ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. GALATINA

Carta dei servizi

C.D.D. IMMACOLATA

CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO-RIBILITATIVO (R.R. 5/2019)

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	pag. 3
VALORI DI RIFERIMENTO	pag. 4
PRINCIPI ISPIRATORI	pag. 4
PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVIO RIABILITATIVO CCD IMMACOLATA	pag. 5
DESTINATARI	pag. 6
ORGANIZZAZIONE	pag. 6
PERSONALE: L'EQUIPE	pag. 7
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO	pag. 10
ATTIVITA' E SERVIZI	pag. 11
GIORNATA TIPO	pag. 19
CHI SIAMO	pag. 22
COME CONTATTARCI	pag. 24
FATTORI E INDICATORI DI QUALITA'	pag. 24
PER MIGLIORARE LA QUALITA'	pag. 25

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative al CDD Immacolata dell'Asp Istituto Immacolata di Galatina, allo scopo di dare sostanziale attuazione all'impegno per la "costituzione partecipata" dei servizi, funzionale alle necessità d el territorio e, nello specifico, ai bisogni primari degli ospiti del Centro.

Secondo le ultime indicazioni di legge (art. 13 della Legge 328/2000) la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile per l'accreditamento all'erogazione dei servizi e nella realizzazione di progetti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento;
- presentare il Centro e i servizi che offre ai cittadini
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi dei Servizi e controllando che vengano raggiunti.

Il CDD Immacolata pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- la sua funzione e il suo scopo
- la sua organizzazione
- le modalità di funzionamento
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

Valori di riferimento

L'ASP Istituto Immacolata assume come valori:

- la promozione del benessere delle persone e della comunità locale

- 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, organizzati o informali, del territorio
- la professionalità degli interventi socio-assistenziali e socio-educativi
- la connessione progettuale e la collaborazione con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

Principi ispiratori

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

Imparzialità: significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa 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 la cooperativa 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.

Territorialità: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO RIABILITATIVO CDD IMMACOLATA

Il Centro offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione, e quindi nella percezione, della salute e della disabilità.

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica. Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità.

Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

Il Centro Diurno Socio-Educativo Riabilitativo per diversamente abili, pertanto, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione famigliare in un modo unitario.

Il Centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

Per il Centro le famiglie sono "ricche" di risorse concrete e non solo bisognose di aiuto. Per questo si ricerca con loro un'alleanza che permette di condividere la gestione della quotidianità, connotata dalla fatica connessa alla presenza di un familiare con disabilità, coinvolgendole il più possibile direttamente nella scelta degli interventi più adeguati.

DESTINATARI

Il CDD Immacolata è destinato a soggetti diversamente abili, anche all'interno o in collegamento con le strutture di cui ai commi 3 e 4 dell'art. 42 della legge; è struttura socio -assistenziale a ciclo diurno finalizzata al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

Il Centro accoglie soggetti diversamente abili, anche psico-sensoriali, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio-sanitario.

ORGANIZZAZIONE

➥ Ricettività

Nel Centro possono essere accolti n.30 utenti, anche non residenti nei sei comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Galatina: Galatina, Soleto, Sogliano Cavour, Cutrofiano, Aradeo, Neviano.

➥ Modalità di accesso

Per accedere al Centro, la persona con disabilità, il familiare (tutore o amministratore di sostegno) deve presentare istanza di ammissione all'Ambito Territoriale per il tramite del Segretariato Sociale e del Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza, che informeranno, orienteranno e sosterranno anche in merito all'eventuale fruizione dei buoni di conciliazione.

➥ Dimissioni

Le dimissioni di un utente dal Centro possono avvenire:
- per un passaggio ad altre strutture;

- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza;

- per altro.

➥ Apertura del servizio

Nel Centro Diurno socio-educativo riabilitativo, il servizio garantisce un'apertura per 40 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 16:00, con chiusure per le festività natalizie, pasquali e nazionali.

➥ **Retta**

La retta di frequenza al centro diurno socio educativo riabilitativo R.R. 5/2019, dal 1° Ottobre 2022, con la Deliberazione della Giunta Regionale n.1293 del 20 Settembre 2022, è pari a 77,35€/pro die e si compone di una *quota sanitaria regionale*, pari al 70% e una quota sociale pari al restante 30%, a carico della famiglia. La *quota sociale* potrà essere parzialmente o totalmente a carico di enti pubblici o privati. Il costo di frequenza orario a carico della famiglia è di €2,90/ora.

