a carico del soggetto e/o della famiglia del medesimo.

Il pagamento della retta viene richiesto alla famiglia dell'utente e/o 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. La Cooperativa 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 situata in Via Tirso 12A - 07037 Sorso (SS).

Cap. 12 INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi costituisce un documento dinamico. Con cadenza annuale viene redatto un documento di presentazione dei dati (disponibile presso le sedi della Cooperativa ed inviato alle famiglie degli utenti della Cooperativa) 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 dalla Cooperativa sono:

PROCESSO	INDICATORE DELLA QUALITÀ		STANDARD DI QUALITÀ MINIMI
Analisi esigenze	Attività di rilevazione delle esigenze	Misura la sensibilità e la capacità di ascolto della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio	Svolgere almeno 1 volta all'anno attività di rilevazione delle esigenze del territorio
	Tempo trascorso fra la rilevazione e la valutazione definitiva da parte del responsabile della Cooperativa	Misura la reattività della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio	Non possono intercorrere più di 30 giorni tra la rilevazione dei bisogni e la valutazione definitiva
Progettazione	Rispetto dei tempi di progettazione pianificati	Misura la corretta gestione del processo di progettazione	I ritardi nell'esecuzione di un progetto non devono superare i 3 mesi.
	N progetti conclusi in modo efficace / n progetti finanziati	Misura la capacità di progettare della cooperativa	Almeno il 50%

27

	N di 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	Almeno il 30%
	N di ore di formazione totale personale	Misura la capacità della cooperativa di attivare momenti di formazione continua	10 ore di formazione per ogni dipendente
Rapporto con il cliente	N convenzioni in atto / n interventi attivi	Misura la capacità della cooperativa di trovare accordi con diverso soggetti	Almeno il 50%
	N convenzioni rinnovate / n convenzioni scadute	Misura la fiducia dei soggetti inviati nella cooperativa	Almeno 80%
	N nuovi inserimenti / n dimissioni	Misura la percentuale di nuovi inserimenti per ogni dimissione avvenuta	Almeno il 50%
	N incontri con la famiglia dell'utente	Misura la gestione delle comunicazioni verso l'utente	Almeno 5 incontri annuali
Erogazione servizio	N utenti accolti / n. utenti massimo che possono essere seguiti	Misura il livello di utilizzo delle potenzialità del servizio	Almeno il 50%
	Periodicità aggiornamento PEI	Misura il livello di personalizzazione del servizio erogato e la validità dei dati documentati.	Almeno 2 volte all'anno
	Efficacia del progetto educativo individuale/ n° Totale PEI	Misura l'efficacia dei progetti e qualità tecnica del servizio	Miglioramenti riportati nel 60% dei casi
	N° presenze media utenti / n° giornate di fornitura dei servizi	Misura il benessere degli utenti che usufruiscono dei servizi della cooperativa	60%
	N° giornate totali di malattia in un anno / numero di operatori (numero di giornate di malattia medio per operatore)	Misura il benessere dell'operatore	Massimo 30 giorni ad operatore

CAP. 13 IMPEGNI VERSO I CITTADINI

La Società Cooperativa "San Damiano" - ONLUS - nasce e si sviluppa all'interno dell'esperienza dell'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII, per fornire assistenza ai disabili ed alle loro famiglie.

Nello specifico eroga i seguenti servizi:

- Servizi e Interventi socio-educativi a favore della disabilità;
- Centro Diurno Socio-Educativo Riabilitativo IL GIRASOLE.

La presente Carta dei servizi, è una dichiarazione degli impegni che il Gestore assume nei confronti degli Utenti a fronte dei parametri dei servizi forniti. È obiettivo del Gestore il continuo miglioramento degli standard previsti ovvero della qualità dei servizi gestiti. Questo documento è adottato in via sperimentale ed è soggetto a revisione, anche in relazione alle direttive in materia. Gli Utenti saranno portati a conoscenza delle successive revisioni tramite i mezzi di comunicazione.

Cap. 14 CODICE ETICO

1. II CODICE ETICO
2. I DESTINATARI
3. EMANAZIONE, VERIFICA E SANZIONI
4. PRINCIPI DI CONDOTTA
 - 4.1 Relazioni con il personale dipendente
 - 4.2 Relazioni con gli utenti
 - 4.3 Relazioni con i fornitori
 - 4.4 Relazioni con le organizzazioni esterne
 - 4.5 Responsabilità degli organi direttivi
 - 4.6 Responsabilità degli Utenti verso la Cooperativa

1. IL CODICE ETICO

San Damiano Cooperativa Sociale, così come gran parte del movimento delle persone con disabilità, ha abbandonato l'ormai superata strategia basata sul perseguimento di obiettivi parziali per impostare una nuova politica fondata sui diritti umani così come enunciati nella Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dal Parlamento italiano e diventata legge dello stato.

