



COOPERATIVA COESIONI SOCIALI società cooperativa sociale

**Centro Diurno
“L’Ippocastano”**
Via Moniprandi 8
Fraz. Bricco – 12052 NEIVE

CARTA DEI SERVIZI

Valido dal 01.02.2023 – edizione 1.1



Indice

1	Premessa	3
2	Presentazione	3
2.1	Breve inquadramento del servizio	3
2.2	Mission.....	3
3	La domanda di accesso	4
4	Procedure interne	4
4.1	Programmazione e verifica	5
4.2	Formazione	5
4.3	Rapporti e comunicazioni con le famiglie	6
4.4	Rilevazione del grado di soddisfazione	6
5	La gestione dei dati e la tutela della privacy	6
6	- L'orienteeering.....	6
6.1	La collocazione	6
6.2	Distribuzione spaziale dei locali	7
7	Lo staff dirigenziali ed operativo	8
7.1	Staff dirigenziale e organigramma della Cooperativa	8
7.2	Professionalità operanti all'interno della struttura.....	9
7.3	Standard operativi garantiti.....	9
8	Il servizio erogato	9
8.1	I servizi, informazioni generali e specifiche	9
9	I diritti degli ospiti	11
10	Gestione del reclamo.....	11
11	Le attività rivolte agli ospiti.....	12
11.1	Attività esterne.....	15
12	Coinvolgimento delle risorse territoriali	15
12.1	Convenzionamento con associazioni di volontariato.....	15
13	Dati amministrativi dell'ente	16

Premessa

Il Centro Diurno L'ippocastano è una struttura semiresidenziale per disabili gestita dalla Cooperativa Coesioni Sociali società cooperativa sociale, le cui attività coprono una ampia gamma di servizi e di interventi specialisti a favore di minori, persone con disabilità, soggetti con disturbi psichiatrici, persone anziane autosufficienti e non.

Il presente documento denominato "Carta dei servizi del Centro Diurno L'ippocastano" di Neive (CN) è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della Legge 8 novembre 2000, n.328 e del decreto 21 maggio 2001, n.308. e degli articoli. 63, 65, 66, 122, 124 e 204 del D. Lgs. 163/2006 e D.M. 20/2001.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi d'uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

Esso impegna il Centro nei confronti degli utenti, le pubbliche amministrazioni e chiunque ne abbia diritto, ai sensi della vigente normativa.

Il documento è soggetto a variazioni e/o integrazioni da parte del Centro o dalla Cooperativa Coesioni Sociali società cooperativa sociale con riferimento alla fase d'implementazione e definizione del servizio.

La direzione della Cooperativa si riserva di modificarlo in qualsiasi momento, dandone relativa comunicazione scritta.

1 Presentazione

1.1 Breve inquadramento del servizio

Il Centro Diurno "L'Ippocastano" è una la struttura semiresidenziale socio-sanitaria destinata all'accoglienza di persone con disabilità gravi, di età superiore ai 16 anni e si configura come Centro Diurno Socio Terapeutico Riabilitativo di tipo B per soggetti con disabilità.

In base alla Deliberazione della Giunta Regionale -22 dicembre 1997, n. 230 - 23699 "Standard organizzativo-gestionali dei servizi a favore delle persone disabili", questo tipo di servizio prevede una tipologia di utenza prevalentemente individuata nei soggetti disabili adulti con residuali attitudini all'inserimento socio-lavorativo necessitanti, dunque, di supporto socio-sanitario per garantire un progetto individuale di mantenimento delle suddette potenzialità residue.

1.2 Mission

La Cooperativa Coesioni Sociali è l'ente proprietaria dell'immobile e gestore al piano terra del centro diurno per disabili e anche di una Comunità Familiare situata al primo piano della struttura.

Per quanto riguarda il mondo della disabilità, la cooperativa svolge e ha svolto servizi territoriali, residenziali e diurni.

Il Centro opera per contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona disabile in età adulta e intende costituire una valida risposta ad esigenze di scambio e socializzazione a persone diversamente abili e nel contempo soddisfare il bisogno di sostegno socio-educativo delle famiglie del territorio.

Il servizio incoraggia i percorsi tendenti ad un miglioramento complessivo della qualità di vita dell'individuo, attraverso l'acquisizione della maggiore autonomia possibile in relazione alla situazione individuale e al rafforzamento emotivo della persona portandola ad acquisire una maggiore consapevolezza delle proprie capacità e possibilità.

Si utilizzano interventi personalizzati inseriti in un contesto di collettività il cui obiettivo è la valorizzazione e la promozione della persona nella sua interezza nel rispetto della sua dignità e della peculiarità dell'individuo al fine di contrastare l'emarginazione e promuovere una cultura di integrazione che sia fondata sul rispetto delle diverse condizioni individuali.