La modalità di calcolo delle rette segue le indicazioni stabilite dalla Regione Puglia.

➥ **Procedura per il beneficio dei BUONI DI SERVIZIO**

Ai fini della fruizione del beneficio dei buoni di servizio, si rimanda all'avviso pubblico della Regione Puglia, scaricabile dal sito "SistemaPuglia", rivolto ai nuclei familiari, per la fruizione di strutture e servizi rivolti a persone con disabilità e anziane non autosufficienti iscritti al catalogo telematico dell'offerta.

PERSONALE

L'EQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'équipe del servizio: Direttore Sanitario, Fisioterapista, Assistente Sociale, Educatori sociali, Psicologo, Operatori socio-sanitari, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dall'ASP sia all'interno che all'esterno del Centro.

L'équipe elabora 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, sanitari e sociali.

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

Settimanalmente l'équipe 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.

➥ **Direttore Sanitario**

Coordina tutte le attività del centro, cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della struttura sotto il profilo sanitario, igienico e organizzativo; controlla il regolare svolgimento delle attività e vigila sul comportamento del personale addetto ai servizi socio-sanitari; cura l'archivio sanitario.

➥ **Medico Specialista**

Con funzione di responsabile sanitario, svolge un'importante funzione di consulenza sia per gli operatori che per il caregiver.

➥ **Educatore professionale**

Ha uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'equipe, quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare.

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 gli ospiti l'educatore è attento tutto ciò che li riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sul figlio.

➥ **Assistente sociale**

Cura il rapporto con gli ospiti e con le famiglie, attraverso colloqui individuali o con l'intero nucleo; facilita e sostiene il rapporto tra le famiglie e i servizi del territorio; collabora, d'intesa con l'équipe, alla progettazione delle attività ed alla stesura del progetto individuale ed alla verifica dello stesso.

➥ **Psicologo**

Lo psicologo, in possesso di laurea specialistica e iscritto al relativo Albo professionale, dovrà avere esperienza di lavoro con soggetti disabili e nella conduzione di gruppi e dinamiche relazionali. Esso collabora con il coordinatore nella fase di inserimento degli utenti al Centro, supporta gli operatori nella formulazione e nella gestione dei progetti educativi individualizzati e fornisce consulenza alle famiglie degli utenti.

➥ **Fisioterapista**

Svolge interventi di prevenzione, cura e riabilitazione dell'apparato muscolo scheletrico, delle funzioni del sistema nervoso centrale e periferico conseguenti a malattie di origine diversa, congenita oppure acquisita. Per ogni ospite si individua il percorso riabilitativo-assistenziale più idoneo passando dalla supervisione degli ausili (materassi e cuscini antidecubito, utilizzo o meno di sollevatori per le alzate e messe a letto, uso di bastoni, deambulatori o carrozzine per gli spostamenti degli ospiti) al trattamento specifico per il recupero di una funzione lesa, laddove ci sia possibilità di recupero.

➥ **Operatore socio-sanitario**

L'operatore socio-sanitario possiede titolo specifico ed ha comprovata esperienza nella erogazione di interventi socio-sanitari a favore di soggetti diversamente abili. Esso assicura l'assistenza diretta e l'aiuto materiale all'utente partecipando in tal modo alla realizzazione delle attività programmate in collaborazione con gli educatori.

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO

➥ Il progetto individualizzato

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente non supera i due o tre mesi, per osservare le competenze, i limiti e le necessità dell'utente stesso e che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza, con 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 possibile.

Individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative 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, all'evoluzione o involuzione del singolo, presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

➥ ATTIVITÀ E SERVIZI

In coerenza con le specificità di ciascun utente definite in base al livello di gravità, alla diagnosi, all'età, a caratteristiche e interessi personali.

1. **Attività socio-educative e riabilitative**

   Le attività che il CDD Immacolata propone ai propri ospiti perseguono il raggiungimento di obiettivi di notevole valenza socio-educativa e riabilitativa.

