CARTA DEI SERVIZI
Della Casa Alloggio
"Nonno Emilio"

Via Mare Adriatico, 9 Pontecagnano Faiano (SA)

Sede amministrativa: 089-25 82 245 ***Reperibilità 24/24***

Sito
www.retesolidale.it

E-MAIL
info@retesolidale.it

SOMMARIO

PRINCIPI E FONDAMENTI 3
PRESENTAZIONE 4
DESTINATARI DEL SERVIZIO 5
PRASSI DI INSERIMENTO 5
PRASSI DI DIMISSIONI 6
DOCUMENTI OSPITI 7
INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA 7
PROGETTO INDIVIDUALE SOCIO RIABILITATIVO 8
MONITORAGGIO E VALUTAZIONE 9
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO 9
FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE 10
Gestione Lavanderia e Guardaroba 10
OBIETTIVI DEL PROGETTO SOCIO EDUCATIVO 13
COMUNICAZIONE 17
ALLEGATO N. 1 17
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO 17
VALUTAZIONE QUALITATIVA E SUGGERIMENTI 18
ALLEGATO N. 2 19
SERVIZIO INFORMAZIONI 19

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 cosi 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 Casa alloggio 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.

La Casa alloggio 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.

PRESENTAZIONE

Il titolare della Casa Alloggio Nonno Emilio è la Fondazioen Casamica la cui gestione è affidata alla Cooperativa sociale Intesa.

La Casa Alloggio Nonno Emilio sita in via Mar Adriatico,9 Pontecagnano -Salerno, è una villetta su due piani, munita di camere da letto singole e doppie, servizi igienici, sala mensa, e spazi comuni adibiti a laboratori e a sala relax e TV, con capienza massima di 10 persone.

La Fondazione Casamica e la Cooperativa Sociale Intesa per tutti si avvalgono del personale previsto dagli standard gestionali stabiliti dalla Regione Campania.

Nella struttura si conduce un'esperienza di vita comunitaria, vicina al modello familiare, in ambiente affettivamente ricco e in grado di consentire legami stabili e duraturi

• La casa alloggio offre agli ospiti un ambiente domestico rassicurante, in cui possono integrarsi;

• Garantendo un'assistenza di base qualificata rispondente ai bisogni primari ed individuali dell'assistito;

• Individuando le risorse e le potenzialità apparentemente inespresse di ogni singolo ospite per consentire di proporre risposte adeguate;

• Tutelando i livelli di autonomia acquisiti, relativo equilibrio e benessere psicofisico;

• Proponendo un'attività di tipo formativo assistenziale in laboratori svolti all'interno e all'esterno delle casa alloggio;

• Perseguendo l'integrazione sociale degli utenti e garantendo l'apertura della casa all'esterno.

Gli ospiti vengono coinvolti dal personale della casa, se possibile, nelle diverse mansioni di funzionamento pratico: riordinare le proprie stanze, fare piccole spese, apparecchiare, ecc

DESTINATARI DEL SERVIZIO

La Casa alloggio accoglie soggetti adulti con disagio psico sociale e disagio mentale impossibilitati a rimanere in via temporanea o permanente nel proprio nucleo familiare.

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 conviventi.

• La capacità e possibilità da parte del servizio della casa di rispondere ai bisogni dell'utente da inserire e quelli presentati dal gruppo degli utenti già conviventi.

• Possedere una situazione familiare notevolmente problematica.

• Avere i genitori in età avanzata,o non averne.

• Essere in via provvisoria in altra struttura residenziale.

L'equipe decide l'accettazione nella casa alloggio, a seguito di richieste che provengono dai servizi sociali del comune di residenza o dai dipartimenti di salute mentale .

PRASSI DI INSERIMENTO

PROTOCOLLO D'INGRESSO

Esami ematochimici di routine ECG e visita cardiologia RX torace Consentono di accertare l'idoneità alla vita comunitaria ed ad evidenziare eventuali patologie da tenere sotto controllo

RICHIESTA D'INSERIMENTO

La richiesta di inserimento deve pervenire alla nostra sede da parte dei servizi sociali di competenza, o dai dipartimenti di salute mentale, dai familiari o dall'interessato.

VALUTAZIONE PRELIMINARE

Il servizio richiedente deve fornire, un'adeguata documentazione medica e sociale della persona da inserire, per permettere all'equipe educativa della casa alloggio una prima valutazione di compatibilità.

COLLOQUI

Dopo la prima valutazione dell'equipe multidisciplinare, si effettuano dei colloqui conoscitivi con la persona da inserire, i servizi sociali, ed eventuali figure parentali di rifermento, a cui è data anche l'opportunità di visitare la struttura, previo accordo con il responsabile della casa alloggio.

INSERIMENTO

Se sussistono i requisiti, l'inserimento avverrà con un periodo di prova iniziale di 15 gg. prorogabili, durante il quale verrà formulato il progetto assistenziale individuale in base ai bisogni espressi dall'utente.

PRASSI DI DIMISSIONI

Nella casa alloggio gli inserimenti si intendono temporanei, le condizioni per le dimissioni sono le seguenti:

• Disposizione dell'ente inviante in base al rientro nella propria abitazione o collocazione presso altra struttura idonea.

• Perdita da parte dell'ospite dei requisiti che permettono la sua permanenza in casa alloggio (es: motivazione a rimanerci, aggressività perdurante verso i conviventi e/o gli operatori, ecc.).

• Impossibilità da parte della struttura di rispondere a nuovi bisogni dell'ospite (es.:grave deterioramento dello stato di salute che richiede costante controllo medico infermieristico, ecc.)

La modalità ed i tempi di dimissione dell'ospite 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 socio-sanitario. Il fascicolo contiene la carta d'identità, tessera sanitaria, esenzione tiket, codice fiscale, libretto di pensione, verbale d'invalidità, tessera elettorale, esami ematochimici e strumentali, valutazioni specialistiche, eventuale protocollo farmacologico Inoltre, al fine di permettere un lavoro di rete e una programmazione condivisa, viene tenuto un diario quotidiano per il passaggio di consegne fra gli operatori, vengono inoltre relazionate le visite familiari e i fatti salienti della vita dell'ospite.

INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA

La missione della casa alloggio è quella di offrire un clima caldo di accoglienza, accettazione e valorizzazione. In questo contesto si sviluppano le abilità sociali attraverso percorso individualizzato teso all'acquisizione di autonomia personale e maggiori competenze relazionali ed emotive. Strumenti principali sono la professionalità e la progettualità di un equipe multidisciplinare stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato. Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'equipe educativoassistenziale risulta fondamentale poter disporre di una conoscenza approfondita del caso e relative problematiche, al fine di poter predisporre un intervento individualizzato. Ogni ospite infatti arriva in Casa alloggio con i propri personali disagi psicorelazionali-sociali, risulta necessario quindi proporre interventi individualizzati indirizzati alla conoscenza dell'ospite. 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 la ricostruzione di una propria dignità personale. La vita comunitaria è utile

all'acquisizione di buone abitudini e regole di buona convivenza. L'equipe educativo assistenziale si pone in questo ambito con l'obiettivo di fornire un contenimento emotivo e un supporto sociale.

PROGETTO INDIVIDUALE SOCIO RIABILITATIVO

L'ospite può essere inserito su richiesta dei Comuni, delle AA.SS.LL., delle famiglie. All'ingresso in struttura il coordinatore stila una cartella personale contenente :

• Anamnesi sociale ed anagrafica e del nucleo familiare di appartenenza se esistente, precedenti istituzionalizzazioni, invalidità accertate e non , pensioni ed eventuali interdizioni e tutte quelle notizie utili alla formulazione del piano educativo individuale.

• Storia clinica ed eventuale terapia farmacologica .

• Piano socio riabilitativo individuale: la raccolta dei dati consente all'equipe, in collaborazione con l'ente proponente, di valorizzare i bisogni dell'ospite e procedere alla pianificazione di un progetto con degli obiettivi a breve, a medio termine per la soddisfazione dei bisogni. I bisogni sono parte integrante del piano assistenziale a cui concorre tutto il personale, e per dare una valutazione temporale agli obiettivi utilizzano come indicatori temporali 4 mesi dall'ingresso dell'utente per il breve termine, 8 mesi per il medio termine. Il risultato della valutazione dei bisogni concorrerà alla realizzazione del servizio da strutturare e le attività da organizzare, i tempi per realizzarlo nel rispetto degli indicatori temporali, la definizione delle singole fasi progettuali con l'indicazione dei rispettivi tempi di attuazione, nonché la sequenza logico-funzionale del progetto educativo, che sarà progettato e condiviso con l'utente. Tale lavoro tiene conto sempre e comunque della tutela dell'ospite, osservando tutte le procedure relative alla privacy della persona e la verifica della sua capacità di intendere e di volere attraverso gli strumenti messi a disposizione dalla normativa vigente, nonché la tutela del proprio patrimonio personale attraverso un tutore o un amministratore di sostegno o autonomamente se esistono le capacità. Lo strumento di

monitoraggio costante è rappresentato dal raggiungimento degli obiettivi nei termini previsti dagli indicatori temporali .

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, 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 attuatate.

CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per valutare la qualità del servizio svolto, La Collina mette a disposizione degli ospiti e dei loro familiari la griglia di soddisfazione del servizio. Tali questionari verranno compilati e consegnati al responsabile della casa alloggio due volte all'anno da parte degli ospiti o persone aventi diritto. I dati cosi' raccolti serviranno per sorvegliare ed eventualmente migliorare la qualità del servizio prestato.

GRIGLIA DI SODDISFAZIONE

Soddisfazione dei clienti

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.

DOMANDA	INSODDISFACENTE	NEUTRALE	SODDISFACENTE
1. Come giudichi il nostro servizio? (Qualità, disponibilità, competenze)	☐	☐	☐
2. Come valuti i rapporti con noi? (Relazione con gli operatori)	☐	☐	☐
3. Come valuti i rapporti con il Responsabile?	☐	☐	☐
4. Ti senti aiutato se hai problemi?	☐	☐	☐

RETTE

La retta/costo giornaliero e’ determinata dalle tariffe della Regione Campania/CATALOGO DEI SERVIZI in riferimento al Regolamento Regionale n. 4 del 7 Aprile 2014.

FATTURAZIONE E PAGAMENTO RETTE

Il pagamento della retta può essere effettuato dall’ospite, dal comune inviante, o in parte dall’ospite e in parte dal comune inviante. La retta di accoglienza verrà fatturata mensilmente e il pagamento dovrà essere effettuato entro i primi 5 giorni del mese. È esclusa dalla retta l’assistenza in caso di ricovero ospedaliero.

GESTIONE LAVANDERIA E GUARDAROBA

La Comunità assicura il decoro e l'igiene personale attraverso una gestione programmata del servizio lavanderia interno.

Cosa comprende il servizio incluso nella retta:

- Biancheria per il letto: cambio e lavaggio periodico (o al bisogno) di lenzuola e federe.
- Biancheria da bagno: asciugamani, teli e accappatoi.
- Intimo essenziale: lavaggio quotidiano di mutande, calzini, canottiere e pigiami.

Cosa non comprende (Servizio extra o a carico dell'Utente/Famiglia):

- Il lavaggio, la manutenzione, il trattamento professionale e lo stiro di capi di abbigliamento esterni (pantaloni, camicie, maglioni, giubbini o abiti delicati).

PERSONALE

1.Coordinatore

1.Assisstente sociale

1.Sociologo

1.Psicologo

4.Operatori socio – assistenziali

1.Animatore sociale

1.Animatore di casa alloggio

1.Istruttore sportivo ed ippoterapico

Volontari

Pulizia e lavanderia: Cooperativa Mobility

Il Coordinatore organizza il personale attraverso una turnazione idonea al soddisfacimento delle necessità individuali e copertura delle 24 ore.

DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

• Rispetto della dignità e dei diritti della persona

L’ospite 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 della casa alloggio che lo accoglie, i servizi forniti, nonché le modalità di accesso.

• Identificazione del personale

Il paziente identifica il personale che lo ha in cura 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 puo’ essere data ad estranei, a voce o per iscritto sulla loro presenza in casa alloggio.

Il nostro documento per la privacy prevede l’uso dei dati personali: l’ospite o il tutore firma il modello che autorizza la casa alloggio 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.

ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ NEL RISPETTO DEI RITMI DI VITA DEGLI OSPITI PROGRAMMA SOCIO-ASSISTENZIALE-EDUCATIVO

Rivolto agli ospiti con buone capacità (programma mirato alla normalizzazione di una vita “diversa”)

Orario	**LUNEDÌ - MERCOLEDÌ - VENERDÌ**	**MARTEDÌ - GIOVEDÌ**
07:30	Sveglia	Sveglia
08:00	Igiene Personale	Igiene Personale
08:30	Colazione	Colazione
09:00	Attività Lavorativa (Giardinaggio, cura	Attività Occupazionale (Ceramica, teatro, sport,

Orario	LUNEDÌ - MERCOLEDÌ - VENERDÌ	MARTEDÌ - GIOVEDÌ
	animali), Uscita in paese, Cura dell'ambiente	ippoterapia), Uscita in paese, Cura dell'ambiente
13:00	Pranzo	Pranzo
14:00	Riposo	Riposo
16:00	Attività Varie (Il Mercoledì: Visite famiglie ed amici)	Attività Socializzanti (Animazione, laboratorio teatrale), Laboratorio culturale
18:00	Attività Sportiva (Calcio, Basket), Ippoterapia esterna	(Proseguimento attività)
19:30	Cena	Cena
20:30	Video proiezione film	Video proiezione film
22:00	Riposo notturno	Riposo notturno

Orario	SABATO	DOMENICA
08:30	Sveglia	Sveglia
09:00	Igiene Personale	Igiene Personale
09:30	Colazione	Colazione consumata al bar
10:00	Relax con lettura quotidiani	Partecipazione alla Santa Messa (ore 10:30)
13:00	Pranzo	Pranzo in sede o dai familiari
14:00	Riposo	Riposo (ore 14:30)
16:30	Visite familiari e amici	Uscita
19:30	Pizza al ristorante	Cena
20:30	Passeggiata	Visione telegiornale e animazione con musica

OBIETTIVI DEL PROGETTO SOCIO EDUCATIVO

L'obiettivo a breve termine è orientato:

• All’inserimento nel contesto comunitario finalizzato alla rivalutazione del sé come individuo attivo e produttivo. L’obiettivo educativo a medio termine è orientato:

• All’acquisizione del concetto di “regola” come espressione della capacità sociale e relazionale.

• Alla ripartizione delle affettività e delle relazioni.

• Al miglioramento del processo di acquisizione del senso di realtà e quindi al rapporto con esso.

• Al processo di responsabilizzazione.

• Al graduale inserimento professionale.

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi specifici verrà effettuato un monitoraggio costante per la verifica dei livelli di efficacia ed efficienza del programma stesso al fine di individualizzarlo. Gli obiettivi sono curati in condivisione con l’ospite dall’assistente sociale, lo psicologo, il sociologo e gli operatori in carico alla struttura che condividono il quotidiano con gli ospiti.

LABORATORI

1. CURA DELL’AMBIENTE

Questa esperienza ha le seguenti finalità: • rendere capace l’ospite di provvedere al riordino e alla pulizia degli ambienti in cui lavora. I suoi contenuti sono: • condurre praticamente con l’aiuto dell’operatore il riordino degli ambienti della Casa alloggio’.

2. ATTIVITA’TEATRALE E CANTO

Questa esperienza ha le seguenti finaltà:

• Riconoscimento e conseguente utilizzo delle potenzialità del linguaggio verbale per esprimere i propri vissuti e le proprie emozioni.

• Riconoscimento e conseguente utilizzo del linguaggio non verbale attraverso la mimica e la gestualità. I suoi contenuti sono: •

Realizzazione di calendari,video e rappresentazioni teatrali.

Il suo metodo è: • Momenti pratici di prove teatrali e canto.

• Messa in scena. Quest’attività permette, di scoprire e utilizzare “strategie”e modalità espressive che risultano significative per il contesto quotidiano.

E’ quindi possibile, nel tempo, osservare come alcune di queste modalità acquisite “quasi per gioco” vengono interiorizzate dal soggetto nella vita reale (per es. la capacità di esprimersi con un tono di voce adeguato, con frasi chiare, comprensibili, secondo le proprie capacità ecc…)

3.ATTIVITA’ SPORTIVE

Questa esperienza si svolge presso la palestra della Polisportiva Linus, ed ha le seguenti finalità:

• migliorare le capacità di coordinazione motoria;

• aumentare la propria capacità di resistenza fisica;

• migliorare la respirazione;

• migliorare la socializzazione, la collaborazione e favorire la possibilità di espressione controllata dell'aggressività • aumentare l'autostima e la fiducia • comprendere semplici regole di gioco e rispettarle.

Il suo contenuto è:

• Attività in palestra.

Il suo metodo è:

• Sperimentare il vissuto corporeo.