2 La domanda di accesso

In base alla Deliberazione della Giunta Regionale -22 dicembre 1997, n. 230 - 23699 "Standard organizzativo-gestionali dei servizi a favore delle persone disabili", questo tipo di servizio prevede una tipologia di utenza prevalentemente individuata nei soggetti disabili adulti con residuali attitudini all'inserimento socio-lavorativo necessitanti, dunque, di supporto socio-sanitario per garantire un progetto individuale di mantenimento delle suddette potenzialità residue.

In ordine di priorità, presso la struttura, vengono accolti:

- Utenti residenti nei comuni del Consorzio "Alba-Langhe e Roero" e del Consorzio Intercomunale INT.ES.A
- Utenti residenti nel territorio dell'A.S.L. CN 2
- Utenti residenti sul territorio nazionale.

Il centro diurno ospita fino ad un massimo di 10 utenti al giorno, provenienti dal territorio circostante.

Per l'inserimento si rende necessario che l'utente, la famiglia o il tutore ne faccia richiesta al Consorzio Socio Assistenziale "Alba Langhe e Roero", il quale provvede ad elaborare un primo Progetto di intervento che viene sottoposto alla Commissione di Unità Multidisciplinare di Valutazione delle Disabilità (UMVD) la quale convalida tale progetto o ne chiede ulteriori precisazioni al fine di determinare l'opportunità di inserimento dell'utente nel nostro servizio e definisce tempi e modalità di presa in carico.

Gli utenti possono frequentare il centro in maniera differenziata sulla base dei piani individuali elaborati dall'ente inviante. Il numero degli utenti può variare, sia nell'arco della giornata che nei giorni della settimana. All'ingresso l'ospite, o una persona di sua fiducia, è tenuto:

- a consegnare documentazione medica in suo possesso, con anamnesi familiari, diagnosi e certificazione medica relativa ad eventuali patologie e terapie farmacologiche in atto
- a presentare un documento di identità, la tessera sanitaria, il codice fiscale, l'attestazione di esenzione parziale o totale della spesa sanitaria, la certificazione dello stato di invalidità civile, ivi compresa la certificazione rilasciata dalla competente commissione UMVD
- a sottoscrivere il contratto di intervento in cui sono esplicitati i servizi resi e ad adempiere alle formalità amministrative che gli verranno richieste in riferimento alle norme relative al consenso informato e alla tutela dei dati personali
- a disporre di un corredo personale sufficiente.

3 Procedure interne

Il principale strumento utilizzato nel rapporto con l'utenza è il P.E.I.; con l'inserimento dell'utente nel servizio la pianificazione del P.E.I. si articola nelle seguenti fasi:

- Individuazione dell'educatore di riferimento per il progetto;
- L'educatore professionale esamina la documentazione relativa all'utente;
- Dopo un periodo di osservazione e di confronto con i servizi invianti, l'educatore, con l'O.S.S., definisce gli obiettivi generali del P.E.I. e li condivide con l'Equipe degli operatori;
- L'educatore provvede alla stesura del P.E.I. definendo i tempi di realizzazione dello stesso e le relative verifiche. Alla stesura del progetto collabora la figura dell'O.S.S. del servizio.

La Pianificazione prevede due macro-fasi: prima progettazione (si riferisce al primo progetto educativo individuale) e riprogettazione (si riferisce ai progetti educativi individuali successivi).

All'interno del manuale di qualità e, più nello specifico, nelle procedure gestionali e di lavoro, previste per l'area del centro diurno per disabili sono definite le modalità per la gestione dell'ospite dal momento in cui viene fatta la prima segnalazione fino al momento delle dimissioni.

Le azioni elencate di seguito sono normate da una particolare modulistica di lavoro:

- l'inserimento dell'utente
- l'apertura della cartella sociale
- l'osservazione
- la progettazione individuale

- la verifica in itinere e finale
- l'osservazione giornaliera
- la sintesi delle attività interne/esterne
- la proposta di dimissione
- la dimissione dell'ospite o l'archiviazione

Inoltre, altre particolari fasi della giornata, sono state oggetto di analisi e proceduralizzazione:

- l'igiene dell'ospite
- l'assistenza sanitaria dell'ospite
- la ristorazione
- la pulizia dei locali
- la valutazione della soddisfazione dell'utente
- la possibilità di reclamo da parte del cliente e del committente

L'aver definito delle procedure da seguire ha permesso alla Cooperativa di svolgere un'accurata riflessione sull'attività svolta, evidenziando dei riferimenti certi ai quali gli operatori devono necessariamente riferirsi al fine di migliorare il proprio operato, principalmente rivolto al benessere dell'utenza, in un'ottica di crescita continua.

3.1 Programmazione e verifica

Gli obiettivi e gli interventi predisposti, sia rispetto alla macro-progettazione del Servizio che rispetto al PEI, sono sottoposti a riesame dopo il primo semestre e ad una verifica completa dopo un anno.

Il sistema di indicatori di verifica, definita in sede di progettazione, relativa ad ogni obiettivo esposto, è organizzata sotto forma di griglie di valutazione e in itinere attraverso le quali risulta più semplice ed immediato constatare l'andamento del progetto.