   Le diverse attività programmate dal Centro sono inquadrate in quattro distinte macro-aree, come esplicitato nello schema seguente:

MACRO AREE	ATTIVITA' RELATIVE ALLA SINGOLA AREA
AREA DIDATTICA	- Laboratorio di didattica funzionale - Laboratorio di autonomia personale - Laboratorio di informatica
AREA ESPRESSIVA	- Laboratorio di arti creative - Laboratorio di musica - Laboratorio di drammatizzazione
AREA OCCUPAZIONALE	- Laboratorio di giardinaggio - Laboratorio di cucina - Laboratorio di riciclo creativo
AREA RIABILITATIVA	- Laboratorio di senso motricità - Psicomotricità - Laboratorio di fisioterapia - Laboratorio di logopedia
INTEGRAZIONE SOCIALE	- Gite didattiche
AREA ASSISTENZIALE	Elaborazione dei PEI (Piano Educativo Individualizzato)

AREA DIDATTICA

Gli interventi in quest'area sono finalizzati alla conquista dell'autonomia personale e sociale come capacità di orientarsi ed interagire in un contesto relazionale di vita quotidiana. Sulla base della valutazione iniziale del singolo vengono individuate modalità e strategie utili al mantenimento e al consolidamento delle abilità percettive, cognitive, comunicative ed intellettive nel rispetto di ritmi e tempi individuali.

Per i ragazzi che hanno delle potenzialità maggiori l'obiettivo è quello di sviluppare delle abilità sociali più evolute. A tal fine vengono svolte attività didattiche sullo schema corporeo, sulla comunicazione, sulle emozioni ed inoltre, vengono migliorate le capacità logico-formali con l'organizzazione di attività di tipo scolastico che mirano a valutare e incrementare le capacità di discriminazione, di generalizzazione, seriazione e di pensiero critico (lettura, visione di videocassette, esecuzioni di compiti semplici di aritmetica, geometria, scrittura sia su quaderni sia su computer).

Per coloro, invece, che presentano un ritardo mentale più grave associato anche ad una difficoltà di espressione verbale, si organizzano sia attività mirate allo sviluppo e al potenziamento dell'autonomia di base come quelle sopraindicate, sia attività prevalentemente centrate sulla migliore comunicazione mimico-gestuale: sviluppare l'attitudine ad utilizzare espressioni emotive adeguate alle situazioni, compiere gesti come saluti con stretta di mano o abbraccio in base al contesto in cui ci si trova, etc.

- **Laboratorio di didattica funzionale**

Le attività di questo laboratorio hanno come obiettivo principale il raggiungimento dell'autonomia sociale e dell'integrazione attraverso programmi di lavoro che assumono una caratteristica "funzionale", dove "funzionale" sta ad indicare la immediata ricaduta nella vita quotidiana che questi apprendimenti devono avere. Il programma di lettura e di scrittura circoscrive i propri obiettivi linguistici ad alcuni set di parole che hanno una certa rilevanza ambientale in quanto utili alle necessità quotidiane. Nel caso della matematica vengono acquisiti

elementi strettamente indispensabili per poter far uso di alcuni strumenti (orologio, denaro, telefono) fondamentali ai fini della "normalizzazione". Viene costantemente perseguito, nell'ambito di queste attività, il duplice scopo di recuperare una abilità funzionale che l'utente ha perduto a causa della patologia di cui è affetto e stimolare quelle abilità che non sono mai state sviluppate dall'utente nel percorso di crescita.

- **Laboratorio di autonomia personale**

Gli ambiti di lavoro di questo laboratorio sono:

- igiene della persona;
- estetica della persona;
- cura ed uso del vestiario;
- alimentazione e cucina;
- cura della casa e del luogo di vita nel tempo e nello spazio di riferimento.

Obiettivo di queste attività è la riduzione della eccessiva dipendenza nei confronti dell'altro che caratterizza i soggetti con ritardo mentale. Questo settore di attività è quello in cui i programmi riabilitativi attuati dal Centro trovano il campo di applicazione più ampio, p oiché, permette agli utenti di aggiungere il miglior livello di vita possibile, oltre che sul piano fisico, anche su quello funzionale, sociale ed emozionale, con la minor restrizione possibile delle scelte operative personali.