4.IPPOTERAPIA

Questa esperienza si svolge all'esterno, presso il centro di ippoterapia "Nonno Emilio" sito in Via Mar Adriatico 9 Pontecagnano

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 contenuto è:

• Aumentare l'autostima e la fiducia che nasce dall'interazione uomo e cavallo, anche nelle piccole cure che si prestano all'animale (maternage)

Il suo metodo è:

• Curare il cavallo

• Somministrare il fieno e il mangime

• Montare il cavallo

• Esercizi a cavallo

5. LABORATORIO MANUALE DI PICCOLI MANUFATTI IN ARGILLA

Questa 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 oggetti di cotto.

I suoi metodi sono:

• Scelta dell’oggetto da realizzare;

• Esecuzione;

• Verifica con il supporto dell’operatore.

6. 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 collaborativa.

• 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 cronica o di attualità.

7.LABORATORIO PICCOLO GIARDINAGGIO CON ORTO

Cura a del giardino intorno alla casa, realizzazione di una piccola serra per la coltivazione di ortaggi stagionali

I suoi metodi sono:

• Utilizzo e conoscenza di attrezzi di lavoro

• Acquisizione del ritmo lavorativo

• Collaborazione con i compagni

• Produzione, raccolta e consumo Contenuti:

• Educazione al lavoro, mantenimento delle abilità manuali e lavorative;

• concretezza del fare;

• imparare sperimentando;

• sviluppo di abilità: esplorazione,osservazione, manipolazione.

7. LABORATORIO PET TERAPY

Metodi utilizzati:

• Pulizia della cuccia

• Alimentazione

• Toilette

• Visite dal veterinario

• Giochi e passeggiate 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.

COMUNICAZIONE

La Carta dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet del Consorzio Handy Care - Rete Solidale e attraverso altri canali di informazione.

ALLEGATO N. 1

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Utente/Familiare,

Allo scopo di migliorare il servizio e garantire interventi più efficaci ed efficienti, La preghiamo di compilare il presente schema.

Legenda punteggio:

- **1** = Insufficiente
- **2** = Sufficiente
- **3** = Buono
- **4** = Ottimo

VALUTAZIONE QUANTITATIVA

Area di Valutazione	**1**	**2**	**3**	**4**
1. Organizzazione del servizio	☐	☐	☐	☐
2. Disponibilità e ascolto degli operatori	☐	☐	☐	☐
3. Disponibilità e ascolto del coordinatore	☐	☐	☐	☐
4. Lavoro svolto con l'animatore/educatore	☐	☐	☐	☐
5. Chiarezza informativa sul Progetto Assistenziale (PAI)	☐	☐	☐	☐
6. Coinvolgimento della famiglia nel progetto	☐	☐	☐	☐
7. Validità del lavoro educativo svolto	☐	☐	☐	☐
8. Programmazione generale delle attività	☐	☐	☐	☐

VALUTAZIONE QUALITATIVA E SUGGERIMENTI

A. Preferenze del familiare

Rispetto alle attività proposte, quali valuta siano preferite dal Suo familiare e quali ritiene utile proporre in futuro?

_____

B. Ulteriori segnalazioni

Eventuali questioni non trattate, valutazioni complessive o suggerimenti per il miglioramento del servizio:

_____

Note per la consegna:

- Il questionario può essere restituito in forma **anonima**.
- Può essere spedito o consegnato direttamente al **Coordinatore del Servizio**.

Data: _____ **Firma:** _____

ALLEGATO N. 2

Al responsabile della Casa alloggio Alloggio Nonno Emilio

SEGNALAZIONE DEI RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI

Io sottoscritto/a _____

Residente a _____ **Via** _____

Recapito telefonico _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 7 e 10 del D.Lgs. n. 196/2003 "codice in materia di protezione dei dati personali"[16].

Data _____ **FIRMA** _____

SERVIZIO INFORMAZIONI

E’ possibile rivolgersi al personale della segreteria amministrativa dal lunedì al venerdì negli orari: 9.00 – 14.00 / 15.00 – 18.00 chiamando al numero telefonico: 089/ 25 82 245.

Come Raggiungerci

Percorso stradale dalla Stazione Proseguire per autostrada Salerno Pontecagnano ,uscire a Pontecagnano proseguire per la litoranea direzione Magazzeno. Entrare in Magazzeno girare a sinistra via Adriatico.