

**CENTRO SOCIALE POLIVALENTE**

**Via Giovanni XXIII**

**84100 Salerno**



**CENTRO 089.93.92.117**  
**Sede amministrativa 089.25.82.245**

**Reperibilità 24/24**  
**320.1117983**

**Sito Web**  
**[www.retesolidale.it](http://www.retesolidale.it)**

**E-Mail**  
**[retesolidale@libero.it](mailto:retesolidale@libero.it)**

# LA CARTA DEI SERVIZI

Centro Sociale Polivalente

## PRINCIPI E FONDAMENTI

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n.273 del 1995, si è stabilito che gli enti che erogano servizi nei settori dell'assistenza, sono tenuti ad elaborare la propria "**Carta dei Servizi**".

La legge quadro ribadisce la necessità per i Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini.

I cittadini possono così contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi fornisce ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla Comunità costituendo una sorta di contratto fra la struttura e i suoi utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

I principi fondamentali alla base del servizio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'efficienza, dell'efficacia in rapporto ai costi.

\***Equità** significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

\* **Uguaglianza** significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

\* **Continuità** significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

\* **Umanità** significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

\* **Efficienza ed Efficacia** significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Il Centro si impegna a garantire:

- L'accesso ai propri servizi.
- L'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi.
- La disponibilità della documentazione relativa alle attività.
- La riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati.
- La personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato.
- Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30gg.
- La verifica del gradimento dei servizi.

## CURRICULUM CASAMICA

L'Associazione Casamica è un'associazione di volontariato, legalmente costituita il 15 dicembre 1997.

- iscritta al Registro del Volontariato con decreto n° 12780 del 29/07/1999;
- iscritta alla terza sezione del registro n° C/130/2004 /Salerno Ministero del lavoro e delle politiche sociali;
- iscritta all'Albo provvisorio regionale delle comunità per i minori, presso il settore Assistenza Sociale della Giunta Regionale dec. n° 902 del 8/8/02.

L'Associazione ha lo scopo di promuovere, organizzare e gestire le attività socio-assistenziali in favore di persone con disagio psichico, disagio mentale e psico-sociale; attività formative, lavorative rivolte a disabili, anziani, minori, emarginati, soggetti con devianza giovanile extracomunitari, esiliati politici, senza fissa dimora, svantaggiati in genere.

## ATTIVITA' REALIZZATE

Nel 1997

nasce a Salerno il Centro di Pronta Accoglienza denominata **Talarico** per persone adulte con disagio temporaneo.

Nel 1998

nasce a Forino la casa alloggio "**Dolce Risveglio**" per persone con disagio mentale.

nasce a Forino la Comunità – lavoro "**il Boschetto**" per persone con disagio mentale.

Nel 1999

nasce a Fisciano la Comunità alloggio "**La Collina**" per persone con disagio psico – sociale e disagio mentale.

Nel 2000

aderisce al Consorzio Handy-Care, consorzio di associazioni e cooperative che aderiscono al progetto " Sistema Persona".

nasce a Forino il Centro di turismo sociale **San Nicola** , in un antico Convento, rivolto a persone con disabilità psichica.

Nel 2001

nasce a Salerno il progetto pilota **Quanto Sole** : Lotta alla prostituzione minorile .

Nel 2002

nasce a Salerno il gruppo appartamento "**Mimo**" rivolto a minori in stato di temporanea difficoltà .

nasce a Pontecagnano la comunità lavoro "**Nonno Emilio 2**" rivolto al disagio mentale .

nasce a Pontecagnano il centro ippoterapico "**Nonno Emilio 1**" rivolto a persone con disabilità fisica e psichica.