- **Laboratorio di informatica**

Il laboratorio di informatica nasce dalla constatazione che negli ultimi anni le tecnologie avanzate come l'informatica sono di aiuto non solo all'integrazione sociale-lavorativa delle persone normodotate, ma anche di coloro che sono diversamente abili. In particolare per quest'ultime, il coinvolgimento interattivo che l'uso del computer richiede, rispetto alla televisione o altro, offre la possibilità di creare, manipolare e gestire in modo autonomo, personale e dinamico, dati di qualsiasi tipo e permette di accedere ad un panorama più ampio di informazioni. Inoltre l'ausilio del

computer consente l'utilizzo al meglio delle proprie capacità di apprendimento e l'abbattimento delle barriere sociali e meta-comunicative proprie di alcune patologie di handicap.

AREA ESPRESSIVA

Queste attività hanno l'obiettivo generale di approfondire la conoscenza del proprio vissuto corporeo, mantenere e/o incrementare la coordinazione dei movimenti, l'acquisizione della consapevolezza di tutti i linguaggi (verbale, grafico, musicale, corporeo, etc.) nonché la comprensione delle esperienze fantastiche e narrative e l'esplorazione dell'ambiente.

- **Laboratorio di arti creative**

La creazione del laboratorio di attività artistiche e creative nasce all'esigenza di potenziare le abilità manuali stimolando l'interesse del ragazzo attraverso la creazione di semplici oggetti in gesso e non solo, ma anche con materiale povero, quale ritagli di giornale, scatole riciclate, bottiglie di plastica utilizzando tecniche come pittura, decoupage, cartonaggio e cartapesta. Le abilità che questo laboratorio intende potenziare sono:

A) Abilità di Base che si possono distinguere in:

- Abilità Fino-Motorie: utilizzo delle forbici, manualità con uso della plastilina, pennarelli, pennelli, colori etc..;

- Abilità di Comunicazione: stimolare l'interazione tra i ragazzi lasciando spazio alla socializzazione attraverso il coinvolgimento nelle attività di gruppo;

B) Abilità Cognitive:

- Discriminazione Visiva: uso dei colori, delle forme, dimensioni, quantità, numeri, lettere, disegni, fotografie, oggetti;

- Discriminazione Tattile: Uso di materiale liscio, ruvido e unità didattiche centrate sul riconoscimento dell'oggetto;

- Generalizzazione: Riconoscimento di oggetti in diversi contesti.

- **Laboratorio di musica**

Il complesso mondo dei suoni, costituito dalla realtà acustica e prodotto dalle culture e dalle tecnologie, ha sempre avuto un ruolo di primo piano nella vita dell'individuo e in modo particolare nel processo cognitivo.

La finalità del laboratorio è la formazione, attraverso l'ascolto e la produzione, di capacità di percezione e comprensione della realtà acustica e di fruizione dei diversi linguaggi sonori.

Le diverse attività sono finalizzate a far realizzare ai ragazzi esperienze concrete e autentiche d'incontro con la musica.

Gli obiettivi del laboratorio musicale sono:

- Percezione e comprensione dei suoni attraverso l'ascolto e l'analisi guidata dei vari fenomeni acustici.

- La produzione di suoni e canzoni attraverso la voce, alcuni strumenti semplici come il triangolo e l'organizzazione di giochi vocali sull'imitazione di suoni e rumori.

Un ottimo ausilio che viene utilizzato nel laboratorio è il Karaoke he permette, attraverso un'attività ludica e divertente, di raggiungere gli obiettivi sopraindicati.

- **Laboratorio di drammatizzazione**

Le attività drammatico-teatrali sono finalizzate allo sviluppo di processi regolati d'identificazione e proiezione mediante

interventi che, coinvolgendo il ragazzo nella partecipazione ne arricchiscono l'esperienza sui diversi piani. Vengono inoltre incentivate la socializzazione, la capacità di comunicazione, nonché stimolato lo sviluppo della spontaneità e dell'immaginazione. Le attività van no da semplici giochi di ruolo sulle abilità di vita, alla vera e propria rappresentazione teatrale davanti ad un pubblico, vissuta come coronamento di un intenso periodo di preparazione degli attori, delle scenografie e delle musiche.

AREA OCCUPAZIONALE

Le attività di quest'area non solo garantiscono agli utenti il mantenimento e/o l'incremento delle abilità fino-motorie, della coordinazione oculo-manuale e delle capacità discriminative, ma li coinvolge anche in una semplice e gratificante esperienza lavorativa. I laboratori sono aperti a tutti gli utenti indistintamente poiché l'obiettivo globale, che il C.D.D. Immacolata si pone, è quello che ogni singolo individuo sviluppi le proprie potenzialità in base al programma completo delle attività proposte dal Centro e, soprattutto, esprima le sue attitudini e scelga in base ai suoi interessi personali.

