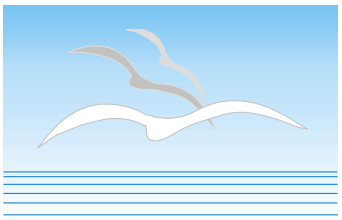


PROVINCIA ITALIANA P.I.C.F.I.C.

Comunità Padre Monti

Centro di Accoglienza per Disabili

"IL GABBIANO"

Oristano (OR)

Il CENTRO ACCOGLIENZA PER DISABILI

CHI SIAMO

Il Centro Accoglienza per Disabili "Il Gabbiano" (CAD) è un servizio di accoglienza per persone con disabilità psichica e fisica. Il Centro offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano:

- Servizio educativo/ricreativo e di assistenza con attività finalizzate all'acquisizione e il mantenimento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e di autonomia.
- Assistenza agli ospiti nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane
- Servizio di assistenza domiciliare
- Servizio di trasporto
- Servizio mensa
- Servizio informativo e di supporto per le famiglie

L'Ente gestore è la Provincia Italiana della Congregazione dei " Figli dell'Immacolata Concezione" con sede legale a Roma, Via della Luce 46,m C.F. e P.Iva 13322581003. La Congregazione è stata fondata dal Beato Luigi Monti (Bovisio- MI- 1825, Saronno (VA) 1900), che nel corso della sua vita ha portato sollievo ai malati nel corpo e nello spirito. L'assistenza è basata sul modello della famiglia, suggerito dal Beato Luigi Monti e caratterizzata dalla semplicità, cercando di accogliere tutti, facendoli sentire come a casa loro. Per lui l'educatore deve "studiare attentamente il carattere e le forze degli allievi per condurli per il loro verso. Non tutti, infatti, vogliono essere guidati allo stesso modo. Non si pretenderà da tutti ugualmente, ma secondo le capacità e i doni che hanno da Dio".

La Congregazione si è sviluppata ed oggi è presente in molte parti del mondo con opere e Comunità di diverso tipo.

Il centro di Accoglienza per persone diversamente abili " Il Gabbiano", con sede in Oristano, via Cavour 13, è stato aperto l'8 Settembre 1984 da alcuni confratelli della Congregazione, dopo un'attenta indagine per verificare le reali necessità di assistenza del territorio, per prendersi cura di giovani in situazione di difficoltà e portare aiuto concreto alle famiglie.

L'attività della Comunità in questi anni si è sviluppata notevolmente operando sempre nel settore della disabilità psico-fisica.

L' Autorizzazione al funzionamento del C.A.D. "Il Gabbiano", ai sensi dell'art. 41 della L.R. n°4 del 25/01/1988 è stata concessa dalla Regione Sardegna con decreto assessoriale n° 1990 del 23/07/1999 .

I nostri valori

- **la promozione del benessere** delle persone
- **la scelta di operare sul territorio**, che consente di dare risposte congruenti ai problemi valorizzando le risorse del contesto locale
- **il lavoro sociale in rete** con i diversi soggetti pubblici e privati del territorio, organizzati o informali
- **la professionalità degli interventi** socio-assistenziali e socio-educativi
- **la connessione progettuale e la collaborazione** con realtà territoriali nell'ottica del lavoro di rete.

I principi di erogazione del servizio

Uguaglianza: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità: significa che il Centro e gli operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: significa garantire che le prestazioni siano erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte del Centro ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

Partecipazione: significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

Professionalità: significa che Il Centro opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Lavoro di rete: significa per noi lavorare promovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio (Operatori Sociali, Associazioni sportive, Scuole, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).

Territorialità: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale cui il Centro appartiene, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

DESTINATARI

Il Centro accoglie persone con disabilità psicofisiche di età superiore ai 18 anni

ORGANIZZAZIONE

Ricettività

Il Centro è autorizzato ad accogliere 30 persone con disabilità.

Apertura del servizio

Il servizio garantisce una apertura annuale di 47 settimane, con chiusure per le festività natalizie, pasquali e nazionali; il calendario viene definito annualmente e comunicato alle famiglie.

Il servizio viene di norma garantito dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 14.00. L'orario di ingresso e di uscita è flessibile, viene concordato con le famiglie e dipende in parte dalle abitudini di sonno-veglia dei soggetti, ma anche dall'organizzazione dei trasporti con mezzi di trasporto attrezzati.

LA STRUTTURA

La Comunità di Accoglienza per Disabili "IL GABBIANO" si trova a Oristano in via Cavour 13. È ubicata nella zona centrale della città, vicino a un grande parco verde e nei pressi di diversi servizi pubblici, come ufficio postale e diversi esercizi commerciali quali tabaccherie, fornerie, bar, supermarket ecc. Tale vicinanza consente agli Utenti di spostarsi autonomamente (sempre accompagnati dagli operatori) senza l'utilizzo di un mezzo di trasporto; queste condizioni facilitano l'integrazione sul territorio sostenendo l'apertura del servizio alla popolazione della città.

Gli ambienti:

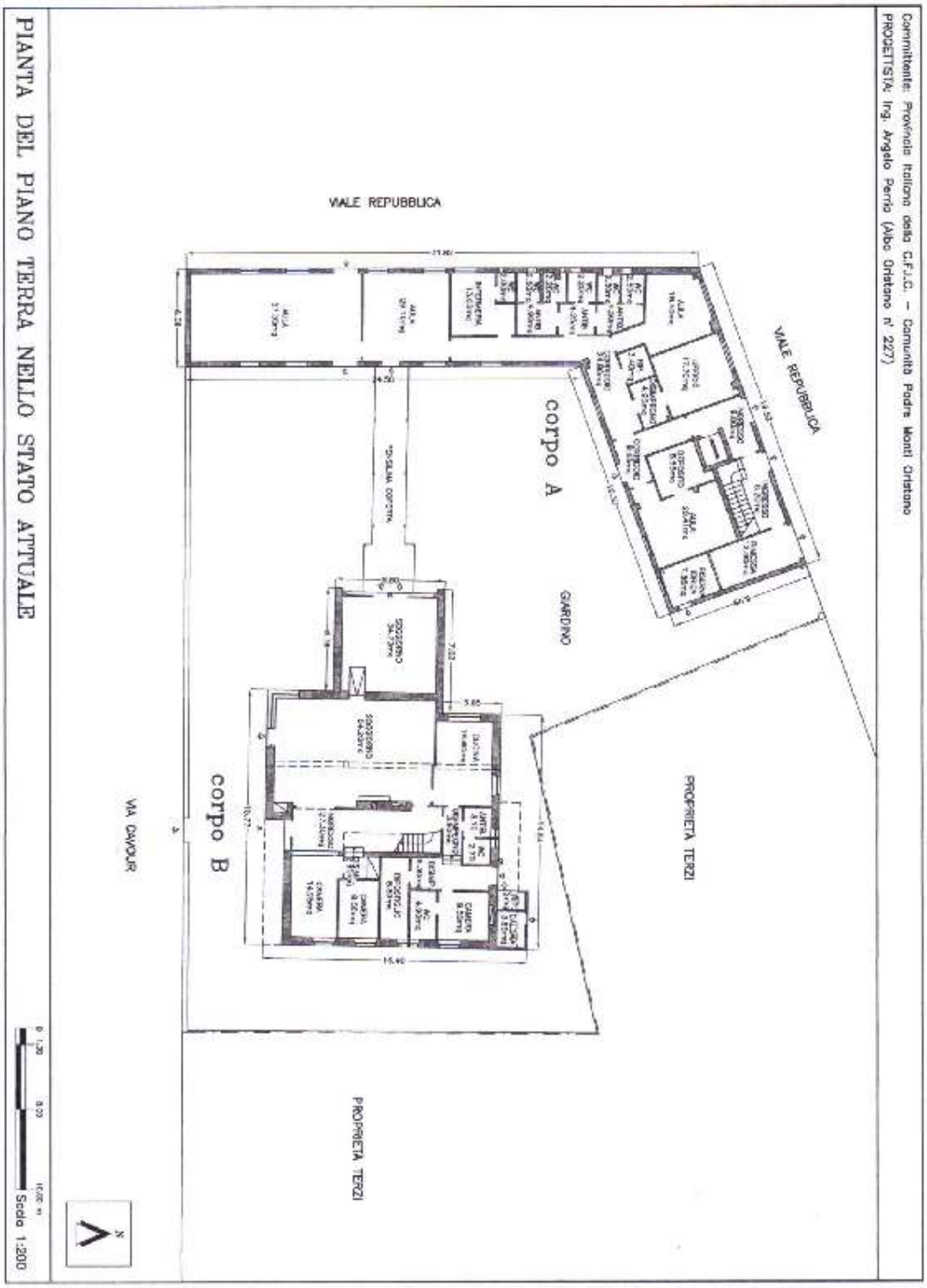
Gli ampi locali sono organizzati in modo tale da garantire un clima famigliare e accogliente. La struttura è dotata di un ampio giardino, dove il verde è curato dagli stessi ospiti della struttura, con l'aiuto degli operatori; c'è anche una zona coperta con gazebo e barbecue, utilizzata soprattutto nel periodo estivo dagli utenti in alcuni momenti di relax. Vi è inoltre un porticato che garantisce spostamenti protetti degli ospiti e uno spazio adibito a parcheggio per i mezzi in dotazione al Centro.

All'interno la struttura offre:

- tre saloni in cui vengono svolte le attività
- uno spazio mensa
- un laboratorio di informatica e uno di ceramica
- la zona bagni (sei bagni di cui uno attrezzato per disabili in carrozzina)
- spogliatoi per gli operatori
- una spaziosa cucina dove vengono distribuiti i pasti
- una dispensa per alimenti
- uno studio del Coordinatore
- un ufficio direzione
- un locale ripostiglio

Tutta la struttura è illuminata da ampie vetrate ed è dotata di un impianto di condizionamento che garantisce un clima adeguato alle esigenze degli utenti tutto l'anno.

PIANTINA


Committente: Provincia Italiana della C.F.J.C. – Comunità Padre Monti Oristano
PROGETTISTA: Ing. Angelo Perrio (Albo Oristano n° 227)
PIANTA DEL PIANO TERRA NELLO STATO ATTUALE
VIALE REPUBBLICA
VIALE REPUBBLICA
corpo A
GIARDINO
PROPRIETA TERZI
corpo B
VIA CAVOUR
PROPRIETA TERZI
Scala 1:200

IL PROGETTO ANNUALE DEL SERVIZIO

Ogni anno a Settembre e a Gennaio l'équipe degli operatori insieme al Responsabile predispone il Progetto Annuale del Servizio, diviso in due fasi:

1° fase Gennaio/Agosto

2° fase Settembre/Dicembre.

Il Progetto è strumento di riferimento nel corso dell'anno per la definizione dei programmi nelle diverse direzioni di lavoro (famiglie, territorio, priorità progettuali, nuove proposte di attività, collaborazioni o approfondimenti da esplorare, ecc.) e per lo svolgimento della vita quotidiana del Centro. Nel corso delle giornate di programmazione generale vengono precisati i Gruppi di riferimento, gli operatori referenti e le proposte del Centro (insieme ai Gruppi di Attività), gli uni da riprogettare anno dopo anno in funzione degli esiti delle verifiche di giugno/luglio e delle indicazioni che ne emergono, le altre da organizzare annualmente a partire dagli orientamenti generali che sortiscono dai Progetti Educativi Individualizzati.

Nel Progetto Annuale del Servizio trovano quindi riscontro anzitutto la distribuzione degli ospiti nei gruppi di riferimento (attualmente 5), le proposte di attività, i programmi per l'incontro con le famiglie, le strategie di integrazione col territorio, la collaborazione col volontariato e con le numerose proposte che pervengono al Centro, definite e rinnovate annualmente nell'ambito della programmazione generale del Servizio.

Il **gruppo di riferimento** è costituito da ospiti che presentano omogeneità nelle capacità cognitive, di relazione, di autonomia.

Il **gruppo di attività** è uno spazio relazionale più flessibile e variabile rispetto al gruppo di riferimento ed è soprattutto il luogo degli interessi, delle abilità, della produzione e della creatività. E' costituito dalle persone, disabili e operatori, che provengono dai diversi gruppi di riferimento per svolgere nel corso di una mattina, di un pomeriggio o di una giornata intera, un'attività specifica. La composizione del gruppo, così come il rapporto tra operatori e utenti, varia a seconda dei contenuti dell'attività e può essere tanto eterogeneo quanto omogeneo rispetto ai livelli di capacità relazionali e alle abilità. E' diretto sia dagli operatori del Centro (educatori e collaboratori) sia dagli "esperti", operatori esterni, professionisti chiamati al Centro specificamente per lo svolgimento dell'attività, integrando le competenze tecniche del personale del Centro. La programmazione di tutte le attività tiene conto dei Progetti Educativi Individualizzati nella scelta degli obiettivi, delle strategie d'intervento, dei contenuti e delle modalità relazionali.

LE STRATEGIE OPERATIVE

La personalizzazione dei percorsi

Avendo assunto come prioritario il tema della qualità della vita delle persone che lo frequentano, il Centro ha orientato la propria attenzione alla specificità che caratterizza i bisogni, i desideri, le richieste, le potenzialità dei suoi ospiti. Ciò comporta, da una parte, lo sforzo di osservazione, comprensione, dialogo che gli operatori compiono costantemente per evitare il rischio di progettare in maniera impersonale le modalità e le proposte, dall'altra parte questo implica la scelta di soluzioni organizzative improntate all'apertura e alla flessibilità, capaci di costruire e gestire interventi e prestazioni che tengano conto delle differenze individuali.

L'integrazione degli interventi

Essere attenti alla persona e al suo contesto e osservare in maniera sistemica e complessa le interazioni che si verificano consente di cogliere l'interdipendenza dei fattori e delle condizioni. In coerenza con questa prospettiva, gli interventi, che si rendono necessari di fronte ai problemi che si presentano o in funzione degli obiettivi da perseguire, sono caratterizzati dall'integrazione. Questo significa che nel servizio si procede con la modalità del lavoro d'équipe, che vede le diverse figure professionali operare nell' unitarietà di un progetto secondo una metodologia di rete fondata sulla capacità di ascolto e dialogo con gli interlocutori principali (a partire anzitutto dalla persona disabile stessa e dai suoi famigliari) e di costante rapporto con gli

altri servizi di volta in volta rilevanti (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri servizi socio-sanitari-assistenziali) nonché con gli attori del territorio (enti istituzionali, organismi privati e persone).