Nel 2003

nasce a Salerno la comunità Alloggio "**Carlotta**" rivolta a disabili psichici

Nel 2005

nasce a Giffoni Sei Casali la comunità alloggio "**Casal del Noce**" rivolta a persone con disagio psichico

nasce a Salerno la comunità alloggio "**Casa di Vito**" rivolta a persone con disagio psichico

Nel 2009 nasce a Salerno il "**Centro di pronta accoglienza per minori**"

Nel 2010 nasce a Filetta San Cipriano Picentino comunità alloggio

" **Casal Faustino**" per persone con disagio psicosociale

## PRESENTAZIONE

Il titolare del Centro Sociale Polivalente è l'Associazione di volontariato Casamica la cui gestione è affidata alla cooperativa sociale Un Tetto per Tutti.

Il Centro Sociale Polivalente ha sede in Via Giovanni XXIII – Salerno, è una struttura, munita di laboratori e servizi igienici per una capienza massima di 30 soggetti divisi in attività laboratoriali.

L'Associazione Casamica e la cooperativa Sociale Un Tetto per tutti si avvalgono del personale previsto dagli standard gestionali stabiliti dalla Regione Campania.

- Il centro Polivalente offre agli ospiti un ambiente rassicurante, in cui possono integrarsi;
- Garantendo un'attività socio educativa rispondente ai bisogni di socializzazione e di integrazione;
- Individuando le risorse e le potenzialità apparentemente inespresse di ogni singolo utente per consentire di proporre risposte adeguate;
- Tutelando i livelli di autonomia acquisiti, relativo equilibrio e benessere psicofisico;
- Proponendo un'attività di tipo educativa- assistenziale in laboratori svolti all'interno e all'esterno del centro ;
- Perseguendo l'integrazione sociale degli utenti e garantendo l'apertura del centro all'esterno.

## DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il centro polivalente accoglie persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale .

### **ELEMENTI DI PRIORITA'**

Sono considerati elementi di valutazione i punti sotto elencati:

- La compatibilità fra i problemi posti dall'utente da inserire e quelli presenti dal gruppo degli utenti già inseriti.
- La capacità e possibilità da parte del servizio del centro di rispondere ai bisogni dell'utente da inserire e quelli presentati dal gruppo degli utenti già conviventi.
- La motivazione a partecipare alle attività laboratoriali.

L'équipe decide, dopo la valutazione del caso, l'accettazione nel centro, a seguito di richieste che provengono dai servizi territoriali del Comune di Salerno.

## PRASSI DI INSERIMENTO

### **RICHIESTA D'INSERIMENTO**

La richiesta di inserimento deve pervenire alla nostra sede da parte dei servizi sociali del Comune di Salerno.

### **VALUTAZIONE PRELIMINARE**

Il servizio richiedente deve fornire, un'adeguata documentazione sociale della persona da inserire, per permettere all'equipe educativa del centro una prima valutazione cui fa seguito l'inserimento.

### **INSERIMENTO**

Se sussistono i requisiti, l'inserimento avverrà con un periodo di prova iniziale di 15 gg. , durante il quale verrà formulato il piano educativo in base alle capacità e attitudini dell'utente.

## PRASSI DI DIMISSIONI

Nel Centro si possono verificare le condizioni per le dimissioni nei seguenti casi:

- Perdita da parte dell'utente dei requisiti che permettono la sua frequenza al centro (es: motivazione a rimanerci, aggressività perdurante verso i compagni di gruppo e/o operatori ecc.).
- Impossibilità da parte del Centro di rispondere a nuovi bisogni dell'utente (es.:grave deterioramento dello stato di salute che richiede interventi assistenziali di diversa natura ecc.)

La modalità ed i tempi di dimissione dell'utente vengono concordati con i soggetti coinvolti in base alla gravità della situazione.



## DOCUMENTI OSPITI

Per ogni ospite viene tenuto il registro delle presenze e il fascicolo personale.

## INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA

La missione del centro è quella di offrire un clima caldo di accoglienza, accettazione e valorizzazione. In questo contesto si sviluppano le abilità sociali attraverso attività socializzanti ed educative finalizzate al mantenimento dell'autonomia personale e maggiori competenze relazionali ed emotive. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di un'equipe educativa stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato.