L'ente inviante, identificato principalmente nel consorzio Socio Assistenziale "Alba- Langhe e Roero", è periodicamente informato ed partecipa ai momenti di verifica che riguardano i progetti educativi individualizzati dei propri utenti presso il Centro e alla verifica annuale che coincide anche con la definizione degli obiettivi per l'anno venturo e delle eventuali variazioni a livello di requisiti per l'accesso.

L'atteggiamento che il centro vuole mantenere, nonché incrementare, verso gli enti convenzionati è quello di collaborare unitamente verso un maggior benessere dell'utente singolo e del gruppo. In questo senso è dato spazio agli operatori del territorio per il confronto in sede di osservazione, di progettazione educativa e anche di verifica.

Il centro diurno attua una programmazione e una verifica distinte per l'applicazione del progetto individuale e per l'attuazione delle attività.

A seguito dell'analisi dei bisogni e delle risorse disponibili si procede all'enunciazione degli obiettivi del PEI, alla descrizione degli interventi e delle modalità di verifica per ogni persona.

I momenti di verifica in itinere sono trimestrali per i PEI che hanno validità annuale, semestrale per la verifica dell'andamento delle attività anche queste progettate annualmente.

Nel corso delle riunioni settimanali dell'equipe si procede a verifiche in itinere su aspetti di particolare rilevanza per il periodo in corso.

Per le attività si segue un piano annuale dello svolgimento delle stesse, da cui si estrae la Programmazione settimanale. Ogni attività viene progettata annualmente seguendo uno schema standard che ne garantisce la completezza.

3.2 Formazione

Il Responsabile del Servizio ha il compito di tenere sotto controllo le necessità di formazione degli operatori. Il responsabile di servizio, con il coinvolgimento dell'equipe degli operatori, individua esigenze e bisogni formativi; la proposta formativa viene presentata al vaglio della Direzione che ne valuta sia la sostenibilità economica sia la sua congruenza con gli obiettivi individuati nella Politica della Qualità. In caso positivo si

delega il Responsabile del servizio ad attivarsi per l'individuazione dei formatori o dell'agenzia formativa idonea, in caso negativo si individua una sede in cui il DIR rivede il piano formativo con il Responsabile del servizio.

Delle attività esterne a cui partecipano gli operatori della Cooperativa, è prevista l'archiviazione di copia degli atti e del materiale raccolto all'interno dell'ufficio del personale.

3.3 Rapporti e comunicazioni con le famiglie

Il progetto Pei è definito dall'equipe del centro, in particolare dall'educatore referente, ma prima dell'approvazione viene socializzato alla famiglia (o al contesto significativo di appartenenza). Con l'approvazione di quest'ultimi, il progetto viene validato e gli interventi previsti sono posti in essere.

Alla famiglia si chiede dunque una partecipazione attiva all'interno del centro: la comunicazione garantita dagli operatori pretende in cambio collaborazione e continuità di intervento anche a casa, il che si traduce principalmente in un atteggiamento non contrastante rispetto agli obiettivi prefissati insieme.

3.4 Rilevazione del grado di soddisfazione

Una misurazione accurata della soddisfazione del cliente richiede una procedura che consente di scomporre la soddisfazione (intesa come valutazione soggettiva del cliente/utente circa la capacità/attitudine del singolo bene o servizio a soddisfare l'esigenza di acquisto/fruizione) nei suoi singoli elementi costitutivi ed essere la risultante di più componenti latenti, ciascuna delle quali è, a sua volta, la somma di più sottocomponenti (gli "indicatori latenti" della soddisfazione).

Il questionario è lo strumento che verrà utilizzato per la rilevazione delle opinioni degli utenti. È basato sulla somministrazione di una serie di domande, specifiche per il tipo di rilevazione voluta, a risposta aperta o chiusa e con un intervallo di valori entro i quali il cliente deve esprimere la propria scelta.

L'elaborazione dei dati porta ad altre conclusioni, su livelli differenti:

- livello di soddisfazione dell'utente singolo
- livello di soddisfazione degli utenti di un intero servizio
- livello di soddisfazione degli utenti di un intero servizio (per sesso, ...)

4 La gestione dei dati e la tutela della privacy

Il garante della privacy per la Cooperativa Coesioni Sociali è il Presidente. In relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, è garantita la riservatezza dei dati personali di ciascun ospite, che verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.

Gli ospiti vengono edotti, tramite modulistica compilata al momento dell'ingresso in struttura, dei diritti riconosciuti dall'art. 13, 14 del Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

Tali diritti in presenza di Ospiti riconosciuti inabili o interdetti vengono esercitati da un tutore, nominato dietro sentenza del tribunale civile.

Tutti gli operatori sanitari sono obbligati a garantire la riservatezza circa i dati personali degli Ospiti. Le informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente sono riservate e fornite solo alle persone designate dall'ospite.