L'inclusione nel contesto sociale

In questa prospettiva il Centro si rivolge ai suoi ospiti sulla base di una progettualità che intende ridurre la presenza e l'importanza di "luoghi della diversità", favorendo la frequentazione, la familiarità, la condivisione di contesti di vita, di lavoro e di relazione tra cosiddetti normodotati e disabili.

A questo scopo si tende a privilegiare contesti di attività esterni (palestra, bowling, Centro Servizi Culturali, biblioteca…) e a favorire l'integrazione con soggetti normodotati (membri di altre associazioni, studenti liceali…)

MODALIA' DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO E ATTIVITA'

Gli obiettivi, le strategie e l'organizzazione

Le attività proposte dal Centro si articolano nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili

di fragilità e dei bisogni educativi degli ospiti secondo quanto previsto dai Piani Educativi Individualizzati.

Gli obiettivi

Gli obiettivi del Centro volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze della persona disabile ed il sostegno alla famiglia, sono i seguenti:

per l'ospite

- supportare la persona nella sua evoluzione globale tesa al raggiungimento della massima gestione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia;

- promuovere la qualità di vita della persona con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità e delle autonomie, favorendo l'inclusione nell'ambiente esterno e, in particolare, con la comunità di appartenenza;

- promuovere percorsi di autonomia di tipo residenziale, in accordo con la famiglia e in collaborazione con il Servizio sociale territoriale, anche in vista di un possibile inserimento lavorativo;

per la famiglia

- sostenere la famiglia nell'impegno quotidiano della cura educativa, facilitando il mantenimento al proprio interno del familiare;

- realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi educativi;

- individuare, laddove si rendano necessarie e in ogni caso insieme alla famiglia, soluzioni di sollievo.

per il territorio

- sensibilizzare il territorio cittadino promuovendo, attraverso diverse iniziative, una cultura di attenzione alla differenza;

- raccordare il proprio intervento con le Istituzioni, le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio.

Il progetto individualizzato (PEI)

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente ha la durata di 30 giorni, per osservare le competenze, i limiti e le necessità dell'utente stesso e che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza, con particolare attenzione alle istanze che porta la famiglia.

Viene steso un progetto individualizzato per ogni ospite, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia e finalizzato al raggiungimento del benessere nel maggior grado possibile.

Il Progetto individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative e di socializzazione per ogni utente.

Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Il Progetto Individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti e all'evoluzione del singolo e viene presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

Le attività

Strutturando annualmente le Attività**,** il Centro garantisce agli ospiti:

- **attività riabilitative occupazionali** (laboratori artistici, ceramica, fotografia, laboratorio di cucina…) anche finalizzate a un possibile inserimento lavorativo
- **attività di stimolazione cognitiva** (recupero delle abilità cognitive di base e delle abilità scolastiche, cineforum, lettura del quotidiano…)
- **attività socio-riabilitative**
- **attività educative** finalizzate all'acquisizione dell'autonomia personale e sociale
- **attività sportive** (calcio, calcio integrato, palestra, bocce, psicomotricità, bowling…)
- **attività ludico-ricreative** (animazione musicale, corsi di ballo, uscite, visite guidate, gite ed escursioni naturalistiche, attività di spiaggia-day nei mesi estivi…)
- **Attività di supporto alle famiglie** e di assistenza domiciliare
- Attività di coinvolgimento del territorio (in particolar modo con le scuole di diversi ordini e gradi e con altre Associazioni).

Gli ospiti partecipano alle proposte attraverso i gruppi di attività. Rispetto a questa suddivisione il Centro presenta due orientamenti:

a) gruppi omogenei per tipologia di disabilità e per livello di capacità;

b) gruppi partecipati di volta in volta da tutti gli ospiti, in relazione al P.E.I.

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

La giornata tipo

La giornata al Centro è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno in base ad un orario settimanale che dura tutto l'anno.

La giornata è normalmente così strutturata:

8.00 – 9.00 accoglienza e assemblea quotidiana (discussione delle notizie di cronaca, lettura del quotidiano…)

9.00 – 10.15 attività

10.15 – 10.30 intervallo e merenda comunitaria

10.30 – 12.15 attività

12.15 – 12.30 igiene personale e preparazione per il pranzo

12.30 – 13.15 pranzo

13.15 – 14.00 igiene personale proposte ludico ricreative e animazione.

* questa organizzazione può variare per proposte sull'intera mattinata o giornata

Accoglienza

E' il momento dell'arrivo degli utenti al centro, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia.

L'assistenza: presa in carico degli aspetti quotidiani.

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale e all'autosufficienza

- attività ricreative e sportive

- attività di cura e igiene degli ospiti,

- aiuto nella somministrazione del pasto

I laboratori

Si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti. Tali attività sono mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.

Vengono realizzati laboratori di psicomotricità, stimolazione sensoriale di attività espressive, musicali, di manipolazione, ceramica, fotografia, ballo.

Le attività all'esterno

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse, spazi ed opportunità del territorio; si tratta in particolare di:

- attività di socializzazione in contesti quotidiani "normali" che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio: attività di autonomia sociale, educazione stradale, fruizione dei servizi (bar, supermercato ecc.), partecipazione a mostre e uscite didattiche

- attività sportive: calcio, calcio integrato, palestra, bocce, bowling

- attività socializzanti con un elevato valore cognitivo, ad esempio il cineforum

- gite ed escursioni naturalistiche

- attività di spiaggia-day durante i mesi estivi

Attività con le famiglie

La famiglia è vista come portatrice di risorse sia per la cura del congiunto che per la partecipazione alla vita del servizio. Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale.

Tuttavia aprire a dimensioni di ascolto porta inevitabilmente ad accogliere dimensioni di fatica, ma anche di problemi di cui non ci si può fare carico.

Diventa qui indispensabile il lavoro di rete con altri operatori sociali e la possibilità di dare indicazioni più precise alla famiglia.

Il CAD prevede 2 assemblee annue (periodo autunnale e inizio estate) dove ci si confronta sulle proposte educative e le attività; sono previsti spazi informali di coinvolgimento: manifestazioni, gite, feste, cene sociali in cui vengono coinvolti i familiari.

Riunioni con i genitori

Il Centro organizza momenti formali di incontro fra i genitori ed i responsabili della struttura finalizzati a:

- informare su scelte gestionali e programmatiche
- accogliere perplessità, domande, suggerimenti.
- verificare l'andamento delle attività nel corso dell'anno o a fine anno

I familiari possono accedere alla struttura in qualsiasi momento della giornata, su richiesta e compatibilmente con le attività programmate.

Colloquio

È un momento privilegiato di scambio tra operatori e genitori in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative/assistenziali. Alcune volte è di particolare importanza valutare aspetti di salute ed interventi di tipo sanitario. I colloqui con gli operatori o il Coordinatore avvengono previo appuntamento.