I principi espressi nella Convenzione sono la base del nostro pensiero e da anni sono riportati nei diversi ambiti in cui siamo chiamati ad operare.

L'impegno della Cooperativa si attua attraverso le indicazioni dell'Assemblea dei Soci e del Consiglio di Amministrazione, i comportamenti individuali dei dirigenti, dei soci, dei dipendenti, il confronto costante con gli stakeholders per rispondere

29

alle loro attese e meritare la loro fiducia, nella convinzione che il successo nel perseguire gli obiettivi della Cooperativa si realizzi anche attraverso le modalità con cui si opera.

Infatti una condotta corretta e trasparente incrementa la capacità della Cooperativa di generare adesione ed è funzionale a procurare e proteggere nel tempo credibilità, reputazione e consenso presso l'opinione pubblica, le Autorità e le Istituzioni.

Il Codice Etico contiene riferimenti e principi guida che devono orientare le condotte attese, in continuità e coerenza con la missione della Cooperativa ed i suoi valori fondamentali riconosciuti dalla richiamata Convenzione ONU:

- non discriminazione,
- rispetto per la dignità umana,
- autonomia ed indipendenza delle persone,
- partecipazione ed inclusione nella società,
- accessibilità,
- pari opportunità.

Il Codice Etico raccoglie ed integra principi di comportamento da sempre considerati cardini dell'attività della Cooperativa, rispetto ai quali la Cooperativa continua a riconoscersi quali: il dialogo e la trasparenza con i soci e le organizzazioni esterne, l'eccellenza nel servizio, il merito nella scelta dei fornitori, i valori cristiani quali quelli promossi dall'Associazione Comunità Papa Giovanni XXIII enunciati all'art.3 dello Statuto vigente dell'Associazione:

L'Associazione – secondo l'art. 3 dello Statuto vigente - si propone, secondo il proprio carisma, di

a) aiutare gli associati a realizzare la loro specifica vocazione cristiana, cercando in tutta la propria vita di compiere la volontà di Dio;

b) vivere e promuovere la condivisione diretta con gli ultimi da parte dei propri Associati con iniziative di carattere personale e comunitario (...);

c) adoperarsi per rimuovere le cause che creano ingiustizia ed emarginazione, impegnandosi ad agire concretamente in modo non violento in conformità alla Dottrina Sociale della Chiesa Cattolica per un mondo più giusto e ad essere voce di chi non ha voce. (Statuto art.3 Finalità).

Con il Codice Etico si intende stimolare comportamenti e processi virtuosi per coniugare al meglio la strategia della Cooperativa con le aspettative e gli interessi di tutti coloro che si riconoscono in San Damiano Cooperativa Sociale e nei principi che rappresenta.

2. I DESTINATARI

Il Codice Etico indica principi, modelli e norme di comportamento che la Cooperativa e si impegna a rispettare nell'esercizio di qualsiasi attività.

Sono destinatari del Codice Etico i Soci, gli Amministratori, i Revisori, i Dirigenti, i Dipendenti ed i Volontari che collaborano con la Cooperativa. Tutti ne sono tenuti 30

al costante rispetto nello svolgimento delle proprie funzioni e in relazione alle rispettive responsabilità.

Ogni comportamento, ancorchè non espressamente considerato dal Codice Etico, deve essere ispirato a criteri di buon senso ed etica personale, in coerenza con i valori fondamentali di San Damiano Cooperativa Sociale e quelli richiamati dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, nella consapevolezza di non esporre la Cooperativa a rischi normativi e reputazionali.

San Damiano Cooperativa Sociale si impegna al rispetto delle norme e dei codici di emanazione esterna cui aderisce, delle disposizioni contrattuali e degli obblighi di legge vigenti in ogni contesto sociale e ambito d'attività in cui opera.

3. EMANAZIONE, VERIFICA E SANZIONI

Il Codice Etico è approvato dall'Assemblea dei Soci.

Il Codice Etico e i suoi eventuali successivi aggiornamenti sono portati a conoscenza dei Destinatari e del pubblico attraverso:

distribuzione, in formato cartaceo e/o elettronico,

affissione all'interno della sede del Centro Diurno "Il Girasole".

Le strutture amministrative e direttive, nelle loro varie articolazioni, si impegnano a diffondere il Codice Etico ed a promuoverne l'osservanza.