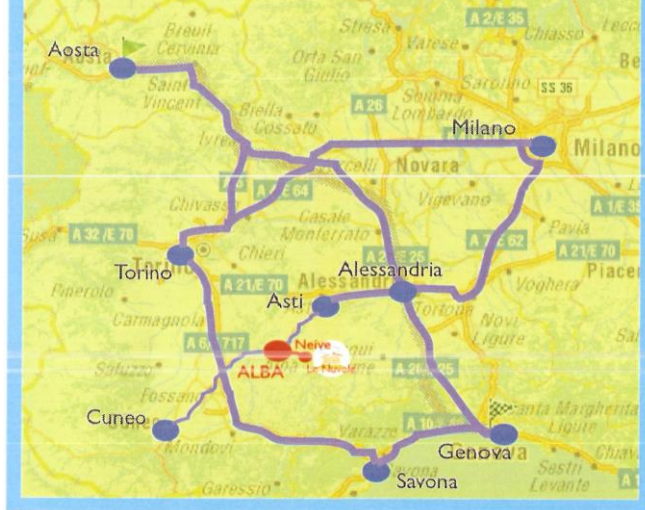
L'Ospite ha il diritto all'informazione sul suo stato di salute, sugli accertamenti e le terapie proposte.

5 - L'orienteeering

5.1 La collocazione

Il Centro diurno è situato al piano terra di un edificio completamente ristrutturato che un tempo accoglieva la scuola materna della Frazione Bricco del Comune di Neive.

Il Centro, in zona estremamente suggestiva, principalmente per via del panorama e della tranquillità ambientale di cui gode, è facilmente raggiungibile e dista pochi km dal Comune di Neive e km 12 dalla città di Alba.



Da Alba prendere la strada E74 (Autostrada Asti-Cuneo) uscire a Castagnito e continuare su SP3 attraversare Neive e proseguire per Via Bricco.

5.2 Distribuzione spaziale dei locali

Il centro diurno, come già detto, occupa il piano terra di una struttura che si sviluppa a ferro di cavallo, caratterizzata da ampie vetrate che danno sul cortile interno e sull'entrata, rendendo luminoso e accogliente tutti gli spazi.

- Il Centro Diurno è composto dai seguenti ambienti interni:
- La sala da pranzo
- La sala relax, provvista di televisione, tavoli per piccole attività e giochi, poltrone

I laboratori per le attività:

- Un laboratorio provvisto di superfici piastrellate e lavabili, con lavandino, per laboratori che comportino l'uso di colori, tempere e in cui sia necessaria l'acqua
- Una sala più ampia che può ospitare contemporaneamente due diverse attività
- Una palestra attrezzata
- Un bagno assistito provvisto di vasca attrezzata per utenti con difficoltà di movimento o su sedia a rotella
- Servizi igienici attrezzati
- Un ufficio per gli operatori
- Un'infermeria
- Un magazzino

Il centro diurno, proprio perché di nuova realizzazione, può essere più facilmente dimensionato alle caratteristiche e alle necessità (in termini di fabbisogno) dell'utenza.

Inoltre, i criteri adottati nella costruzione dello stesso (si veda la scelta dei colori delle pareti e i sistemi domotici applicati), lo rendono particolarmente flessibile e incoraggiano senza ombra di dubbio la sperimentazione di attività innovative e rispondenti ai bisogni individuali di ogni singolo utente un'ampia zona verde adibita in parte a giardino ed in parte a laboratorio di coltivazione di piccoli ortaggi e piccoli frutti, floricoltura.

7.2 Professionalità operanti all'interno della struttura

In base al DGR 230 del 1997, in accordo con la direzione del Consorzio Socio Assistenziale del territorio, il personale previsto per la gestione del centro diurno "L'ippocastano", consta di:

- 2 operatori socio sanitari (O.S.S.) a tempo pieno
- 1 educatore professionale a tempo pieno
- consulenti esterni in attività riabilitative

Il coordinamento del centro è in capo all'educatore professionale a tempo pieno.

Gli operatori OSS e educatori professionali sono soci lavoratori della cooperativa Coesioni Sociali.

L'orario per l'organico degli operatori è di 38 ore settimanali, con la presenza dell'utenza per 36 ore, le rimanenti 2 ore sono destinate alla riunione settimanale in cui si affronta la progettazione, la programmazione e la verifica delle attività oltre all'andamento del Servizio e all'organizzazione quotidiana del Centro.

Gli operatori sono presenti per 7.5 ore al giorno (il venerdì per 8 ore), coprendo anche il momento del pranzo.

7.3 Standard operativi garantiti

In base alla DGR 230 del 1997 nel Centro diurno Socio Terapeutico Riabilitativo di tipo B sono previsti 48 minuti al giorno per ospite di EP e 84 minuti al giorno per ospite di OSS.

7 Il servizio erogato

7.1 I servizi, informazioni generali e specifiche

Gli orari di apertura e di chiusura del centro sono i seguenti: dalle 8.30 alle 16.00 (venerdì 16,30). Il venerdì il centro chiude anticipatamente, alle 13.30, per permettere agli operatori di svolgere la riunione di équipe (fino alle 16.30).

Il centro si riserva 2 giorni all'anno per la definizione della progettazione generale del servizio. Il centro è operante da un minimo di 230 ad un massimo di 235 giorni all'anno, dal lunedì al venerdì ed è chiuso nei giorni festivi.

Il Centro diurno "L'Ippocastano" si propone di offrire ai propri utenti servizi in grado di dare risposte complete e personalizzate ai diversi bisogni delle persone e delle famiglie; in particolare vengono offerti:

servizi di supporto e sostegno educativo, nonché di animazione

La finalità del Centro Diurno è quella di continuare un percorso educativo e riabilitativo, permettendo agli utenti di mantenere e valorizzare le capacità possedute, oltre a svilupparne di nuove. Le attività svolte nel Centro puntano a permettere una maggiore autonomia e capacità dei ragazzi di operare nell'ambiente circostante. Il lavoro è organizzato in aree di attività: attività espressive, attività ludico ricreative e di socializzazione, attività di interazione sociale.

servizi di cura e tutela assistenziale alla persona

L'obiettivo è quello di far sì che l'operatore incaricato (O.S.S.) non sostituisca l'utente nella cura di sé e della sua persona ma che gli dia il necessario sostegno, nell'attività quotidiana di igiene e di attenzione alle proprie esigenze fisiche, affinché l'utente sperimenti le sue capacità, le mantenga e se possibile le veda crescere. Gli interventi previsti per l'utente sono definiti attraverso la redazione di un progetto educativo individualizzato.

servizio di ristorazione

I pasti sono forniti dalla Mensa delle scuole di Neive che osserva le direttive relative alle modalità di autocontrollo "HACCP".

L'attenzione alle diete, in casi particolari, sarà attuata grazie alla procedura già utilizzata presso gli altri centri

della cooperativa riguardante la ristorazione.



servizio di riabilitazione fisica

Il centro garantisce l'attuazione di attività singole o di gruppo volti al mantenimento della propria autonomia. È un servizio che eroga trattamenti volti alla conoscenza del proprio corpo, alla eventuale rieducazione motoria e al mantenimento della propria autonomia. Gli interventi riabilitativi previsti sono la psicomotricità, la terapia occupazionale, la terapia cognitiva, la musicoterapia e l'arteterapia.

Il programma riabilitativo, se attivato, è inserito all'interno del progetto educativo individualizzato.

servizio infermieristico

L'intervento infermieristico è attivato nel caso in cui siano presenti al centro soggetti con terapia farmacologica continuativa. L'O.S.S. si incarica esclusivamente di supportare l'ospite nell'assunzione della terapia per via orale.

accompagnamento a visite specialistiche presso ospedale e ASL

In caso di necessità e come supporto alle eventuali difficoltà che la famiglia dell'utente può incontrare, a seconda dei casi e solo in via incidentale, gli operatori del centro accompagnano l'utente ad eventuali visite ospedaliere o presso gli ambulatori dell'ASL CN2. In questo modo all'utente è permessa comunque la frequentazione del centro prima e dopo la visita, mantenendo un legame di continuità che non permette all'ansia di prendere il sopravvento.

collaborazione e partnership al progetto di inserimento socio-lavorativo

Obiettivo principale dell'inserimento lavorativo è quello di offrire un'opportunità lavorativa anche a disabili non in grado di garantire una produttività sufficiente per diventare lavoratori ma che non necessitano di un'assistenza protetta. Il progetto è pertanto prevalentemente finalizzato alla realizzazione di un'esperienza di vita che consenta al disabile l'acquisizione di un ruolo sociale attivo e quindi di un'identità più accettabile. Il ruolo del Centro Diurno è quello di reperire al suo interno piccole opportunità di lavoro tali da soddisfare un eventuale progetto di inserimento lavorativo per un utente esterno, proposto dai servizi socio assistenziali invianti. I tempi di permanenza della persona disabile nel luogo di lavoro possono essere di due tipi a seconda delle caratteristiche complessive della personalità (motivazione, resistenza alla fatica, tempi di applicazione): tempo pieno, la persona inserita realizza lo stesso orario di lavoro previsto per il gruppo nel quale è inserita; tempo parziale, la persona inserita realizza un'esperienza più limitata nel tempo. Nelle fasi iniziali dell'inserimento possono essere previsti, per periodi ben codificati, tempi più brevi di permanenza sul luogo del lavoro.

Tutti questi servizi sono compresi nella retta che è in carico per 30% al Servizio Sociale di riferimento mentre il restante 70% spetta all'ASL di riferimento; il costo di ciò che non è compreso verrà concordato sia con la famiglia che in sede di Commissione UMVD con la presentazione di un progetto specifico.

L'ospite ha la garanzia della conservazione del posto fino ad un massimo di giorni di assenza annuali pari ad

un terzo dell'inserimento previsto; nel caso il limite venga superato l'ospite sarà dimesso.