Feste e occasioni di socialità

Sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra familiari e tra familiari e operatori.

Pranzi e feste nel periodo natalizio e in chiusura d'anno sono da anni importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che, attraverso una cura nell'offrire ambienti e proposte piacevoli, li facciano sentire non solo accolti, ma anche importanti per la vita del Centro.

L'Associazione delle famiglie

E' un'associazione in via di formazione richiesta dai genitori, che si propone di sviluppare azioni utili a sostenere le famiglie nel difficile compito educativo e assistenziale nei confronti dei figli, attraverso la promozione di iniziative di sostegno materiale e morale e l'attivazione di servizi di supporto. Tra le feste importanti c'è quella dell'Immacolata (8 Dicembre)festa patronale del centro, durante la quale, oltre al momento religioso della S.Messa, gli ospiti si propongono in uno spettacolo, sempre diverso per esprimere le loro capacità di drammatizzazione, dimostrando, anche attraverso la realizzazione di manufatti o mostre di pittura, le loro acquisizioni artistiche e di autonomia.

Potranno essere promosse una serie di attività :

- il sostegno economico per la realizzazione dei soggiorni climatici,

- l'acquisto di mezzi di trasporto, essenziali per l'apertura del Centro al territorio

- il sostegno economico per alcune attività specifiche;

- un percorso di auto-mutuo aiuto per le famiglie del Centro

L'Associazione può essere inserita nel tessuto della socialità cittadina e partecipare attivamente alla rete delle Associazioni di volontariato, collaborando alle tante iniziative che intendono sensibilizzare l'opinione pubblica riguardo ai temi dell'emarginazione e dei diritti alla cittadinanza per le fasce deboli della popolazione.

Il soggiorno - vacanza

Tra le iniziative che il Centro può offrire ai suoi ospiti c'è il "Soggiorno vacanza", un progetto non assimilabile alle altre proposte sopra illustrate non soltanto per la complessità organizzativa che lo caratterizza, ma soprattutto per le diverse finalità che presiedono a questa esperienza e perché, in ultima analisi, costituisce un'esperienza che riassume in sé la quasi totalità degli obiettivi formativi del Centro.

Il progetto prevede che gli ospiti che scelgono di partecipare all'iniziativa trascorrano nel corso dell'estate, tra giugno e settembre, un periodo di vacanza in località balneari.

A questa iniziativa possono partecipare anche i volontari con una presenza che risulta preziosa nel coadiuvare gli operatori nell'accompagnamento socio-assistenziale della quotidianità.

L'esperienza della vacanza è particolarmente significativa perché permette:

- agli ospiti che vi partecipano di vivere per una settimana lontano dalla famiglia, con gli amici e gli operatori che, insieme, riescono ad assicurare un contesto relazionale comunque famigliare, sperimentando un regime di relativa autonomia che sollecita, come sempre in questi casi, nuovi comportamenti e apre al superamento di routine magari un po' calcificate;

- agli operatori di osservare e conoscere più globalmente le persone che, per il resto dell'anno, sono loro affidate soltanto per il servizio diurno. In questo modo si apre la possibilità di una comprensione più complessiva dei bisogni e delle potenzialità e costituisce perciò una risorsa preziosa per il consolidamento delle relazioni interne al Centro;

- alle famiglie di vivere un momento di sollievo trovandosi per una settimana senza il quotidiano carico di impegni che la convivenza con la persona con disabilità sempre comporta.

Attività di raccordo con le istituzioni e la rete dei servizi

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul territorio finalizzate a favorire un'apertura del Centro verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili. Si realizzano attività di incontro, sostegno, promozione di percorsi di integrazione, socializzazione, condivisione rivolti anche alle famiglie degli ospiti.

Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al Centro, gruppi organizzati e genitori che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori del Centro per la preparazione di eventi particolari (Feste natalizie, mostre ecc.).

Il servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità, promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici). In particolare la Comunità collabora con:

- **Enti Locali** (Assistenti Sociali e Responsabili dei servizi alla persona) nella fase di programmazione dell'inserimento, nella predisposizione del PEI per l'ospite, nella verifica e valutazione periodica degli interventi;
- **Scuole:** la Comunità accoglie ogni anno studenti dei vari licei della provincia per collaborazioni e progetti di Alternanza Scuola Lavoro (Pcto), collabora con L'Istituto Alberghiero " Don Deodato Meloni" per la realizzazione di programmi di formazione degli ospiti; collabora inoltre con Scuole e Istituti comprensivi nella realizzazione di manifestazioni e incontri di sensibilizzazione sui temi della disabilità.
- **Centro di Salute Mentale della Asl di Oristano p**er la progettazione e verifica di interventi rivolti ai propri ospiti
- **Centro Servizi Culturali di Oristano** per la realizzazione del progetto annuale di Cineforum
- **Enti di promozione sportiva:** la Comunità è accreditata al progetto internazionale Special Olimpics Sardegna, con cui collabora da vari anni per la promozione/realizzazione di progetti specifici di inclusione sociale mediante la sporterapia. Inoltre è affiliata all'Ente di promozione sportiva CSEN per la realizzazione di programmi di sport-terapia.
- **Centro Medico Multimed** per la realizzazione di programmi riabilitativi rivolti ai propri ospiti
- **Palestra Kinetica**, Associazione Sportiva Dilettantistica Streetbox, ASD Bocciofila di Oristano per la realizzazione di programmi di attività sportive e manifestazioni a tema
- **ASD Artist Projet** per la realizzazione di programmi di danzaterapia e spettacoli

MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DAL CENTRO

L'ammissione al Centro avviene a seguito di presentazione di richiesta, mediante apposita modulistica, da inoltrare al Responsabile. Tale richiesta può essere fatta dalla famiglia dell'utente o dall'Assistente Sociale di riferimento.

I familiari, attraverso alcuni momenti d'incontro con la Coordinatrice hanno l'opportunità di far presente le loro richieste e di farsi una idea più precisa di come sarà la giornata del congiunto disabile al Centro.

La Coordinatrice, insieme all'equipe, provvederà ad analizzare il bisogno e a predisporre un'ipotesi progettuale.

A seguito di parere positivo dell'equipe e del Coordinatore Responsabile, vengono concordati con la famiglia gli obiettivi del periodo di osservazione e la data di avvio dello stesso.

Il periodo di osservazione dura di norma un mese e deve permettere di valutare l'idoneità della persona alle caratteristiche del servizio e la possibilità del Centro di rispondere ai bisogni della persona disabile e della famiglia. Nel caso in cui la struttura non abbia posti disponibili, il nominativo della persona viene inserito in una lista d'attesa.

Le **dimissioni** dal Centro avvengono:

- su richiesta dell'ospite, della famiglia o del tutore per sopravvenute nuove esigenze, mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno un mese di tempo;

- su proposta del Servizio per conclusione e/o modifica del P.E.I. In questo caso le dimissioni vengono esaminate e discusse con la famiglia e con gli operatori sociali di riferimento.

- a seguito di assenza per oltre un mese, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia;

- a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute per oltre tre mesi continuativi, previa valutazione dell'équipe del Centro. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro Diurno ad altri soggetti in lista d'attesa;

- per mancato pagamento della retta di frequenza.

