ESS. AGI

CENTRO

Carta dei Servizi

società dolce | PROGETTO in

Indice

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE 2
PROGETTO IN 2
CODICE ETICO 2
CERTIFICAZIONE QUALITÀ 2
MISSION 3
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 4
Finalità 4
Orario di apertura 4
Orario segreteria coordinamento 4
Ubicazione 4
Ambienti 5
SERVIZI OFFERTI 6
Servizi alberghieri 6
Interventi socio-educativi 6
Attività ludico-ricreative educativo-occupazionali e di supporto alle autonomie 6
Assistenza medico-sanitaria 6
IL PERSONALE 7
Coordinatore responsabile 7
Coordinatore 7
Educatore coordinatore 7
Educatore professionale 7
Assistente sociale 7
Maestro di attività 8
Ausiliario 8
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI 9
Tipologia di convenzionamento – retta 9
Modalità di ammissione 9
Modalità di dimissione 9
METODOLOGIA DI LAVORO 10
L'osservazione 10
La progettazione individualizzata 10
Verifiche 10
Valutazione del grado di soddisfazione 10
Supervisione 10
STANDARD DI QUALITÀ 11
SEGNALAZIONI E RECLAMI 11
NORMATIVE DI RIFERIMENTO 11
PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI 11

COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE

Società Dolce tiene le persone per mano e le accompagna nei momenti più importanti e delicati della loro esistenza. Dai bambini ai disabili, dagli anziani ai minori, passando per i servizi sanitari, psichiatrici e il disagio sociale. Dal 1988, per l'esattezza, da quando un gruppo di nove studenti universitari decide di fare del proprio amore per il prossimo un mestiere dando vita ad una cooperativa sociale. L'obiettivo era ed è impegnarsi per contribuire a creare una società più dolce, dove tutti possono trovare l'aiuto necessario. Al nobile intento si somma poi la possibilità di dare lavoro a professionisti che condividono il medesimo obiettivo e che si sono formati per conseguirlo in modo impeccabile. Al centro del nostro sistema c'è per definizione la persona, con la quale vogliamo avviare un dialogo continuo e costruttivo da sviluppare nelle varie tappe del percorso. Nell'ambito della "disabilità" siamo impegnati da decenni a immaginare, sperimentare ed innovare servizi e progetti per adulti e minori tramite "Progetto In".

PROGETTO IN

Il ***Progetto In*** è realizzato da Società Dolce per valorizzare e promuovere il lavoro svolto nell'ambito della disabilità, all'interno di progetti e servizi innovativi in risposta alle richieste pubbliche e private.
Operiamo con l'intento primario della personalizzazione degli interventi, attraverso il riconoscimento dei bisogni, degli interessi e delle risorse dell'individuo nel rispetto del progetto di vita.
L'inclusione sociale della persona con disabilità Intellettive, fisiche o plurime avviene attraverso una presa in carico continua e definita nel tempo con prestazioni professionali individualizzate che integrano l'insieme delle risorse in un costante lavoro di rete.

CODICE ETICO

Il codice etico nasce per integrare e rafforzare il sistema valoriale di Società Dolce. Contiene principi e norme di comportamento che arricchiscono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti dei dirigenti, soci, dipendenti e dei diversi gruppi di stakeholder. Il codice etico di Società Dolce si applica a tutti i lavoratori, collaboratori, fornitori e a tutti i soggetti che si interfacciano a vario titolo con la Cooperativa a cui è richiesto di impegnarsi al rispetto dei valori in esso rappresentati.

CERTIFICAZIONE QUALITÀ

UNI EN ISO 9001:2015
UNI 11010 per i SERVIZI DIURNI E RESIDENZIALI PER DISABILI
Rating di legalità *** con il maggior punteggio ricevuto dall'Autorità Garante della concorrenza e del mercato

MISSION

La nostra Mission, ispirandoci alla Convenzione ONU sui diritti delle Persone con disabilità, è offrire la miglior qualità di vita garantendo l'individualità e la partecipazione attiva delle persone con disabilità tramite interventi socio-educativi in un ambiente sociale e culturale integrato. Ogni azione, progetto, attività ed intervento è rivolto a garantire, realizzare e tutelare i diritti dirigendo il nostro lavoro attraverso gli 8 domini della qualità della vita:

Garantire il miglioramento della qualità complessiva della vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la più ampia possibilità di scelta, partendo dal presupposto che ogni persona disabile ha diritto ad un sistema di aiuto che garantisca il rispetto dell'individualità e un inserimento sociale il più attivo e partecipato possibile.

Attuare interventi socio-educativi integrati e percorsi di inclusione, utilizzando al meglio il progetto educativo e valorizzando le reali possibilità e potenzialità della persona, co-progettando con utenti, familiari e tutti i soggetti coinvolti (ente inviante, commissioni, altri enti territoriali) le fasi di erogazione del servizio.

Supportare la persona e i suoi famigliari nel valutare nuovi percorsi possibili sperimentando scelte innovative e arricchenti, al sostegno del processo evolutivo tramite progetti finalizzati a favorire lo sviluppo della persona nel proprio contesto quotidiano.

Potenziare costantemente l'organizzazione flessibile del lavoro esaminando i bisogni attuali delle persone con disabilità tutelando l'autonomia dell'utente dentro e fuori i servizi tramite una gestione del tempo appropriata.

Contenere la regressione dell'utente sulla base di una relazione educativa in costante evoluzione. Essere in grado di far fronte alle emergenze.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

"Centro Essagi" è una Struttura Diurna sperimentale ai sensi della L.R. 739/15, per utenti portatori di disabilità psichica, fisica e sensoriale in età adulta.

È gestito dalla Cooperativa Sociale Società Dolce che ha sede a Bologna in Via Cristina da Pizzano 5, ad integrazione del contratto di gestione dei Cdd per persone con disabilità a seguito di gara d'appalto assegnata con DDG. n. 893 del 18/11/2019, con Ddg. N. 863 del 15/10/2020.

FINALITÀ

Il Progetto EssAgi si colloca come servizio alla persona e alla comunità con finalità di realizzare iniziative sperimentali di sviluppo dell'autonomia personale, attivando una complessa sinergia concordata, condivisa e concertata tra pubblico e privato nei confronti dei bisogni di particolari utenti che non riescono a trovare opportunità sociali, formative ed educative idonee alle loro caratteristiche.
In relazione alle finalità proprie della Struttura vengono erogati:

- **ospitalità diurna;**
- **supporto nei bisogni socio assistenziali dell'utente;**
- **assistenza igienico – sanitaria;**
- **realizzazione di progetti individualizzati;**
- **interventi articolati di osservazione, orientamento e supporto all'inserimento lavorativo, anche in collaborazione con SIL dell'A.ULSS 5 Polesana**
- **attività di socializzazione e di inserimento sociale;**
- **attività individualizzate, di piccolo o grande gruppo;**
- **interventi di tipo occupazionale;**
- **servizi di prevenzione e supporto all'autonomia nel settore dell'intervento socio-lavorativo.**

ORARIO DI APERTURA

Le prestazioni degli educatori e dei maestri di attività vengono erogate, dal lunedì al venerdì, per 220 giorni all'anno.

ORARIO SEGRETERIA COORDINAMENTO

Il coordinatore del centro diurno è presente in struttura il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 13.30.
Eventuali esigenze particolari possono, in qualunque momento, venire segnalate allo staff di coordinamento.

UBICAZIONE

"Centro Essagi" è ubicato in via Cigno, 13 a Badia Polesine (RO), Tel. 3385374811.

AMBIENTI
La Struttura è disposta su 1 piano ed è composta da:

- **2 laboratori**
- **1 sala mensa**
- **1 zona relax**
- **1 camera per il riposo**
- **1 ufficio**
- **2 servizio igienico con antibagno**
- **1 servizio igienico con bagno assistito.**

SERVIZI OFFERTI

SERVIZI ALBERGHIERI

- possibilità di vitto (con servizio mensa esterno),
- pulizia e riordino degli ambienti.

INTERVENTI SOCIO-EDUCATIVI

Per l'acquisizione e/o il mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive affettivo-relazionali.