8 I diritti degli ospiti

Il Centro Diurno L'Ippocastano accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria.** Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- **Diritto alla sicurezza.** Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **Diritto alla protezione.** La struttura ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
- **Diritto alla certezza.** Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.
- **Diritto alla fiducia.** Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.
- **Diritto alla qualità.** Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.
- **Diritto alla differenza.** Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- **Diritto alla normalità.** Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- **Diritto alla decisione.** L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
- **Diritto al volontariato.** all'assistenza dei soggetti non profit e alla partecipazione. Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso, sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.
- **Diritto alla privacy.** Il garante della privacy per la Cooperativa Coesioni Sociali è il Presidente. In relazione alla normativa vigente sul diritto alla privacy, è garantita la riservatezza dei dati personali di ciascun ospite, che verranno utilizzati unicamente a fini istituzionali e nell'esclusivo interesse dello stesso.

9 Gestione del reclamo

I familiari, gli ospiti e gli Enti invianti possono presentare osservazioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano l'accesso e la fruibilità delle prestazioni del Centro diurno. Suggerimenti, osservazioni e reclami saranno tenuti in considerazione per migliorare la qualità dei servizi o per superare l'eventuale disservizio segnalato. Massima riservatezza è garantita su tutte le informazioni che saranno ricevute.

In caso di reclamo verbale, che si presenta di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale e il Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e provvedere come per i reclami scritti.

Per presentare un reclamo scritto, è possibile utilizzare l'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", consegnarlo a un Operatore o spedirlo o consegnarlo personalmente a:
Cooperativa Coesioni Sociali società cooperativa sociale
C.so Piave 71/B 12051 ALBA

10 Le attività rivolte agli ospiti

Le attività quotidiane sono suddivise in base ad un orario giornaliero condiviso dall'èquipe e definito dal responsabile del servizio in accordo con la Direzione della cooperativa sociale.

- **apertura centro** (dalle ore 08:30 alle ore 09:30): Gli operatori si predispongono per l'accoglienza. In base alle attività previste per il giorno, si inizia a preparare il materiale in attesa dell'arrivo degli ospiti.
- **accoglienza** (dalle ore 08:30 alle ore 09:15): Gli ospiti della struttura arrivano a più scaglioni. Gli operatori attendono i ragazzi.
- **attività del mattino** (dalle ore 09:30 alle ore 11:30): Gli operatori si predispongono per realizzare l'attività di gruppo del mattino. Le attività del mattino sono quelle più impegnative e possono riguardare: attività di palestra, uscite, biblioteca, rilassamento, educazione corporea, laboratorio di ceramica, di lettura, di cucina, attività agricole e piscina. L'esito delle attività, nonché elementi significativi della stessa, sono segnalati dagli operatori all'interno di specifica modulistica.
- **preparazione tavoli** (dalle ore 11:30 alle ore 12:00): A turno, e con compiti ben precisi, gli ospiti affiancano l'operatore nella preparazione del pranzo e del refettorio.
- **pranzo** (dalle ore 12:00 alle ore 13:00): Gli operatori preparano le portate e a turno gli ospiti portano i piatti in tavola. Gli operatori danno l'adeguata assistenza affinché il pranzo venga consumato nel migliore dei modi.
- **riordino** (dalle ore 13:00 alle ore 13:30): Gli operatori, insieme ad alcuni ospiti incaricati, riordinano la cucina e la sala da pranzo.
- **relax** (dalle ore 13:30 alle ore 14:30): È il momento in cui gli ospiti possono riposare. Gli operatori sono a disposizione per chi eventualmente non avesse intenzione di dormire o riposare.
- **attività pomeridiane** (dalle ore 14:30 alle ore 15:30): Durante il pomeriggio si svolgono attività di gruppo che possono essere: giochi di società, passeggiate, prosecuzione delle attività del mattino non ancora portata a termine. L'esito delle attività, nonché elementi significativi della stessa, sono segnalati dagli operatori all'interno di specifica modulistica.
- **commiato** (dalle ore 15:30 alle ore 16:00): Gli ospiti si preparano per tornare alle rispettive case e strutture di appartenenza. Gli operatori si preoccupano che gli ospiti si rivestano in modo adeguato. Inoltre, l'operatore incaricato mette ordine e pulisce i vari locali della struttura che sono stati utilizzati durante la giornata.
- **Variazioni:** Il venerdì la struttura chiude alle 14.00 e gli operatori svolgono la riunione d'èquipe tra le 14.00 e le 16.30. In caso di gite ed escursioni, l'orario può subire delle variazioni che vengono preventivamente comunicate agli ospiti e alle famiglie.

Le principali attività proposte dal Centro sono le seguenti:

Aspetto relazionale

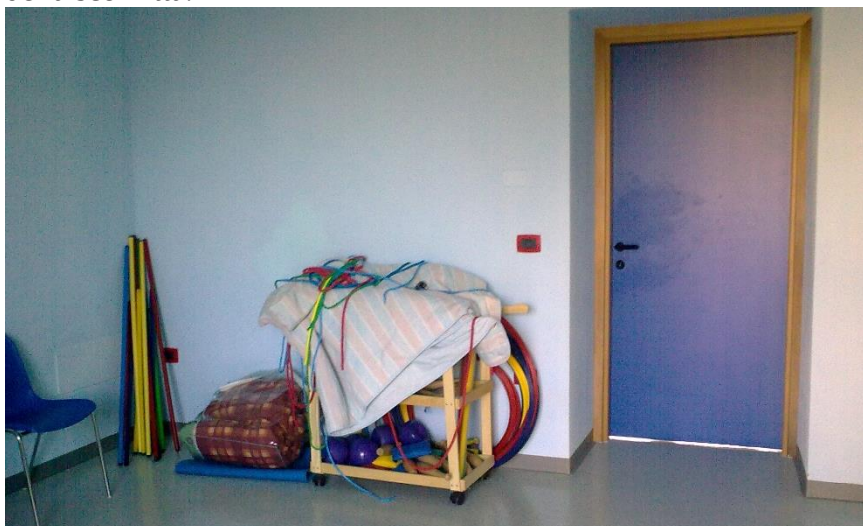
L'organizzazione della giornata del Centro prevede diversi momenti dedicati in modo specifico alla coltivazione dell'aspetto relazionale, quali l'accoglienza del mattino, la condivisione del pranzo e i momenti di confronto a gruppo ristretto.

C'è da sottolineare che l'aspetto relazionale è trasversale a tutte le attività svolte al Centro; infatti, gli operatori ricercano continuamente il rapporto con l'utente e, in alcune occasioni, fungono da intermediari nei rapporti tra gli utenti.

Attività ludiche

Il momento dedicato alle attività ludiche è di contorno alle altre attività che trova la sua collocazione in particolare nelle ore pomeridiane; questo, però, non significa sia meno significativo delle altre attività. Tramite

il gioco gli utenti interiorizzano delle regole che potranno applicare anche durante il resto della giornata, come il saper stare in gruppo, il saper rispettare il proprio turno, la socializzazione con altre persone e l'accettazione della sconfitta.



Ceramica

Il Laboratorio di Ceramica ha come finalità generale il mantenimento e lo sviluppo di abilità grosso e fino motorie, insieme alla gratificazione immediata che deriva dalla creazione di un prodotto tangibilmente apprezzabile.

Si tratta di un laboratorio in cui la persona si trova a “sporcarsi le mani” con un materiale grezzo, e a costruire, seguendo le istruzioni dell'operatore che conduce l'attività, oggetti a partire dai propri gusti e dalle proprie capacità.

L'attività è rivolta a tutti gli utenti, anche quelli che hanno maggiori difficoltà ad interagire con materiali che sporcano.



Cineforum

Questo momento si differenzia dalle classiche attività di laboratorio ma è funzionale allo stimolo della capacità di attenzione e mestiche degli utenti; permette, inoltre, di creare un contesto positivo e stimolante per i ragazzi che permettere di acquisire nuove abilità.

Cucina

Il laboratorio di cucina si propone, come finalità, la realizzazione di un prodotto finale visibile e immediatamente consumabile; questo permette agli utenti di ricevere una gratificazione per il lavoro svolto. L'attività è rivolta a tutti gli utenti che vi partecipano a rotazione, anche se alcuni di essi dimostrano sia un

maggiore interesse che maggiori attitudini.

Laboratorio fantasia

Consiste nell'impiegare il tempo svolgendo attività pratiche, manuali e creative che stimolino e mantengano abilità fino- motorie, azioni di precisione, tempi di attenzione e impegno per realizzare un prodotto. La scelta dell'elaborato avviene insieme agli ospiti partecipanti e solitamente si prediligono prodotti che possano essere utili per il gruppo e favorire la convivenza o in riferimento alle altre attività interne, per stimolare l'impegno e rendere le attività il più possibile collegate tra loro. Le tecniche e i materiali da utilizzare possono essere molteplici, da individuare in base alle attitudini degli operatori e alle preferenze dei ragazzi. Si valuterà a programmazione avviata, se funzionale e possibile la partecipazione a mercatini sul territorio dove esporre i prodotti realizzati nel corso dei mesi durante il laboratorio.

Disegno

Gli utenti coinvolti nell'attività sono caratterizzati da capacità espressive piuttosto varie: il disegno è comunque rivolto a tutti coloro in grado di imprimere un segno su un foglio di carta.

Il disegno ha la funzione di esprimere l'affettività, i propri vissuti, di liberarsi di tensioni e magari di esprimere con i colori ciò che è difficile esprimere verbalmente.

Giardinaggio

Quest'attività è caratterizzata sia dal rapporto con la natura che dal fine lavorativo; il primo permette ai ragazzi di stare in un ambiente accogliente e rilassante mentre il secondo consente loro di sentirsi responsabilizzati e attivi.

I tempi e le modalità dell'attività sono pensati tenendo conto delle loro problematiche, in particolare si dà loro una leggera mole di lavoro e si incentiva il dialogo tra operatore e utente e tra i ragazzi.