Rette

La quota fissa a carico della famiglia o del Comune è variabile in funzione del Servizio scelto:

• Inserimento a tempo pieno (5gg a settimana)	costo Euro 590.00 mensili
• Inserimento a tempo parziale (4/3/2 gg a settimana)	costo da Euro 540 a 340mensili
• Costo del pasto	Euro 7.00 cad.
• Trasporto	da Euro da 160, variabile secondo la distanza.

La retta deve essere pagata dalle famiglie entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento. In caso di mancata corresponsione della retta il servizio potrà essere sospeso.

La quota di iscrizione annuale è di Euro 30,00 e comprende l'assicurazione.

Per il pagamento della retta le famiglie possono accedere ai contributi della L. 162/98. In alcuni casi è l'Ente locale che si fa carico del pagamento della retta, prevedendo una compartecipazione dei destinatari alla spesa.

Certificazione Fiscale

La certificazione delle rette ai fini fiscali sarà rilasciata ad ogni Utente entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione annuale dei redditi; tale certificazione è sempre intestata al fruitore del servizio.

Polizza Assicurativa Il Gestore del C.A.D. ha provveduto a stipulare giusta polizza assicurativa di responsabilità civile (,Polizza nr.75859844 stipulata presso l'Agenzia Allianz Oristano) secondo quanto previsto da normativa vigente, per danni a cose e persone.

Inoltre, presso la succitata Agenzia è stata stipulata la polizza n.r 79113646 per copertura infortuni per utenti, operatori e volontari.

PERSONALE

L'ÈQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'equipe del servizio elaborano in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'equipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

Gli operatori della C.A.D. "IL GABBIANO" si sottopongono a processi di formazione permanente, previsti nel Piano annuale della formazione, che permettono un aggiornamento costante delle loro competenze e della loro preparazione. Nello specifico la responsabile del servizio stabilisce un budget annuale (di ore e/o di euro) entro il quale programmare la formazione degli operatori, in ottemperanza con la normativa specifica in materia, valorizzando le offerte del territorio, spazi di formazione interna, e momenti di autoformazione.

Il **Delegato del Rappresentante Legale dell'Ente gestore, nominato dalla Congregazione**, è presente in struttura**,** opera con funzioni di Direzione e sovraintende al buon andamento della struttura. Definisce le linee di indirizzo, gestisce l'amministrazione, è responsabile del Centro e di tutto il personale. Indice le riunioni per l'organizzazione del lavoro in collaborazione con il Coordinatore e gli Educatori del Centro. Consultandosi con il Coordinatore, decide di ammettere nuovi utenti o dimettere quelli che non possono più proseguire il percorso educativo al Centro. E' responsabile dell'animazione spirituale ed è presente alle riunioni d'equipe. Gestisce e cura i rapporti di rete nel territorio in collaborazione con il Coordinatore.

Il **Coordinatore, in collaborazione con la Direzione,** ha il compito di coordinare l'attività degli Educatori predisponendo, con loro, i Piani Educativi Individualizzati. La sua funzione all'interno del Servizio è quella di monitorare l'andamento delle attività, coordinare e supervisionare l'équipe di lavoro, predisporre e supervisionare la documentazione prodotta e garantire l'aggiornamento permanente alle Operatrici. Tiene, per la Direzione, i rapporti e collabora con il Servizio Sociale dei Comuni di appartenenza degli utenti e con gli altri servizi specialistici che interagiscono con la Comunità. Segue la fase di inserimento degli Ospiti, collaborando con l'Educatrice di riferimento. Cura i rapporti con i genitori mediante appositi incontri per la presentazione dell'organizzazione e funzionalità del servizio, favorendo la partecipazione degli stessi alle varie iniziative della Comunità. E' Referente, per la Direzione, dei rapporti con i servizi territoriali e i soggetti istituzionali.

Il Coordinatore è presente in Comunità per 12 ore settimanali Il lunedì, mercoledì, venerdì, secondo le necessità del servizio

Gli e**ducatori** declinano il Progetto Individuale in attività e proposte che realizzano secondo un'organizzazione settimanale.

Compito degli educatori è anche quello di documentare il lavoro svolto, aggiornare i documenti del servizio relativamente ai Progetti. Per ogni ospite viene individuato un educatore di riferimento che ha un'attenzione particolare per tutto ciò che lo riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sull'utente.

L'educatore realizza il progetto del servizio con il gruppo di lavoro.

In collaborazione con l'equipe del Centro, concorre alla valutazione dell'utente, alla stesura del Programma educativo Individualizzato ed alla stesura del programma delle attività e dei laboratori.

Gestisce ed aggiorna la cartella dell'utente. Condivide e segue le linee definite in équipe.

È responsabile degli utenti affidati alla sua persona. Partecipa agli incontri di programmazione previsti.

Educa e accompagna gli utenti, compatibilmente con le loro esigenze soggettive nello sviluppo di un'autonomia personale e sociale e nell'acquisizione e/o mantenimento di competenze comportamentali, cognitive, affettive e relazionali, finalizzate verso un'adeguata integrazione sociale.

Promuove e conduce attività per lo sviluppo cognitivo, attività creative-manuali e ludico-ricreative di intrattenimento e di animazione (giardinaggio, attività mirate al recupero e/o al mantenimento di manualità fine, cineforum, karaoke), informative/culturali (lettura dei quotidiani, settimanali).

Accompagna gli utenti in attività quotidiane: dispensa la merenda ed il pranzo, fa la spesa, partecipa ad attività sportive, ecc. Aiuta gli utenti nell'igiene personale e ne è responsabile.

Gli educatori sono presenti in Comunità per 30 ore settimanali, secondo turni prestabiliti:

3 educatrici ore 8.00-14.00

1 educatrice ore 9.00-14.00

1 educatrice ore 8.30-14.30

1 educatrice ore 10.00-12.00 (con mansioni di sostegno individualizzato)

L' **operatore socio-assistenziale**, grazie alla sua formazione specifica, garantisce attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Collabora con le educatori nella realizzazione dei percorsi programmati. E' presente tutti giorni dalle 9.00 alle 12.30

I Tecnici Esperti (ceramista, maestra di ballo ecc.) hanno il compito di sostenere la progettazione e la realizzazione delle attività laboratoriali, insieme agli educatori e ai collaboratori socio-educativi. Pertanto svolgono anche una funzione formativa. Sono presenti annualmente in quanto chiamati ad integrare le capacità tecniche dell'organizzazione in funzione del Progetto generale di Servizio messo a punto dall'équipe educativa. Sono presenti in Comunità con un orario settimanale variabile, in relazione alle esigenze del Servizio.

Gli autisti

Svolgono il servizio di trasporto da casa alla Comunità e viceversa e il trasporto degli ospiti per le attività che si svolgono all'esterno della struttura. Un autista presta servizio per 30 ore settimanali, un altro per 25 ore settimanali.

Addetto alle pulizie.