Nella fase iniziale per l'equipe educativa risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza dell'utente.

Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di funzionamento è finalizzata a far sentire l'ospite in un ambiente familiare, in un ambiente in cui egli conta per il riconoscimento di una propria dignità personale.

Inoltre la vita di gruppo è utile all'acquisizione di buone abitudini e regole di buona convivenza.

L'equipe educativa si pone in questo ambito con l'obiettivo di fornire un contenimento emotivo e un supporto sociale.

## PROGETTO EDUCATIVO

L'ospite può essere inserito su richiesta del Comune di Salerno, e/o delle famiglie. All'ingresso in struttura l'assistente sociale stila un fascicolo personale contenente :

- Anamnesi sociale ed anagrafica , precedenti istituzionalizzazioni, invalidità accertate e non ,eventuali interdizioni e tutte quelle notizie utili nella gestione quotidiana.
- Eventuale terapia farmacologica .
- Piano educativo: la raccolta dei dati consente all'equipe educativa , in collaborazione con l'ente proponente, di valorizzare i bisogni e gli interessi dell'utente per procedere all'inserimento nei vari laboratori; i bisogni sono parte integrante del piano educativo a cui concorre tutto il personale, progettato e condiviso con l'utente.

## MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La valutazione dell'utente è la misura finale della qualità di un servizio. Il gruppo di lavoro effettua misurazioni sulla soddisfazione dell'utente, focalizzando su quanto i requisiti del servizio, comprese le modalità di erogazione, soddisfino le esigenze dell'utente. A tal fine predispone due volte all'anno la somministrazione di una griglia di soddisfazione finalizzata alla pianificazione dei programmi educativi, e al miglioramento del servizio. Il grado di soddisfazione degli utenti può essere rapportato al miglioramento della qualità dei programmi, ai suggerimenti, alle idee innovative. I miglioramenti si possono raggiungere anche grazie ad una costante formazione del personale e possono essere mantenuti con l'attuazione di nuovi progetti e nuovi obiettivi. Il miglioramento è valore aggiunto per la soddisfazione degli utenti. Ogni operatore deve acquisire la consapevolezza che le attività devono essere sempre più efficaci ed efficienti riducendo lo spreco di risorse. I risultati della griglia di soddisfazione danno vita ad azioni correttive e preventive e ciò accade solo dopo aver raccolto idonee informazioni, individuate le cause delle inefficienze e data una corretta valutazione alle informazioni, conseguentemente si può procedere alle azioni necessarie ad eliminare le cause di inefficienza e a registrare i risultati delle azioni attuate.

## GRIGLIA DI SODDISFAZIONE

**Il seguente questionario rappresenta lo strumento attraverso il quale migliorare il servizio fornito.**

**Certi della Tua collaborazione, ti preghiamo di compilarlo indicando, nel riquadro “OSSERVAZIONI”, la motivazione che ti hanno indotto a tale valutazione.**

**Il questionario è in forma anonima in modo da consentire ad ogni intervistato di esprimere liberamente il proprio pensiero.**

**Il giudizio può essere:**

**INSODDISFACENTE; NEUTRALE; SODDISFACENTE**

<b>Come giudichi il nostro servizio (es. qualità, disponibilità, competenze professionale)?</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Neutrale</b>	<b>Soddisfacente</b>
<b>Come valuti i rapporti con noi (nomi del personale impegnato)?</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Neutrale</b>	<b>Soddisfacente</b>
<b>Come valuti i rapporti con il Responsabile del Centro</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Neutrale</b>	<b>Soddisfacente</b>
<b>Ti senti aiutato se hai problemi?</b>	<b>Insoddisfacente</b>	<b>Neutrale</b>	<b>Soddisfacente</b>
<b>Suggerimenti per cose nuove che vorresti fare</b>			
<b>Osservazioni:</b>			
<b>Grazie per la cortese collaborazione</b>			

## **CONTRIBUTO PER LA FREQUENZA**

Il contributo per la frequenza è versato dal Comune di Salerno così come previsto da Convenzione, che ovviamente esclude tutto ciò che riguarda il tempo libero.