Le funzioni associative di controllo, ciascuna per le parti di propria competenza, verificano l'adeguatezza del Codice Etico in relazione all'indirizzo etico-sociale, tenendo anche conto di segnalazioni e giudizi raccolti provenienti dall'interno e dall'esterno, nonché la corretta applicazione del Codice stesso.

Eventuali inosservanze o comportamenti ritenuti non in linea con le indicazioni del Codice Etico possono essere rilevati da ciascuna funzione associativa, nell'ambito delle attività afferenti alla propria sfera di competenza, e in generale da tutti i Destinatari del Codice Etico stesso.

L'efficacia del Codice Etico è legata anche all'adeguatezza del sistema sanzionatorio. Le sanzioni, comminate dal Consiglio Di Amministrazione nel rispetto delle previsioni statutarie, saranno commisurate alla gravità dell'infrazione ed alla eventuale reiterazione della stessa.

Ai lavoratori subordinati si applicano le sanzioni previste dalle disposizioni di legge e del contratto collettivo di lavoro.

4. PRINCIPI DI CONDOTTA

Nel presente documento sono raccolti ed integrati principi di comportamento da sempre considerati cardini dell'attività di San Damiano Cooperativa Sociale.

San Damiano Cooperativa Sociale si impegna a promuovere al proprio interno comportamenti coerenti con tali principi nei confronti di tutti i suoi stakeholders.

4.1 Relazioni con il personale dipendente

La Cooperativa si impegna a garantire condizioni e ambienti di lavoro sicuri, salubri e soddisfacenti, in cui i dipendenti siano trattati in modo equo e con rispetto.

31

Viene favorito un clima di lavoro positivo, che valorizzi sia le individualità che i rapporti interpersonali e che possa favorire la nascita del senso d'appartenenza e la condivisione degli obiettivi della Cooperativa.

Viene ricercata, in un'ottica di flessibilità nella gestione delle risorse umane, la massima conciliabilità tra gli obiettivi e le esigenze della Cooperativa e le necessità personali e familiari dei dipendenti.

San Damiano Cooperativa Sociale ritiene che il dialogo con i propri dipendenti sia alla base di relazioni che generano fiducia. Promuove pertanto il ruolo strategico della comunicazione interna per consentire alle persone di partecipare al meglio e più consapevolmente alla vita della Cooperativa. Tale comunicazione è improntata a criteri di correttezza, completezza, semplicità e trasparenza.

Non è tollerata alcuna forma di discriminazione e vessazione.

San Damiano Cooperativa Sociale si impegna a rispettare le differenze di genere nella nomina dei livelli direttivi promuovendo le pari opportunità.

La Cooperativa richiede ai propri collaboratori di conoscere i principi ed i valori a cui la linea della Cooperativa si ispira ed a praticarli nella propria quotidiana attività.

4.2 Relazioni con gli utenti.

San Damiano Cooperativa Sociale si impegna a creare e sviluppare rapporti di fiducia e di reciproca e duratura soddisfazione con i suoi utenti.

Uno degli obiettivi consiste nella costante disponibilità da parte dello staff della Cooperativa al fine di rispondere alle necessità ed esigenze degli utenti e delle loro famiglie, con comportamenti sempre corretti e trasparenti, con preparazione, capacità e credibilità.

I dati personali e sensibili sugli utenti sono trattati con riservatezza. San Damiano Cooperativa Sociale ritiene che la tutela della privacy dei propri utenti non rappresenti soltanto un dovere primario, ma sia anche alla base del rapporto fiduciario con gli stessi.

Gli eventuali reclami sono gestiti con sensibilità e costituiscono opportunità di miglioramento, per superare conflittualità e recuperare fiducia e soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie. Solo un dialogo costante può consentire di recepire le loro reali aspettative mantenendo il servizio prestato ad un livello di eccellenza.

Gli utenti non sono discriminati in base alla loro nazionalità, religione, orientamenti sessuali, razza, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

4.3 Relazioni con i fornitori

San Damiano Cooperativa Sociale sviluppa con i propri fornitori rapporti improntati alla correttezza e alla trasparenza. La selezione dei fornitori avviene sulla base del merito, della solidità organizzativa e del migliore rapporto qualità/prezzo.

Nei rapporti con i fornitori viene assicurata correttezza e integrità, evitando qualsiasi rischio di conflitto d'interessi, ispirandosi esclusivamente a criteri di professionalità

e competenza. I fornitori sono scelti sulla base di una selezione oggettiva e trasparente. San Damiano Cooperativa Sociale assicura pari opportunità nella valutazione dei fornitori e degli eventuali partner, tenendo conto della loro compatibilità ed adeguatezza alle esigenze della Cooperativa.

Un atteggiamento chiaro e trasparente contribuisce a mantenere stabili e duraturi nel tempo i rapporti con i fornitori.