Si occupa della pulizia, dell'igiene e del riordino del centro

Tutti gli operatori del servizio sono dotati di un tesserino di riconoscimento con fotografia, nome, cognome, data e luogo di nascita, qualifica professionale ricoperta e data di inizio rapporto che ne consente l'univoca

identificazione. Copia di ogni tesserino di riconoscimento è esposta in bacheca all'interno della struttura in modo da renderla ben visibile.

MENSA, TRASPORTI E PULIZIE

Il Centro garantisce il servizio mensa esterno tramite un servizio di catering svolto dalla Ditta " L'Artigiano del Rinfresco" e il menù viene comunicato ad ogni famiglia.

I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il Responsabile dietista della ASL. Il menù viene scrupolosamente rispettato ogni giorno e variato in base alla stagionalità.

Il servizio trasporto (al mattino dalle ore 7,45 alle ore 9,00 – in condizioni normali di viabilità - e

al pomeriggio dalle ore 13,30 alle ore 15,30) è svolto dai due autisti.

Le pulizie sono svolte da un'ausiliaria.

I MEZZI DI TRASPORTO

Il Centro dispone dei seguenti mezzi di trasporto: 3 pullmini 9 posti di cui 1 con pedana per il sollevamento delle sedie a rotelle.

CONTATTI

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, contattarci la mattina:

- al n° di telefono 0783/216050

- e-mail gabbiano.comunita@tiscali.it

LA QUALITA' OFFERTA DAL SERVIZIO

1. Qualità organizzativa

QUALITÀ

Controllare la *qualità* fornita dal Centro significa spostare l'attenzione dalla semplice verifica del servizio erogato, per concentrarla sull'organizzazione e sui processi che stanno a monte del servizio stesso. In altre parole, si tratta di ricercare il miglioramento della qualità del lavoro attraverso una precisa metodologia codificata (*standardizzata*), in modo da ridurre al minimo i difetti e i disservizi e assicurare così la piena soddisfazione degli utenti.

Gli indicatori che nel Centro vengono considerati in questo controllo qualitativo sono i seguenti:

- *indicatori istituzionali e strutturali,* riferiti alle risorse umane (numero di educatori, assistenti, personale di supporto, ecc.), alla valutazione dell'adeguatezza della strutture (ampiezza degli spazi, assenza di barriere architettoniche, presenza di locali adibititi a laboratori e di spazi per varie attività didattiche) e alla disponibilità di attrezzature e sussidi;
- *indicatori organizzativi* e *procedurali*, intesi come metodologia standardizzata di progettazione e verifica. A questo livello sono da considerare la qualità dei rapporti istituzionali fra il Centro ed altre agenzie, l'utilizzo degli educatori in relazione alla specifiche competenze, la flessibilità organizzativa di orari e attività, le modalità di relazione fra responsabile del servizio, educatori ed altre figure anche esterne, la gestione delle operazioni di programmazione, di verifica, le attività di formazione, ecc.*;*
- *indicatori di risultato,* che non riguardano soltanto l'apprezzamento dei livelli di apprendimento raggiunti dagli utenti, ma anche e soprattutto l'analisi dell'integrazione nel contesto sociale*;*

- *indicatori di soddisfazione* di coloro che direttamente o indirettamente fruiscono dei servizi del Centro (in primo luogo utenti e famiglie)

Facendo riferimento agli indicatori evidenziati, l'equipe del Centro ha elaborato una serie di strumenti (questionari e griglie di rilevazione), attraverso i quali viene controllata annualmente la qualità del Servizio, con il coinvolgimento degli operatori, degli utenti e delle famiglie che interagiscono a vario titolo con il Centro.

Dimensione di qualità Standard

Équipe

- La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana.
- All'équipe partecipano stabilmente il Responsabile amministrativo, il Coordinatore Responsabile del servizio, gli Educatori. Le OSS partecipano quando si rende necessario. L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione della programmazione annuale, dei Progetti Individualizzati e alla loro costante valutazione e verifica.
- Tempi di erogazione del servizio: il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdì per 47 settimane l'anno (ad esclusione delle festività).

Sostituzioni

Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità:

· *sostituzione su emergenza* mediante spostamenti di personale all'interno del servizio;

· *sostituzione programmata:* sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio;

· *sostituzione per lunghi periodi*: si ricorre a personale esterno privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.

Luoghi di erogazione del servizio

- Comunità Il Gabbiano via Cavour 13 Oristano
- strutture esterne (palestre, Bowling, Centro Servizi culturali) scelte sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti

Mezzi

- disponibilità di pulmini attrezzati che garantiscono il trasporto giornaliero degli ospiti e la fattibilità delle uscite nel territorio
- attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività

2. Qualità dell'intervento

Dimensione di qualità Standard

- Personalizzazione dell'intervento: per ogni persona disabile vi è attenzione alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni sanitari, assistenziali, educativi, cognitivi, psicologici e sociali
- Si individuano obiettivi generali e specifici declinati poi in attività e proposte di piccolo, medio e grande gruppo
- Revisione annuale del progetto
- Condivisione con la famiglia
- Omogeneità e continuità nell'intervento
- La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, cartella utente, verbali e riunioni).
- Verifica e revisione del piano di intervento: gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente.

- Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento secondo le scadenze previste nel piano individuale e comunque non superiori a 1 anno.

Relazione con l'ospite

- Nella vita del servizio l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento per trasmettere la propria presenza e disponibilità.
- La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale ma anche alla capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro.
- L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto.
- Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia.
- Ove possibile, vengono stimolate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio, anche in vista di un possibile inserimento lavorativo.
- Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco tra operatori e persone disabili.

Relazioni con le famiglie

- Il servizio, soprattutto attraverso l'educatore di riferimento, si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia.
- Quando possibile o necessario, l'operatore svolge un ruolo di accompagnamento e sostegno nelle azioni di cura

Relazioni con altri servizi ed enti del territorio

- Il servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità, promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici). In particolare la Comunità collabora con gli Enti Locali (Assistenti Sociali e Responsabili dei servizi alla persona) nella fase di programmazione dell'inserimento, della predisposizione del PEI per l'ospite,

3. Qualità professionale

Dimensione di qualità Standard

Titoli e qualifiche

- Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche o di comprovata esperienza come previsto dalla normativa.

Formazione

- Sono previsti periodici momenti di approfondimento e supervisione
- E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.

4. Qualità e sicurezza

DIMENSIONE DI QUALITÀ STANDARD

Sicurezza e tutela

- Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 (EX legge 626/94) in materia di sicurezza.

- Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy come da Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018.
- Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.

5. Per migliorare la qualità

PROCEDURA PER I RECLAMI E MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ATTI PUBBLICI E ALLE INFORMAZIONI IN POSSESSO.

Tutti coloro che si relazionano con il servizio possono sottoporre al Responsabile reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso.

Il reclamo assume rilevanza sotto due aspetti:

- esterno, di tutela e di comunicazione con gli utenti;

- interno, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle proteste pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato sia del problema più generale relativo all'erogazione del servizio.

Il reclamo aiuta a colmare il vuoto di comunicazione che spesso si presenta con l'utente, consentendo una più chiara informazione circa la qualità dei servizi fruibili ed offrendo un canale di dialogo: esso costituisce una risorsa, uno "specchio critico" sulla qualità dei servizi erogati e sulla percezione che ne hanno gli utenti.