## **FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

Il contributo per la frequenza viene fatturato mensilmente e il pagamento è effettuato al massimo entro 90gg dalla data della fattura.

## **PERSONALE**

- 1.Assistente sociale
- 1.Educatore
- 1.Operatore con funzioni assistenziali
- 1.Educatore sportivo
- 1.istruttore teatrale
- 1.istruttore ceramica
- 1.istruttore decorazione
- 1.animatore
- Pulizia degli ambienti e trasporto : Cooperativa Mobility

## CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio svolto, il Centro mette a disposizione degli utenti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio. Tali questionari verranno compilati e consegnati al responsabile del centro due volte all'anno da parte degli utenti. I dati così raccolti serviranno per sorvegliare ed eventualmente migliorare la qualità del servizio prestato.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

- Rispetto della dignità e dei diritti della persona

L'utente ha diritto ad essere interpellato con il suo nome e cognome, a ricevere un trattamento adeguato e cortese da parte di tutto il personale, nel rispetto della sua dignità e nelle sue convinzioni religiose e morali.

- Diritto all'informazione

L'utente o altra figura riconosciuta avente diritto ha il diritto di conoscere l'organizzazione del centro che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.

- Identificazione del personale

Il paziente identifica il personale attraverso la divisa indossata e dal cartellino identificativo.

- Diritto alla riservatezza

L'utente ha diritto alla segretezza sull'inserimento, sulle sue dichiarazioni rese agli operatori, nessuna informazione può essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza al centro.

Il nostro documento per la privacy prevede l'uso dei dati personali: l'ospite o il tutore firma il modello che autorizza la comunità al trattamento ai fini istituzionali dei dati personali.

- Tutela dei diritti

L'Utente o altra persona avente diritto ha diritto ad esprimersi sulla qualità dei servizi ricevuti .

- Reclami

L'utente o altra persona riconosciuta avente diritto ha diritto ad esprimersi con reclami scritti e verbali, ai quali va data risposta.

E' a disposizione una cassetta in accettazione dove possono essere imbucati i modelli debitamente compilati e firmati.

- Divieto di fumo

E' severamente vietato fumare negli ambienti comunitari.

## LABORATORI

### 1. CURA DELL'AMBIENTE

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- rendere capace l'utente di provvedere al riordino e alla sistemazione degli ambienti in cui si svolgono le attività'.

I suoi contenuti sono:

- condurre praticamente con l'aiuto dell'operatore il riordino degli ambienti del Centro'.

## **2. ATTIVITA' TEATRALE, CANTO E BALLO**

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Riconoscimento e conseguente utilizzo delle potenzialità del linguaggio verbale per esprimere i propri vissuti e le proprie emozioni.
- Favorisce la comunicazione, la relazione, l'apprendimento di contenuti motori atti a favorire le potenziali funzioni della persona e l'integrazione intra ed interpersonale.
- Soddisfa le necessità fisiche, emozionali, mentali, sociali e cognitive.

I suoi contenuti sono:

- Ascolto musica radio, stereofonica e video.

Il suo metodo è:

- Momenti pratici di musica e movimenti.  
Organizzazioni di feste musicali e danzanti

Quest'attività permette, di scoprire e utilizzare "strategie" e modalità espressive che risultano significative per il contesto quotidiano.

La musica e il ballo offrono la possibilità di esprimersi e percepire le proprie emozioni, di mostrare o comunicare i propri sentimenti o stati d'animo attraverso linguaggi non verbali.



### **3. ATTIVITA' SPORTIVE:**

Questa esperienza si svolge presso la Polisportiva Linus.

Il suo obiettivo:

- migliorare le capacità di coordinazione motoria;
- migliorare la relazione, la collaborazione e favorire la possibilità di espressione controllata dell'aggressività.