Pittura

Le attività espressive risultano essere molto significative grazie al grande coinvolgimento emozionale che provocano e sono accolte con piacere dalla maggior parte del gruppo.

Si cerca di arrivare ad un prodotto interamente creato e gestito dai ragazzi sia nei tempi che nei modi, creando una forma comunicativa che passa attraverso linee e macchie di colore e che ha trovato una perfetta collocazione in una forma d'arte dove non ci sono né maestri né allievi e dove la libertà conosce un limite solo nella misura della tela.

Attività didattica

Consiste nell'offrire la possibilità, a chi dimostra interesse e reagisce positivamente, di interagire, pensare, "ragionare" su argomenti e/o esperienze di loro interesse e, quando possibile, di concretizzare in un elaborato o testo scritto quanto pensato. I tempi, le modalità e il materiale da utilizzare possono essere molteplici, da individuare e "costruire" in itinere, tenendo conto di volta in volta delle circostanze e del contributo degli ospiti partecipanti e gli ambiti di applicazione sono riferibili a:

- Alfabetizzazione e scrittura (lettere, sillabe, dettati, ricopiare testi, ortografia, calligrafia, grammatica...)
- Numeri (calcoli, uso orologio, valore soldi...)
- Logica, seriazione, discriminazione, schema corporeo (schede didattiche)
- Comprensione ed elaborazione (riassunti, diari, articoli, lettere...)
- Lettura (giornali, libri, riviste)

Nell'intento di proporre attività accessibili anche ad ospiti non scolarizzati, si sono individuati strumenti e modalità più pratiche con cui incentivare l'aspetto cognitivo degli ospiti in modo più concreto. Sarà infatti possibile proporre la realizzazione e lo svolgimento di cartelloni, album fotografici, calendario mensile, disegni, cruciverba, crucipuzzle, mandala e si incentiverà l'uso di immagini e "simboli" di significato condiviso, in modo da facilitare la comunicazione e la comprensione di quanto vissuto.



10.1 Attività esterne

Le principali attività proposte all'esterno del Centro sono le seguenti:

Piscina

Da qualche anno si svolge l'attività di piscina che procede durante tutto l'anno: durante il periodo invernale al chiuso e nel periodo estivo all'aperto come momento di rilassamento e aggregazione, anche come conseguenza delle elevate temperature estive.

Attualmente l'attività viene svolta nella nuova struttura presente in località San Cassiano.

Uscite

Le gite e le uscite in genere sono attività che si svolgono in ambienti meno protetti, esterni ai luoghi conosciuti e frequentati abitualmente dagli utenti.

Ci siamo posti l'obiettivo di far uscire il ragazzo dalla quotidianità e dall'abitudine dei gesti stereotipati di tutti i giorni e di far conoscere un ambiente nuovo con persone e luoghi sconosciuti.

È stato appurato che gli utenti hanno una autonomia ridotta: nello staccarsi dalle famiglie, dalle loro abitudini, dalla propria casa ed anche dalle manie.

11 Coinvolgimento delle risorse territoriali

Proprio perché il Pei presenta, tra le sue sezioni, l'ambito integrante (autonomie evolute), è dunque più che mai importante una buona conoscenza del territorio circostante per permettere e ricercare esperienze significative per la sperimentazione individuale e di gruppo.

L'ubicazione del centro in una piccola frazione non è però sinonimo di isolamento: la zona permette infatti la possibilità di realizzare passeggiate e visite in zone e presso persone significative. Anche nei paesi vicini (Neive oppure Alba) è possibile ricercare momenti di integrazione volti a sviluppare le attività integranti. In particolare, si organizzano attività in collaborazione con alcune Proloco e si sono attivate alcune collaborazioni di sostegno a nostri laboratori con alcuni volontari della zona.

12.1 Convenzionamento con associazioni di volontariato

Le associazioni di volontariato legalmente riconosciute che desiderano concorrere al perseguimento degli obiettivi della struttura, collaborare o proporre progetti ed iniziative, possono presentare domanda alla Direzione della Cooperativa Coesioni Sociali.

Attualmente è attiva la convenzione con l'Associazione "Il Sicomoro onlus" e si organizzano attività,

laboratori ed eventi in collaborazione con alcune Proloco locali, la Parrocchia e la Caritas diocesana di Neive

12 Dati amministrativi dell'ente

COOPERATIVA COESIONI SOCIALI società cooperativa sociale

C.so Piave 71/b- 12051 ALBA (CN)

Tel.: 0173 366756; 0173 290904; Fax: 0173 228321

www.coesionisociali.it

info@coesionisociali.it

P.iva: 02531620041

Iscrizione albo nazionale: A104965

CENTRO DIURNOL'IPPOCASTANO

VIA MONIPRANDI, 8

FRAZ.BRICCO, NEIVE (CN)

TEL. 0173 369049

E-mail ippocastano@coesionisociali.it