- laboratorio di giardinaggio e floricoltura;
- laboratorio di cucina;
- laboratorio di riciclo creativo.

AREA RIABILITATIVA

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha dato la seguente definizione di riabilitazione:

«l'insieme articolato delle misure sociali, professionali, tecniche e pedagogiche finalizzate alla riabilitazione funzionale, alla riqualificazione professionale e all'inserimento della persona diversamente abile nella società.

Il termine riabilitazione così come inteso, si riferisce a un processo che mira a permettere alle persone con disabilità di raggiungere e di mantenere il loro livello funzionale ottimale dal punto di vista fisico, sensoriale, intellettuale, psichico e/o sociale ed a dotarli così dei mezzi per acquisire una maggiore indipendenza.

Essa può consistere nel ricreare e/o nel ristabilire delle funzioni, oppure nel compensare la perdita o l'assenza di funzioni o l'insufficienza funzionale.

Il processo di riabilitazione non comincia necessariamente dalle cure mediche. Esso comprende misure ed attività molto varie, che possono andare dalla riabilitazione di base e generale a misure più mirate, come per esempio la riabilitazione professionale ed educativa.

All'interno del percorso riabilitativo, deve essere ritenuto d'importanza fondamentale l'INTERVENTO EDUCATIVO, che viene svolto all'interno di laboratori (indicati nella carta dei servizi), ha come obiettivo di proporre, attraverso il coinvolgimento del paziente, con le sue risorse nella sua rete sociale, lo sviluppo di capacità adatte alle sue modificazioni evolutive e ai

cambiamenti legati dal ciclo di vita (perdita dei cari, cambiamento dei ruoli all'interno della rete familiare).

- **Laboratorio di psicomotricità**

Il tipo di attività comprende esercizi adatti a stimolare le articolazioni del corpo raggiungendo obiettivi quali: la consapevolezza della propria espressione corporea, la coordinazione dei movimenti, degli spostamenti e della gestualità anche con l'ausilio della musica.

- **Laboratorio di sensomotricità**

Laboratorio sperimentale in cui sono proposti nuovi interventi educativo-riabilitativi individuali con un rapporto uno-a-uno educatore-ragazzo. Tali interventi sono utili a favorire la scoperta di nuovi mezzi comunicativi verbali e non, le sensazioni, la motricità e la musica.

- **Laboratorio di fisioterapia**

Nell'ambito di questa attività, vengono proposte terapie individuali che servono al recupero anatomo-funzionale della motricità nei diversi aspetti.

AREA INTEGRAZIONE SOCIALE

- **Gite didattiche**

La gita è un momento importante di crescita dell'individuo e del gruppo. Si tratta di attività educativa e didattica a tutti gli effetti, anche se vissuta in un contesto ambientale diverso da quello consueto. Valgono pertanto gli stessi principi di rispetto delle cose e de lle persone, di autodisciplina individuale e collettiva, di osservanza delle regole che sono alla base anche degli altri momenti della vita sociale.

AREA ASSISTENZIALE

Per gli utenti, le cui patologie sono gravi da necessitare un intervento totale sul piano assistenziale in quanto non hanno nessuna autonomia residua, verrà predisposto un **PAI** (Piano Assistenziale Individuale) che consiste nell'elaborazione di un Piano di Assistenza personalizzato che tiene conto delle necessità Individuali dell'utente e della sua famiglia.

2. **Attività di sostegno**

- Colloqui con utenti
- Colloqui con le famiglie

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 utenti

9.00 – 10,45 attività/riabilitazione

10,45 – 11,15 rilassamento/merenda

11.15 – 12.15 attività

12.15 – 12.30 igiene personale e preparazione per il pranzo

12.30 – 13.30 pranzo

13.30 – 14,00 igiene personale

14,00 – 15,30 attività ludico ricreative

15,30 – 16,00 preparazione all' uscita

* questa organizzazione varia 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 al mantenimento delle autonomie residue;

- cura della persona;

- somministrazione del pasto;

- supporto nell'alimentazione;

- stimolo e aiuto nei movimenti e spostamenti.

Le uscite

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

- attività di socializzazione in contesti quotidiani che favoriscono la crescita globale della persona;

- attività ludico motorie;

- attività sportive indirettamente terapeutico-riabilitative.