I reclami vanno indirizzati su apposita modulistica al Responsabile del Centro (Allegato 3)

VERIFICA DELLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il Centro si impegna a garantire tramite il coordinamento degli interventi e la verifica delle prestazioni fornite, realizzati dai propri operatori, il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Il Responsabile si impegna a promuovere il processo di valutazione del servizio coinvolgendo tutti gli attori sociali che hanno a che fare con esso e secondo modalità e strumenti di comprovata affidabilità scientifica.

In particolare, in riferimento ai fruitori dei servizi, il Centro si impegna ad operare una verifica annua del grado di soddisfazione del servizio erogato attraverso la somministrazione di un **questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.**

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza ("customer satisfaction") è uno degli strumenti per rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita di un determinato servizio e le aspettative che il cliente/utente aveva in relazione al soddisfacimento di un dato bisogno, prima di accedere a quel dato servizio.

Gli obiettivi dell'indagine di customer satisfaction sono:

- identificare le aree di miglioramento del servizio;

- individuare servizi complementari o integrativi in modo da ridurre o eliminare particolari fattori di insoddisfazione;

- identificare i segmenti di utenza a cui il servizio genera un livello più alto di soddisfazione o insoddisfazione;

- individuare la soddisfazione/insoddisfazione per gli aspetti comunicativi dell'erogazione del servizio.

Il questionario dovrà porsi finalità precise e delimitate e non dovrà essere eccessivamente lungo; le domande dovranno poter essere analizzate nella loro singolarità, ma la struttura complessiva delle stesse dovrà consentire di ricondurre l'intero questionario all'unitarietà. Il questionario inoltre dovrà essere caratterizzato da una facilità di navigazione e lettura, ovvero da una struttura leggera di domande poste in

sequenza logica che faciliti la compilazione. Le domande infine dovranno per lo più riferirsi a comportamenti, piuttosto che ad atteggiamenti o giudizi generici, poiché l'analisi dei comportamenti risulta più agevole e questi sono empiricamente osservabili. Inoltre la direzione si impegna a predisporre e somministrare annualmente un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori coinvolti nel servizio.

Strumenti di valutazione

Il C.A.D. "Il Gabbiano" ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che erogano tale servizio. Per questo motivo utilizza una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti, Familiari e Operatori.

- **Utente:** viene annualmente somministrato un questionario predisposto per una facile compilazione, da compilarsi con il supporto di un operatore opportunamente formato, ove sia necessario.

- Familiari: annualmente viene consegnato direttamente al familiare di riferimento al quale si chiede la restituzione dopo la relativa compilazione.

- **Operatori:** ad ogni dipendente è annualmente chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati collegialmente.

TUTELA DELLA PRIVACY

Il Gabbiano assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Decreto n. 101/18 del 10 Agosto 2018 e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;

- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune o dalle famiglie

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'educazione e all'assistenza del C.A.D. che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi educativi, di cura ed Assistenziali;

- ai familiari, su richiesta;

- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è *La Congregazione "Figli dell'Immacolata Concezione" Comunità Padre Monti "Il Gabbiano"* . Responsabile della protezione dei dati personali è Padre Giovanni Petrelli. Tutti gli Educatori e gli Operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

ALLEGATO 1

Richiesta di ammissione

Al Responsabile della Comunità

" Il Gabbiano"

Via Cavour 13 Oristano

Oggetto: richiesta di iscrizione presso la Comunità Padre Monti "il Gabbiano " di Oristano

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____

Il _____ C.F._____

Genitore/tutoredi _____ CF_____

nato a_____ il _____

residente a _____ in via _____ tel _____

CHIEDE

Di inserire il proprio figlio al centro " Il Gabbiano" di Oristano. Il sottoscritto allega alla presente la documentazione clinica, psicologica-sociale e scolastica di cui è in possesso.

Inoltre il sottoscritto, in caso di accoglimento della presente richiesta di inserimento

DICHIARA

1. di aver preso visione e di accettare le vigenti tariffe di frequenza mensili applicate dal Centro
2. di impegnarsi al pagamento delle rate mensili entro e non oltre il giorno 10 del mese successivo

In particolare si richiede l'utilizzazione dei seguenti servizi:

- □ inserimento al Centro a tempo pieno
- □ inserimento al centro a tempo parziale (indicare i giorni per cui si chiede la frequenza)
  _____

□ mensa
□ trasporto

Il sottoscritto si impegna inoltre a comunicare tempestivamente stati o situazioni relative al proprio figlio/a (patologie particolari, allergie, uso di farmaci, ecc…).

Il/La sottoscritto/a, in relazione a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03, "Codice in materia di protezione dei dati personali", esprime il proprio consenso alla raccolta e al trattamento dei dati riportati nella presente domanda, entro i limiti e secondo le finalità previste dalla Legge.

Luogo e data _____ lì_____

Firma del richiedente

_____

Documenti da allegare alla domanda:

_ copia del verbale di invalidità e del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;

_ relazione socio-educativa dell'eventuale servizio di provenienza;

_ documentazione socio-sanitaria aggiornata, utile alla valutazione.

ALLEGATO 2

Questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

Lo strumento che qui si riporta indica una serie di parametri che misurano il livello di soddisfazione della famiglia dell'ospite. Esso costituisce uno strumento per migliorare il servizio verificando anche le diverse necessità degli utenti.

La scheda di valutazione viene distribuita alle famiglie degli ospiti almeno una volta all'anno.

L'analisi complessiva dei dati raccolti viene effettuata da un gruppo di lavoro composto dal Coordinatore del servizio e dagli Operatori del Centro. Gli esiti dell'analisi sono restituiti ai familiari degli utenti e all'Amministrazione Comunale.

PROVINCIA ITALIANA C.F.I.C.

Comunità Padre Monti

Centro di accoglienza per Disabili "IL GABBIANO"

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DEGLI UTENTI DELLA COMUNITA'

Gentili Familiari, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti ci interessa molto raccogliere il vostro parere sul funzionamento della Comunità.

Vi chiediamo di esprimere un parere sui diversi aspetti che generano la qualità del servizio. Va data una sola risposta ad ogni domanda, barrando la casella corrispondente.

Il questionario é e resterà anonimo.

Appena l'avrete compilato Vi preghiamo di chiuderlo nell'apposita busta e restituirlo al Centro. Si garantisce che i dati e le opinioni raccolti sono anonimi e saranno trattati solo in forma aggregata. Non sarà quindi possibile in alcun modo ricostruire opinioni individuali.