ATTIVITÀ LUDICO-RICREATIVE EDUCATIVO-OCCUPAZIONALI E DI SUPPORTO ALLE AUTONOMIE

- motorie,
- musicali,
- espressive,
- di danza terapia,
- di arte e attività figurative,
- di teatro terapia uscite in locali pubblici cinema e teatri,
- partecipazione a feste, sagre, mercati.

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

L'assistenza medica di base ed il monitoraggio dello stato di salute psicofisico degli utenti della struttura è a cura del medico di base di ciascun utente.

IL PERSONALE

L'intero gruppo di lavoro è responsabile del funzionamento complessivo della struttura e del perseguimento degli obiettivi programmati, in rapporto al proprio ruolo e alla propria funzione.
I turni di lavoro garantiscono il rapporto personale-utenti secondo gli standard regionali e le necessità personali degli utenti.
Nel servizio, oltre alle figure di seguito descritte, possono essere presenti diverse professionalità che con presenza programmata intervengono sul bisogno specifico degli utenti: psicologi, medici psichiatri, fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, maestri d'arte.
Il servizio può impiegare volontari, ragazzi/e in servizio civile volontario, con funzione integrativa e non sostitutiva del personale stabilmente impiegato previo un corretto inserimento, una adeguata formazione e la garanzia di una presenza operativamente assicurata.
Le figure professionali previste sono:

COORDINATORE RESPONSABILE

È l'interlocutore di riferimento del servizio che presiede dal punto di vista gestionale e tecnico al Progetto e ne verifica l'applicazione. Sovraintende alla qualità del servizio nell'intensa complessità dei rapporti professionali con la Cooperativa.

COORDINATORE

È la figura che coordina una specifica tipologia di servizi o un'Unità Operativa. Coadiuva il coordinatore responsabile nella gestione dei servizi a lui affidati.
Le attività svolte da questa figura professionale sono di natura tecnica, con implicazioni gestionali, consistenti nella gestione delle risorse umane, nella predisposizione di atti amministrativi e provvedimenti, nell'attività di supervisione e coordinamento generale dei servizi a lui affidati.

EDUCATORE COORDINATORE

È responsabile del piano d'inserimento dei singoli utenti. Coordina il gruppo di lavoro, è garante degli aspetti metodologici ed organizzativi del servizio e cura personalmente i rapporti con gli utenti, i famigliari e i committenti.

EDUCATORE PROFESSIONALE

È responsabile della programmazione e della realizzazione dei Progetto Educativo Individualizzato (PEI), dell'organizzazione delle attività individuali, di piccolo o grande gruppo. Partecipa ai diversi momenti di verifica del lavoro svolto.

ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente sociale opera in tutte le fasi dell'intervento per la prevenzione, il sostegno e il recupero di persone, famiglie, gruppi e comunità in situazioni di bisogno e di disagio e può svolgere attività didattico-formative.
L'assistente sociale svolge compiti di gestione, concorre all'organizzazione e alla programmazione.
Ha, tra gli altri, il compito di responsabilizzazione dell'utenza, aiutare la persona ad aiutarsi, responsabilizzazione della collettività, individualizzazione degli interventi.

MAESTRO DI ATTIVITÀ

Programma e realizza attività laboratoriali espressive, manuali, nell'ambito specifico della propria specializzazione, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo - relazionali da parte dell'utenza.

AUSILIARIO

È addetto alla pulizia ordinaria della struttura.

MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

TIPOLOGIA DI CONVENZIONAMENTO – RETTA

Il Centro "Essagi" è stato classificato dalla Regione Veneto con deliberazione n. 739/2015 quale unità d'offerta di tipo "sperimentale", dedicato a persone adulte residenti nel territorio di competenza dell'azienda ULSS 5 Polesana, portatrici di disabilità.

MODALITÀ DI AMMISSIONE

Le richieste di ammissione alla Struttura Diurna vengono vagliate dall'U.O.S. Disabilità dell'U.L.S.S. 5 Polesana che effettua la verifica della presenza dei requisiti necessari.
L'U.O.S. Disabilità si confronta con l'equipe tecnica di Società Dolce. Vengono valutate tutte le informazioni disponibili sul caso in modo da ottimizzare l'inserimento dell'utente: anamnesi, relazioni di precedenti interventi o servizi fruiti.
Si procede quindi alla valutazione congiunta tra le caratteristiche dell'utente per il quale si è ipotizzato l'inserimento e le attività predisposte dalla Struttura al fine di verificarne l'effettiva compatibilità.
Rimane comunque in carico all'U.O.S. Disabilità la decisione finale relativa all'ammissione di un soggetto.