Le uscite riguardano attività quali uscite in contesti naturali, gite, uscite finalizzate a bar, supermercato.

Attività con altri servizi

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una 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 alle famiglie degli ospiti.

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

Attività tipiche del servizio con le famiglie

Per progettare l'intervento di cura occorre pensare ad ogni soggetto disabile nella sua vita intera, con i suoi processi di organizzazione, interazione, adat tamento e riflettere su di lui come persona con una storia, un suo processo evolutivo, una sua modalità relazionale, innestato in una serie di legami con un tutto, che, per quanto diverso, è il suo essere.

Questo rimanda alla necessità di gestire un equilibrio fra la complessità delle domande emergenti negli ospiti e nelle loro famiglie, fra le istanze valoriali del servizio e quelle dei genitori, fra stili educativi e di vita diversi. Diventa allora importante lavorare nel senso di una mediazione finalizzata a scelte e proposte condivise.

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, di stanchezza che possono essere accolte, 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.

Sono previsti, inoltre, incontri a tema con esperti, focus group rivolti agli ospiti ed alle famiglie sulle tematiche riguardanti l'affettività, la sessualità, in relazione alla propria disabilità, alla relazione tra il diversamente abile e i genitori e a quella tra lo stesso e il contesto sociale.

Inserimento al CDD Immacolata

I familiari, attraverso alcuni momenti d'incontro con l'assistente sociale coordinatore e le altre figure di riferimento, hanno l'opportunità di far presente le loro richieste e di farsi una idea più precisa di come sarà la giornata del familiare disabile nel Centro.

Oltre a poter dare informazioni più precise sulle necessità del figlio, rispetto alle abitudini ed alle modalità comunicative, i familiari possono valutare con gli operatori la validità di alcune proposte orientate allo sviluppo delle potenzialità presenti negli ospiti.

Ascolto

I genitori ed i familiari sono considerati interlocutori privilegiati e fonti di conoscenza per la lettura delle necessità del disabile.

Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del figlio disabile e del proprio essere genitori.

Sollecitati da un continuo lavoro di formazione gli operatori sono particolarmente attenti a porsi in una posizione d'ascolto, raccogliendo quotidianamente le richieste dirette e indirette che le famiglie esprimono rispetto all'utilizzo del servizio. Questo permette al Centro di modularsi dando voce alle richieste che emergono. Inoltre gli operatori sono attenti a cogliere gli interrogativi e le fatiche vissute dai genitori riconoscendoli come parti significative del loro lavoro. Indirizzano e accompagnano verso altri servizi le domande a cui non sono in grado di rispondere. Questo è possibile grazie alla rete costruita con i servizi territoriali e specialistici.

Riunioni con i genitori

Il CDD Immacolata organizza momenti formali di incontro fra i genitori ed i responsabili della struttura finalizzati ad informare su scelte gestionali e ad accogliere perplessità, domande, suggerimenti.

In momenti di cambiamento, in genere legato ad aspetti normativi e/o organizzativi, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro la filosofia dell'intervento.

Colloquio

È un momento privilegiato di scambio tra coordinatrice e/o educatori di riferimento e genitori in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative/assistenziali.

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 loro e tra loro e gli 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.

CHI SIAMO

L'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituto Immacolata" è un Ente Pubblico senza scopi di lucro che ha come obiettivo fondante la promozione e la gestione di attività sociali, socioassistenziali e socio-sanitarie, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.

Nell'ambito delle proprie finalità, l' A. S. P. collabora con le altre realtà del settore terziari operanti sul territorio e in particolare con l'Ambito di zona di Galatina, con i Comuni di Galatina, Soleto, Sogliano Cavour, Aradeo, Neviano e Cutrofiano e il Presidio Ospedaliero Santa Caterina Novella.

Riconosciuta "A.S.P." nel 2008, l'Istituto Immacolata, e il complesso monumentale di cui fa par te, vanta una storia centenaria: esso, infatti, insieme con l'Ospedale, l'Asilo Comunale Infantile, l'Orfanotrofio e l'Asilo infantile faceva parte di quattro Enti Morali tutti dipendenti dalla Congregazione di Carità sino al 1937 e dall' dall'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.) fino al 1978.