I contratti stipulati da San Damiano Cooperativa Sociale sono improntati all'equità, soprattutto con riferimento ai termini di pagamento e all'onerosità degli adempimenti amministrativi. I fornitori sono sensibilizzati a svolgere l'attività seguendo standard di condotta coerenti con quelli indicati nel Codice Etico, in particolare devono assicurare il rispetto dei diritti dei propri lavoratori e gestire in modo responsabile gli impatti ambientali e sociali. Devono adeguarsi agli obblighi vigenti in materia di disciplina del lavoro, con particolare riguardo alle disposizioni in materia di salute e sicurezza dei lavoratori ed all'assolvimento dei previsti obblighi retributivi, previdenziali ed assicurativi.

Le informazioni riguardanti i dipendenti, fornitori, amministratori, soci, sono trattate da San Damiano Cooperativa Sociale con riservatezza, nel rispetto della normativa in materia di tutela della privacy.

5.5 Relazioni con le organizzazioni esterne

San Damiano Cooperativa Sociale intrattiene rapporti costruttivi, continuativi e trasparenti con tutti i soggetti che con essa si relazionano, con particolare riguardo alle pubbliche amministrazioni, organizzazioni non profit, donatori, destinatari delle attività, risorse umane coinvolte nelle attività istituzionali, media, organizzazioni di settore e della società civile.

Consapevole che parte significativa delle risorse derivano da fonte pubblica, San Damiano Cooperativa Sociale si impegna ad adottare criteri gestionali improntati alla qualità dei servizi nell'interesse degli utenti ed ad osservare criteri contabili rigorosi e pienamente trasparenti.

San Damiano Cooperativa Sociale considera la condotta delle organizzazioni con cui si relaziona sotto il profilo della serietà e dell'affidabilità, ponendo attenzione alla loro eventuale implicazione in attività illecite, lesive dei diritti umani, dannose per la salute e sicurezza dell'uomo e della natura.

L'assunzione di impegni e la gestione dei rapporti con le Istituzioni sono riservate alle cariche preposte all'interno della Cooperativa e/o ad altro personale autorizzato.

Con le Istituzioni, la Magistratura e le Autorità di Pubblica Sicurezza deve essere assicurata sempre massima correttezza e collaborazione.

Attività quali la pubblicazione di documenti, la concessione di interviste, l'effettuazione di presentazioni pubbliche relative alla San Damiano Cooperativa Sociale sono consentite previa autorizzazione.

5.6 Responsabilità degli organi direttivi

I componenti degli organi direttivi si impegnano a svolgere le proprie attività in sedi ³³

di proprietà, affittate, ovvero acquisite in regime di comodato o concessione o comunque in forza di altro diritto, nonché, in via residuale, presso ambienti pubblici o privati esterni, purché chiaramente e non occasionalmente destinate alle attività della Cooperativa.

I componenti gli organi direttivi non devono promuovere iniziative legate a partiti politici.

Devono rendere pubblico il bilancio, dichiarando la provenienza e l'impiego dei propri fondi in modo chiaro e trasparente e praticare, di preferenza, la stesura del bilancio sociale.

San Damiano Cooperativa Sociale ritiene che la corretta e tempestiva identificazione e gestione dei conflitti di interesse che possono sorgere nell'ambito della prestazione dei servizi sia di fondamentale importanza per salvaguardare il profilo reputazionale della Cooperativa nei confronti dei soci, degli utenti serviti e delle istituzioni.

Pertanto tutti i conflitti di interesse, potenziali e reali, devono essere comunicati tempestivamente al diretto superiore da parte dell'interessato e di quanti altri ne siano a conoscenza, affinché nessuno possa trarre vantaggio da situazioni oggettivamente distorsive ed inique, né trarre utilità personali dall'appartenenza alla stessa San Damiano Cooperativa Sociale.

5.7 Responsabilità dei Destinatari verso l'Associazione

Nello svolgimento delle proprie funzioni, i Destinatari del Codice Etico devono comportarsi con diligenza, professionalità ed onestà.

È vietato promettere e ottenere vantaggi impropri che possano pregiudicare la correttezza e l'imparzialità delle decisioni, danneggiando la reputazione associativa. Non è consentito svolgere incarichi e attività incompatibili con il ruolo ricoperto all'interno della Cooperativa o in contrasto con gli interessi morali ed economici della stessa.

I Destinatari del Codice Etico operano nell'interesse e per il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa.

In coerenza con tale principio devono essere evitate situazioni in cui l'attività della Cooperativa possa essere influenzata dagli interessi personali, familiari o di soggetti terzi collegati.