Si prega cortesemente di compilare e riconsegnare alla Comunità o all'autista

Percezione della qualità degli interventi

1. **Mio figlio è interessato e motivato alle attività proposte**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto
   -
2. **Gli interventi proposti coincidono con la mia "idea di Comunità"**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

3. **In questa Comunità, quando ho un problema so a chi rivolgermi**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

4. **In Comunità avverto un clima di serenità e fiducia**
    - Poco
    - Abbastanza
    - Molto

5. **Sono soddisfatto di questa Comunità**
    - Poco
    - Abbastanza
    - Molto

6. **Mio figlio va d'accordo con gli altri ospiti**
    - Poco
    - Abbastanza
    - Molto

7. **Mio figlio si trova a suo agio con gli operatori**
    - Poco
    - Abbastanza
    - Molto

RAPPORTO COMUNITA'-FAMIGLIA

1. **Ritiene di essere informato sugli interventi e sulle attività che si svolgono in Comunità?**
    - Poco
    - Abbastanza
    - Molto

2. **Questa Comunità prende in considerazione le preoccupazioni e i suggerimenti dei genitori**
    - Poco
    - Abbastanza
    - Molto

5. Come genitore mi sento ben accolto dalla Comunità

- Poco
- Abbastanza
- Molto

6. Ritiene che la famiglia venga coinvolta nel progetto educativo?

- Poco
- Abbastanza
- Molto

7. Giudica positivo il rapporto tra la famiglia e gli operatori della Comunità?

- Poco
- Abbastanza
- Molto

ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DELLA COMUNITA'

1. **E' soddisfatto della gestione della Comunità?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto
   -
2. **E' soddisfatto dell'organizzazione della Comunità?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

3. **E' soddisfacente la funzionalità dell'edificio?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

4. **Sono soddisfacenti le condizioni igieniche?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

5. **E' soddisfacente la qualità dei pasti?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

6. **E' soddisfacente il servizio di trasporto?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

7. **Ritiene valido il lavoro educativo svolto con il suo familiare?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

8. **Ritiene adeguate le attività educative/ricreative svolte all'interno della Comunità?**
   - Poco
   - Abbastanza
   - Molto

9. **Ritiene adeguate le attività educative/ricreative svolte all'esterno della Comunità?**
   - Poco
   - Abbastanza

- Molto

10. Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal suo familiare e/o quali ritiene sia utile proporre?

……
……
……

11. Consiglierebbe questa Comunità ad un altro genitore?

a. Poco
b. Abbastanza
c. Molto

12. Ha suggerimenti per migliorare la qualità del Servizio?

(può scrivere le sue osservazioni nello spazio qui sotto)

_____
_____
_____
_____
_____

Grazie per la collaborazione

ALLEGATO 3

Modulo per la rilevazione dei Problemi e dei Reclami.

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti, di recepire i problemi del cliente/utente e di rilevare le non conformità agli standard previsti dal sistema qualità adottato dal Centro, qualora avesse delle rimostranze o delle lamentele, La invitiamo a compilare questo modulo affinché si possa intervenire per eliminare il problema e attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio. Il modulo dovrà essere consegnato al Responsabile del Centro Padre Giovanni Petrelli.

SCHEDA DI RECLAMO CENTRO DIURNO DISABILI "Il Gabbiano"

Gentile Familiare, qualora desiderasse esprimere un reclamo o dei rilievi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di spedirla o consegnarla direttamente al Responsabile

COGNOME _____ NOME _____ NUMERO DI TELEFONO _____
INDIRIZZO_____

OGGETTO del reclamo : _____

Data _____ FIRMA _____

Riceverà una risposta all'indirizzo e/o al numero di telefono indicati da parte del Responsabile entro 15 Giorni

Allegato 4

VALUTAZIONE delle COMPETENZE e della SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI DEL Centro.

Il presente strumento indica una serie di parametri che vogliono misurare il livello delle competenze (attraverso una scala di valutazione compresa da 1 a 10) e della soddisfazione (attraverso una scala di valutazione che varia da molto insufficiente a ottimo) di chi lavora all'interno del Centro. Esso costituisce, insieme al questionario sul grado di soddisfazione dei familiari degli utenti, un ulteriore strumento per migliorare il servizio stesso. L'analisi complessiva dei dati raccolti verrà effettuata da parte del Responsabile e gli esiti esposti nella bacheca del Centro. (in linea complessiva e generale) e i restituiti agli operatori attraverso colloquio/confronto e restituzione individuale.

Operatore – Cognome/Nome _____Data di compilazione _____

Area delle COMPETENZE

SAPERE

Conoscenza del Servizio in cui si lavora:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Conoscenza dell'utenza inserita nel Servizio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Conoscenza degli strumenti di assistenza e cura necessari per l'utenza:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

Conoscenza degli strumenti di gestione delle emergenze (es. pronto soccorso, antincendio…):

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

SAPER FARE

Capacità di esserci e di agire per il Servizio:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

_____

Capacità di svolgere in modo adeguato l'assistenza e cura dell'utente:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

Capacità di gestire eventuali emergenze:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

…SAPER ESSERE

Capacità di vivere il proprio ruolo operativo:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

Capacità di saper svolgere in modo adeguato i compiti assegnati:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

Rispetto del proprio ruolo e mandato:

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

Rispetto del ruolo, del mandato e del lavoro dell'altro (es. collega, collaborati esterni…)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Osservazioni:

_____

_____

_____

_____

PUNTI PERSONALI DI FORZA:

_____

_____

_____

_____

PUNTI PERSONALI DI MIGLIORAMENTO:

_____

_____

_____

_____

Valutazione della soddisfazione degli operatori del Centro.

In riferimento al servizio offerto, si chiede di esprimere il livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate.

Programmi di formazione del personale:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Efficienza ed efficacia organizzativa del Centro.

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Disponibilità delle risorse strumentali necessarie per le varie attività (es. attrezzature, automezzi, strumentazioni varie…):

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Qualità della collaborazione nel Centro con il gruppo di lavoro:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Valorizzazione del contributo individuale da parte del Servizio:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Pulizia della struttura:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Qualità della collaborazione con le famiglie:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Intervento e presenza della Direzione nei confronti degli operatori:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Funzionamento dell'équipe:

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Suggerimenti per migliorare le criticità:

_____

_____

Come si valutano le attività proposte all'utenza all'interno del Centro?

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Suggerimenti per introdurre miglioramenti:

_____

_____

_____

_____

Come valutate le attività proposte all'utenza all'esterno del Centro?

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Suggerimenti per introdurre miglioramenti:

_____

_____

_____

_____

Nel complesso, quanto ci si sente soddisfatti del lavoro svolto?

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Nel complesso, quanto ci si sente soddisfatti del Servizio in cui si lavora?

o Molto insufficiente;

o Insufficiente;

o Sufficiente;

o Buono;

o Ottimo.

Perché?

_____

_____

_____

_____

Osservazioni – Suggerimenti:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma

_____

Allegato 5

Questionario di valutazione della soddisfazione degli ospiti

1. Ti piace venire in Comunità?

o Si

o Abbastanza

o No

2. Ti piace passare la giornata in Comunità?

o Si

o Abbastanza

o No

3. Ti piacciono le attività che fai durante la giornata?

o Si

o Abbastanza

o No

Mangi bene in Comunità?

o Si

o Abbastanza

o No

4. Ti trovi bene con i tuoi compagni?

o Si

o Abbastanza

o No

5. Ti trovi bene con gli operatori?

o Si

o Abbastanza

o No

Gli operatori ti aiutano quando hai bisogno?

o Si

o Abbastanza

o No

6. Ti piacciono le uscite organizzate dagli operatori?

o Si

o Abbastanza

o No

Una cosa che ti piace della Comunità :

_____

Una cosa che non ti piace del Comunità:

_____

Data _____ Firma _____