MODALITÀ DI DIMISSIONE

In analogia con il Regolamento dei CDD dell'Azienda ULSS 5 le dimissioni dal servizio possono avvenire per:

- **volontà da parte del famigliare o legale rappresentante previa rinuncia formalizzata;**
- **valutazione in sede di UVMD della necessità di altro progetto in base all'evoluzione-involuzione dell'utente e della famiglia;**
- **raggiungimento dei limiti d'età;**
- **perdita dei requisiti di ammissibilità (es. art. 3 comma 3. Legge 104/92);**
- **trasferimento in altra struttura;**
- **trasferimento in altra ULSS.**

METODOLOGIA DI LAVORO

L'OSSERVAZIONE

L'osservazione degli utenti è una prassi e una metodologia di lavoro costante effettuata da tutti gli operatori impiegati presso il servizio.
L'osservazione è funzionale alla verifica, che avviene nel confronto con tutti gli operatori, della coerenza ed applicabilità del Progetto Individualizzato.

LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA

Il processo di Progettazione Individualizzata si estende dalla prima valutazione delle caratteristiche e delle esigenze dell'utente alla sua dimissione.
Scopo del processo è la definizione di un progetto multidimensionale a partire dalle reali caratteristiche dell'utente sia in termini di bisogni individuati che di capacità espresse per favorire un percorso orientato alla costruzione di una sempre migliore qualità di vita.
È assicurato il rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente; le specifiche esigenze o richieste vengono recepite all'interno del progetto individualizzato.
La progettazione individualizzata si declina, a seconda dei bisogni dell'utente, in:

- **Progetto Educativo Individualizzato (PEI)**
- **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)**
- **Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI)**

VERIFICHE

Le verifiche del lavoro effettuato nei diversi ambiti si effettuano:

- **nella plenaria di servizio**
- **nell'equipe di coordinamento**
- **tra coordinatore di struttura e coordinatore responsabile**
- **verifiche con la committenza.**

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Ogni anno, entro il mese di marzo, al fine di valutare il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie, viene somministrato il questionario di soddisfazione, la lettura e la rielaborazione dei dati darà occasione di riflessione e di soluzione di alcuni problemi segnalati al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti.
La valutazione del grado di soddisfazione viene, inoltre, monitorata analizzando le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti che pervengono dagli utenti, dai familiari e dalla committenza.

SUPERVISIONE

Tutta l'equipe della Struttura fruisce di un incontro mensile di supervisione condotto da uno psicoterapeuta supervisore.

STANDARD DI QUALITÀ

Operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta Società Dolce impegnata nel lavoro per “obiettivi e risultati” e non per prestazioni.
Per gli utenti nella fase dell’inserimento viene effettuata l’analisi dei bisogni, dei desideri, delle autonomie a seguito della quale viene co-redatto il Progetto Individualizzato insieme ai diretti interessati, famigliari e tecnici di riferimento. Il progetto personalizzato viene verificato almeno semestralmente e almeno annualmente viene ridefinito seguendo gli standard di qualità individuati.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

In ogni momento gli utenti, i loro familiari, gli operatori, possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti.
Per i suggerimenti e i reclami c’è a disposizione degli utenti e dei loro famigliari un apposito modulo esposto in bacheca. La risposta scritta deve essere inviata entro quindici giorni dall’avvenuta segnalazione.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Gli utenti ed i loro famigliari hanno il diritto di avere le informazioni relative alle modalità giuridiche e tecniche di espletamento dei servizi e possono accedere alla documentazione nei modi e termini previsti dalla normativa di legge.

PER INFORMAZIONI-RIFERIMENTI

E-mail info@societadolce.it - telefono 051 6441211;
E-mail centro.essagi@societadolce.it - telefono 3385374811.

Revisionata in data: 04 aprile 2023