Il suo metodo:  
sperimentare il vissuto corporeo.

#### **4. LABORATORIO CULTURALE**

Questa esperienza ha le seguenti finalità:

- Favorire il mantenimento e l'utilizzo delle competenze strumentali apprese (lettura, scrittura, calcolo).
- Migliorare la qualità della comprensione e della comunicazione.
- Favorire la discussione sui propri problemi e vissuti.
- Migliorare la capacità di espressione e verbalizzazione delle proprie emozioni.
- Ampliare e migliorare la comunicazione e la relazione interpersonale.
- Stimolare l'interazione con il gruppo e la capacità collaborativi.
- Aumentare il proprio bagaglio di conoscenze.

I suoi contenuti sono:

- Proposta di una tematica che viene approfondita e studiata /es. conoscenza di sé e della propria storia familiare, diritti della persona, conoscenza del territorio e dei suoi servizi ecc.).

I suoi metodi sono:

- Utilizzo di spiegazioni orali e scritte inerenti ai vari argomenti.
- Utilizzo di schede appositamente realizzate per la comprensione dell'argomento.
- Esercitazioni e verifica dell'apprendimento.
- Lettura di quotidiani o riviste, discussione su fatti di cronaca o di attualità.

## **5. LABORATORIO PICCOLO GIARDINAGGIO**

Cura del giardino intorno al centro,

I suoi metodi sono:

- Utilizzo e conoscenza di attrezzi da lavoro.
- Acquisizione del ritmo lavorativo
- Collaborazione con i compagni

Contenuti:

- Educazione al lavoro, mantenimento delle abilità manuali e lavorative;
- Concretezza del fare;
- Imparare sperimentando;
- Sviluppo di abilità: esplorazione, osservazione, manipolazione.

## 6. LABORATORIO PET THERAPY

Metodi utilizzati:

- Pulizia della cuccia
- Alimentazione degli animali
- Toilette degli animali
- Visite dal veterinario

Contenuti:

- Miglioramento della qualità della vita grazie all'assistenza di animali amici.
- Cognitivi: miglioramenti di alcune capacità mentale, memoria e pensiero induttivo.
- Comportamento: rilassamento corporeo e acquisizione di regole.
- Psico-sociali: miglioramento delle capacità relazionali ed integrazione.

## **7. LABORATORIO ARTIGIANALE DI PICCOLI MANUFATTI**

Quest'esperienza ha le seguenti finalità :

- Sviluppare attenzione, precisione, capacità di mantenere un ritmo lavorativo;
- Favorire l'acquisizione di un metodo ordinato di lavoro;
- Sviluppare l'abitudine alla collaborazione;
- sostenere l'autostima;
- Migliorare la motricità fine;
- Migliorare il coordinamento oculo-manuale;

I suoi contenuti sono:

- realizzazione di tegole artigianali decorate,oggetti di carta,decupage ed altro

I sui metodi sono:

- Scelta dell'oggetto da realizzare ;
- scelta dei materiali e della tecnica;
- Esecuzione dell'oggetto;
- Verifica della realizzazione con il supporto dell'operatore.

## **8.SOSTEGNO SCOLASTICO**

Il laboratorio ha come obiettivo quello di supportare durante la frequenza al Centro l'utente nello svolgimento del programma scolastico.

## **SERVIZIO INFORMAZIONI**

E' possibile rivolgersi al personale della segreteria dal lunedì al venerdì negli orari:

9.00 – 14.00 / 15.00 – 18.00

chiamando al numero telefonico: 089.25.82.245

## **COME RAGGIUNGERCI**

**Con mezzi pubblici**  
servirsi dei trasporti CSTP

**Con mezzi privati via autostrada**  
uscita Salerno Centro, proseguire su via D. Moscato, proseguire per via Pio XI, girare alla prima traversa a sinistra e proseguire per zona la Mennolella.