A seguito della soppressione degli E.C.A., l'Istituto Immacolata venne riconosciuto giuridicamente, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, I.P.A.B. (Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza) avente come finalità l'attività sociale, morale religiosa, assistenziale svolta a favore di categorie particolari o bisognose.

L'edificio dell'Istituto è situato nel cuore del centro storico di Galatina nei pressi di "Porta Nuova" e, insieme al Castello Castriota Scanderberg, Palazzo Mezio, Vecchio Seggio, Palazzo Calo filippi, Corte Cavoti e la chiesa dedicata alla Vergine della Purità, rappresenta una delle testimonianze più vive del fervore religioso e civile cinquecentesco galatinese e successivo imbarocchi mento di derivazione tardo settecentesca

Oggi l'Istituto Immacolata rappresenta un centro di aggregazione al servizio dei bisogni del territorio e un incubatore di idee per progetti atti a favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Nell'ambito delle attività dell' Istituto sono attivi i seguenti servizi:

- Centro Sociale Polivalente Di.Re.
- Centro Diurno socio-educativo riabilitativo

Per conto dell'Ambito Territoriale di Galatina, infine, l'Istituto gestisce :

- Sportello Informagiovani
- Segretariato Sociale Professionale e Porta Unica di Accesso
- Servizio Sociale Professionale
- Welfare di presa in carico e Pronto intervento sociale
- Sportello immigrazione

COME CONTATTARCI

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, e sul regolamento interno, è possibile rivolgersi:

- alla segreteria amministrativa dell'ASP negli orari d'ufficio, al n° di telefono/fax 0836/567190 e-mail info@istitutoimmacolata.org.

REGOLAMENTO INTERNO

Il Centro Diurno Socio-Educativo Riabilitativo "CDD Immacolata", al fine di garantire un giusto e corretto svolgimento delle attività, della vita di struttura e nel rispetto dell'utenza ha predisposto un regolamento interno, invitando gli operatori e le famiglie a prenderne visione.

FATTORI E INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

QUALITA' ORGANIZZATIVA	
DIMENSIONI QUALITA'	STANDARD
Équipe	- La riunione di équipe viene realizzata ogni 15 giorni. - All'équipe partecipano stabilmente il coordinatore e le altre figure professionali: educatore, assistente sociale, psicologo, operatore socio-sanitario. - L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione della programmazione delle attività, dei Progetti Individualizzati e la loro costante valutazione e verifica
Tempi di erogazione	Il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdi per 8 ore al giorno e il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00 (ad esclusione delle festività).
Sostituzioni	Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti.
Luoghi di erogazione	- struttura interna - strutture esterne (mare, maneggio, campagna, visite guidate, campi da calcio, palestre…) scelti sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti
Mezzi	- disponibilità di pulmino e mezzo attrezzati che garantiscono la fattibilità delle uscite nel territorio; - attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività

QUALITA' DELL'INTERVENTO	
DIMENSIONI QUALITA'	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	- Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dall'ente gestore. - La funzione di coordinamento costantemente garantisce la connessione tra le diverse parti del servizio, e con l'esterno. - 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 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 attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro. - L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto; concretamente questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli ospiti. - 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. - Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.
Relazioni con le famiglie	- Il servizio, soprattutto attraverso gli educatori 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 (vicinato, parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici).

QUALITA' PROFESSIONALE	
DIMENSIONI QUALITA'	STANDARD
Titoli e qualifiche	- Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche o con comprovata esperienza come previsto dalla normativa
Formazione	- Sono previsti mensili momenti di approfondimento e supervisione. - E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.
Nuovo personale	- I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del servizio dal coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività

QUALITA' E SICUREZZA	
DIMENSIONI QUALITA'	STANDARD
Sicurezza e Tutela	- Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dal D.Lgs.81/08in materia di sicurezza. - Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta. - Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy secondo il regolamento(UE) 2016/679 - Tutti gli operatori hanno l'obbligo

PER MIGLIORARE LA QUALITÀ

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE DEGLI OSPITI E DEGLI OPERATORI

Suggerimenti e reclami

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e *percezione della qualità* offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi. A tale scopo l'ASP propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, un questionario di soddisfazione perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

Rispetto alla *valutazione della qualità erogata*, vengono periodicamente somministrati questionari e schede di valutazione agli operatori del centro, al fine di migliorare costantemente la qualità delle prestazioni offerte, nel tentativo di garantire una verifica e revisione sistematica del proprio lavoro.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti.