

CENTRO
DIURNO
ESPERANZA

CARTA DEI SERVIZI



Esperanza
CENTRO DIURNO

BENVENUT* AL CENTRO DIURNO ESPERANZA

Gentile Signor* questo documento costituisce la Carta dei Servizi del Centro Diurno "Esperanza". In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere valori, obiettivi e gli aspetti organizzativi correlati per il raggiungimento degli stessi.

Il Centro Diurno "Esperanza" è una struttura autorizzata facente parte del gruppo Proges.

Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. Garantiamo servizi di cura, assistenza e riabilitazione con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso la professionalità, la dedizione e le competenze maturate attraverso l'esperienza, la formazione continua e la co-progettazione territoriale.

Ogni ospite sarà supportato da operatori specializzati, capaci di cogliere le potenzialità individuali e valorizzarle all'interno di un percorso personalizzato che miri al raggiungimento di un equilibrio psico-fisico, dunque al miglioramento della qualità di vita, attraverso il perseguimento di obiettivi personali.

LA STRUTTURA

Il Centro Diurno "Esperanza" è una struttura semiresidenziale autorizzata dal comune di Montesilvano, destinata ad accogliere un massimo di 8 minori. Il Centro Diurno si propone di fornire efficaci risposte ai bisogni dei minori in situazioni di difficoltà di natura sociale, familiare e psicofisica, attraverso l'attivazione di un'equipe educativa capace di valorizzare la persona nella sua totalità.

La struttura è ubicata a Montesilvano, in un'area collinare residenziale, nelle immediate vicinanze del centro città e della spiaggia, ottima posizione sia per favorire una vita associativa che per promuovere l'integrazione e la socializzazione dei minori con il territorio locale.

All'interno del Centro è possibile trovare: una cucina con locale dispensa; un ufficio per le attività amministrative ed accoglienza famigliari; un ampio salone destinato ad attività ricreative o di studio; ampia sala da pranzo; area relax con TV; un locale lavanderia; un bagno ad uso esclusivo degli operatori; un bagno di servizio attrezzato per persone non autosufficienti.

INSERIMENTO E DIMISSIONI

Il target è rappresentato da minori, maschi o femmine, di età compresa tra 6 e 13 anni, su cui si rende necessario intervenire allo scopo di prevenire e contrastare esperienze di disagio, emarginazione o devianza nei confronti di quei minori che, per contingenze familiari e sociali, hanno bisogno di essere sostenuti nel processo di crescita e Socializzazione. Fornisce supporto anche alla famiglia del minore, sostenendola nello svolgimento dei compiti educativi e di cura quotidiani.

La richiesta di ammissione deve essere accompagnata da una relazione scritta e/o colloquio conoscitivo del caso da parte dei Servizi Sociali inviati, con tutte le informazioni necessarie per valutare se la situazione del minore da accogliere possa essere accettata e se il suo ingresso in struttura è compatibile con gli equilibri esistenti nel gruppo dei minori già inseriti.

Una volta concordato l'inserimento, l'Assistente Sociale del Comune di competenza attiverà con gli operatori della struttura le procedure relative all'avvio di una prima fase di osservazione (1 mese circa) e successivamente alla costruzione del progetto educativo individuale (P.E.I.). La struttura e gli operatori di riferimento hanno l'obbligo di attuare interventi affinché i minori rimangano collegati al proprio contesto familiare e sociale, monitorando attentamente le dinamiche relazionali. Devono facilitare e promuovere i rapporti con il nucleo di appartenenza.

Al momento dell'inserimento dell'utente, la Cooperativa provvede a stipulare un'assicurazione per la responsabilità civile degli ospiti verso terzi per qualsiasi evento dannoso da essi

causato e per i danni personali nei confronti dell'ospite stesso e inoltre una polizza infortuni per i medesimi.

Le dimissioni del minore, si attuano quando l'equipe educativa reputerà raggiunti gli obiettivi del P.E.I. Dovranno essere valutate le dimissioni del minore anche quando sopraggiungono condizioni che rendono inattuabile il Progetto Educativo Individuale e che mettono a rischio gli equilibri dell'intero gruppo. Tali dimissioni potranno essere effettuate una volta individuate altre soluzioni idonee. Le dimissioni devono essere notificate attraverso la stesura di una relazione che ne motivi le cause da parte del Coordinatore e la conseguente chiusura della cartella utente.

LA NOSTRA MISSION

La struttura semiresidenziale per minori Esperanza attraverso un approccio relazionale, si propone di svolgere a favore dei minori un'accoglienza rispondente ai bisogni affettivi, cognitivi, di socializzazione e tutela legati al processo di sviluppo. I servizi offerti hanno lo scopo di favorire una crescita sana, equilibrata, sostenendo il minore nelle attività del quotidiano, in un ambiente sereno, che possa favorire uno sviluppo armonico. In questo processo ci impegniamo a:

- rispettare e tutelare i diritti dei minori come sancito dalle leggi nazionali - regionali ed internazionali;
- sostenere il minore nel suo processo di crescita naturale, rispettando la persona nella sua "totalità";
- collaborare attivamente con i Servizi Sociali e tutte le figure educative che ruotano attorno al minore, affinché si attui un'importante alleanza educativa, fondamentale per la concretizzazione del progetto individuale
- offrire un ambiente educativo-relazionale in cui rielaborare o costruire un progetto per il futuro;
- offrire un ambiente socio-educativo-relazionale in cui il minore possa sviluppare ed esprimere la sua personalità ed ottimizzare le proprie risorse e potenzialità;
- mettere al centro del processo educativo e di crescita del minore la costruzione dell'identità personale intesa come responsabilizzazione, autonomia, fiducia in sé stessi;
- risondere ai bisogni di crescita dei minori attraverso Progetti Educativi Individualizzati;

- adottare metodi educativi e sociali fondati sul rispetto del soggetto in età minore, della sua dignità e dei suoi bisogni; offrendo modelli di riferimento significativi;
- facilitare il costruirsi di reti socio-affettive;
- offrire un adeguato sostegno psicologico individuale e/o familiare;
- supporto scolastico e contatti periodici con gli insegnanti;
- sostenere il recupero e la cura del rapporto minore-famiglia.

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare, con un approccio bio-psico-sociale, per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con il minore che con gli enti invianti e le famiglie. L'equipe professionale attraverso un coinvolgimento imprescindibile del minore, elabora progetti educativi e ne verifica l'andamento. È compito di tutto il personale presente al Centro Diurno Esperanza aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, così da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona, che cambiano con il trascorrere del tempo.

Il gruppo di lavoro è composto da:

- 1 Coordinatore-responsabile
- 1 Educatore professionale
- 1 Educatore
- 1 Assistente di base
- 1 Assistente Sociale

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Esperanza indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti. L'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI:** Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Centro Diurno Esperanza si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee al

raggiungimento degli obiettivi di salute.

- **PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE:** L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo.
- **PARTECIPAZIONE:** Intesa come diritto di conoscenza e condivisione degli obiettivi del proprio P.E.I.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** Il Centro Diurno Esperanza riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

LA NOSTRA OFFERTA

RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

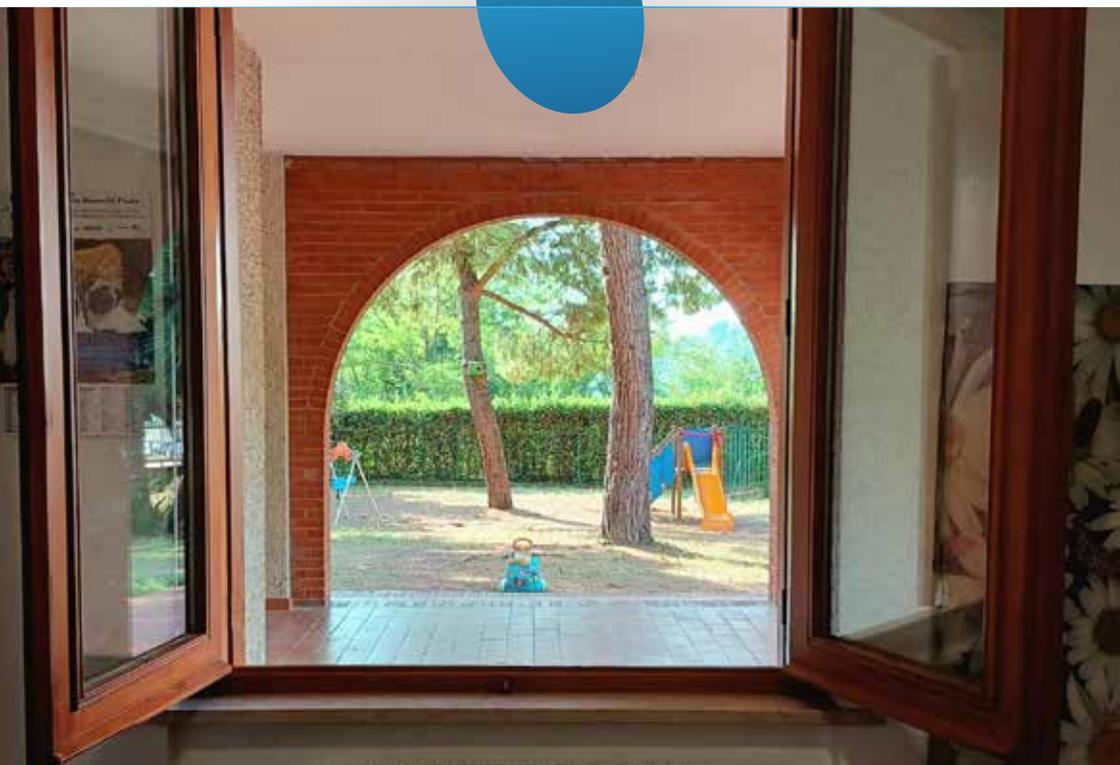
Per la frequenza del Centro Diurno Esperanza è unica, dettagliatamente specificata nell' **ALLEGATO 1 ALLA PRESENTE**

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Tutti gli ospiti del Centro Diurno usufruiscono dell'assistenza medica erogata nei presidi dal SSN. La gestione delle patologie complesse avviene attraverso la collaborazione con il Pediatra di riferimento.

SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

Il colloquio di sostegno è garantito poiché considerato strumento di guida (contenimento-normatività) e rispecchiamento (empatia-mentalizzazione) per il minore, per aiutarlo gradualmente nell'elaborazione della sua storia, conducendolo verso una nuova fiducia in sé stesso e nella figura dell'adulto e successivamente all'apertura verso la costruzione di nuovi legami e/o rinnovate relazioni con la famiglia di origine. Il lavoro svolto è condiviso all'interno dell'equipe multidisciplinare ed è riscontrabile attraverso il diario clinico a disposizione del personale di riferimento.



SERVIZIO EDUCATIVO E RICREATIVO

La cura della persona che si esprime in alcuni "gesti quotidiani" significativi compiuti dagli educatori per i minori è uno degli strumenti basilari, quali:

- costante presenza e supporto volto alla cura del sé;
- accompagnare e sostenere il minore nello svolgimento di sequenze di compiti quotidiani (il pasto, i tempi dei compiti, delle attività, dei giochi...). Questi momenti dell'azione ripetuta e ritualizzata diventano il luogo della negoziazione di significato "dell'essere con", cioè dell'essere reciprocamente coinvolti in una o più relazioni;
- prestare un'adeguata attenzione alla sana nutrizione dei minori, tenendo conto delle loro preferenze, delle loro precedenti abitudini, nonché del loro benessere psico-fisico, seguendo una corretta e bilanciata alimentazione;
- comprensione ed ascolto attivo: due modalità di accogliere la storia e i vissuti dei minori, accettandoli nella loro interezza, con la possibilità di rielaborare e valorizzare le singole esperienze in modo da poter ridefinire il senso di ciò che si vive e si prova, per ricercare nuovi orizzonti a partire dalla comprensione di ciò che è stato.

Le attività educative sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati. Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, prevede sia l'attivazione di percorsi all'esterno (es. corsi extra didattici, partecipazione ad attività sportive, culturali e di socializzazione), sia la partecipazione ad attività all'interno del Centro, ad esempio laboratori di pittura, piccola pasticceria,

cinforum, attività espressive o ludico-ricreative. Tutte queste attività inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice educativa.

Specificamente, la proposta del servizio prevede:

- **Rapporti con le famiglie di origine, affidatarie o adottive:** le modalità di rapporto con la famiglia del minore sono definite già nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale. È compito degli educatori agevolare i rapporti tra i minori e le loro famiglie, tranne nel caso in cui tale obiettivo sia sconsigliabile. Ogni contatto è preceduto e seguito da verifiche tra un educatore, la famiglia e il minore.
- **Supporto scolastico e rapporti con le scuole:** Durante il periodo scolastico i ragazzi potranno essere accolti al Centro al termine delle lezioni scolastiche garantendo il servizio di trasporto, laddove è necessario e previo accordo con i Servizi territoriali. L'educatore, quotidianamente, deve poter fornire sostegno e strumenti che aiutino il minore a migliorare il rendimento scolastico e l'autonomia nell'esecuzione dei compiti, nella convinzione che ogni piccolo successo o gratificazione contribuisca a rafforzare un'immagine positiva di sé. Durante tutto l'anno scolastico, sono garantiti incontri periodici di confronto con tutte le figure coinvolte come famiglia e insegnanti, per valutare i risultati in itinere, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di determinate difficoltà ed eventuale intervento.

- **Intervento di socializzazione e risocializzazione:** favorire e ripristinare le relazioni con i coetanei, allargando le loro esperienze sociali con l'inserimento in gruppi diversi e con l'integrazione e la socializzazione favorite dall'attività scolastica, sportiva, ricreativa e culturale attraverso uscite sul territorio e la partecipazione ad eventi sociali;
- **Laboratori ludico-ricreativi:** Il Centro, propone diverse attività laboratoriali pensate non solo per i minori del Diurno, ma estese anche ai coetanei così da poter creare occasioni di conoscenza e integrazione. Le attività proposte si svolgeranno in contesti differenti e saranno più o meno strutturate, offrendo ai ragazzi la possibilità di mettersi in gioco seguendo le proprie attitudini: siano esse artistiche, teatrali o sportive. L'obiettivo è di favorire l'espressione emotiva-relazionale, svolgendo altresì funzione di sostegno e sviluppo dell'identità della persona;
- **Percorsi psicoeducativi e formativi:** per tematiche complesse che richiedono maggiore sensibilizzazione e confronto, come: bullismo e cyberbullismo, educazione alimentare, educazione sessuale etc.

ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

GIORNATA TIPO DURANTE IL PERIODO SCOLASTICO

- Ore 13:30 – 14:00 pranzo dopo il rientro dei minori dalle varie scuole;
- Ore 14:00 – 15:30 riordino della sala da pranzo e relax;
- Ore 15:30 – 17:30 spazio dedicato alle attività scolastiche (compiti e/o potenziamento scolastico) e laboratoriali (musicoterapia, teatro, attività artistiche, cineforum, piccola pasticceria etc.)
- Il resto della serata, fino alle ore 19:00 è dedicato alle attività sportive o ricreative;
- Ore 19.00 cena e successivo rientro presso la propria abitazione.

GIORNATA TIPO PERIODO ESTIVO

In occasione delle vacanze estive e natalizie, il servizio potrà essere esteso all'intera giornata, in accordo con i Servizi Sociali Territoriali e sarà generalmente organizzata secondo le seguenti modalità:

- Ore 9:30 – 12:30 attività ludico-ricreative e di bricolage, attività esterne tramite organizzazioni locali (centri estivi, eventi sociali, etc.);
- Ore 13:00 pranzo e riordino della sala da pranzo;
- Fino alle 15:30 circa attività ricreative-svago, cineforum etc.;
- Ore 16:00 – 18:30 accompagnamento al mare, uscite sul territorio, attività sportive etc.;
- Ore 19:00 cena e rientro presso la propria abitazione.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti avviene direttamente nel locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La responsabilità della cucina è affidata ad un/una cuoco/a. In caso di allergie o particolari esigenze a carattere religioso, vengono individuate diete appropriate. Gli orari dei pasti sono flessibili poiché l'intento è quello del rispetto delle esigenze personali, ma tendenzialmente l'obiettivo è quello di costituire una forma di interazione tra i minori, al fine di rafforzare un clima di tipo familiare nonché aspetti di socializzazione, reciprocità e condivisione tra tutti gli ospiti presenti. Anche l'acquisto dei cibi, pur rispettando un menù di base che varia a seconda della stagione e delle settimane, tiene conto delle esigenze personali e prevede il coinvolgimento di ospiti nella condivisione dell'organizzazione, come ad esempio la creazione di una lista spesa o oltre piccole responsabilità come apparecchiare la tavola o riordinare la cucina.

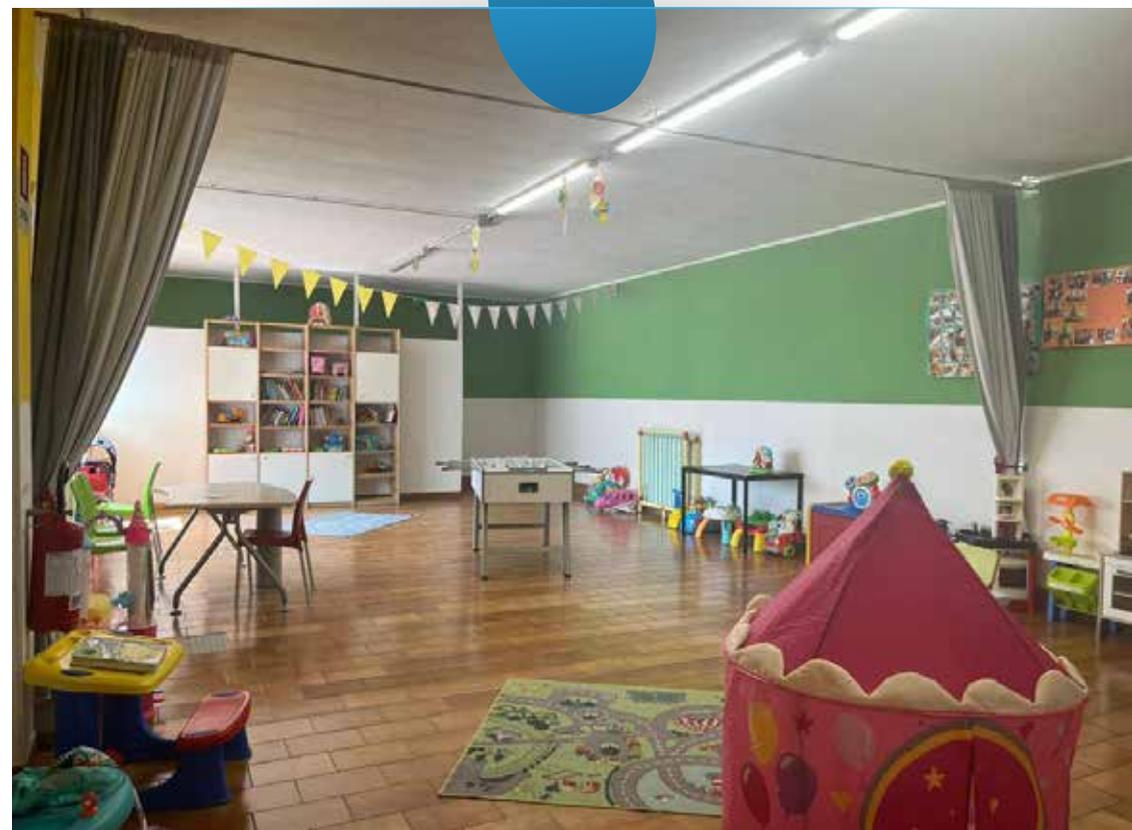
SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

La pulizia degli ambienti è affidata ad un'impresa di pulizie esterna. Tuttavia, in un contesto orientato alla promozione delle autonomie personali, i minori si occupano di riordinare gli spazi comuni, con il supporto del personale presente. L'obiettivo è di riproporre una quotidianità il più vicino possibile a quella di tipo familiare.

I prodotti utilizzati e le modalità attuative per la pulizia dei locali rispondono dei protocolli di sicurezza.

TRASPORTO OSPITI

Gli spostamenti quotidiani dei ragazzi sono garantiti con un pulmino a 8 posti e da una automobile a 5 posti. Questo consente uscite a piccoli o medi gruppi. Inoltre, la struttura si trova nei pressi della fermata di mezzi pubblici, talvolta utilizzata per gli spostamenti accompagnati affinché i minori più grandi di età possano iniziare a sviluppare abilità di orientamento ed utilizzo dei mezzi pubblici.



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Il Centro Diurno Esperanza vuole proporre un ambiente quotidiano dove la dimensione strutturale – luoghi accoglienti, ordinati, personalizzati - e la dimensione psicologica affettiva – accettazione incondizionata, relazioni autentiche – consentono al minore di sentirsi accolto e a proprio agio. Gli ambienti saranno così arricchiti e personalizzati dai piccoli ospiti. La scelta di mobili e decori garantisce ad ogni condizione il massimo grado di sicurezza possibile. È possibile portare con sé oggetti personali previa valutazione da parte dell'equipe educativa.

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

Il Centro Diurno Esperanza si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale. La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale l'assistito con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica
- Verifica il grado di soddisfazione dell'ospite.

TUTELA E RECLAMI

Gli assistiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi. Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e,

se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

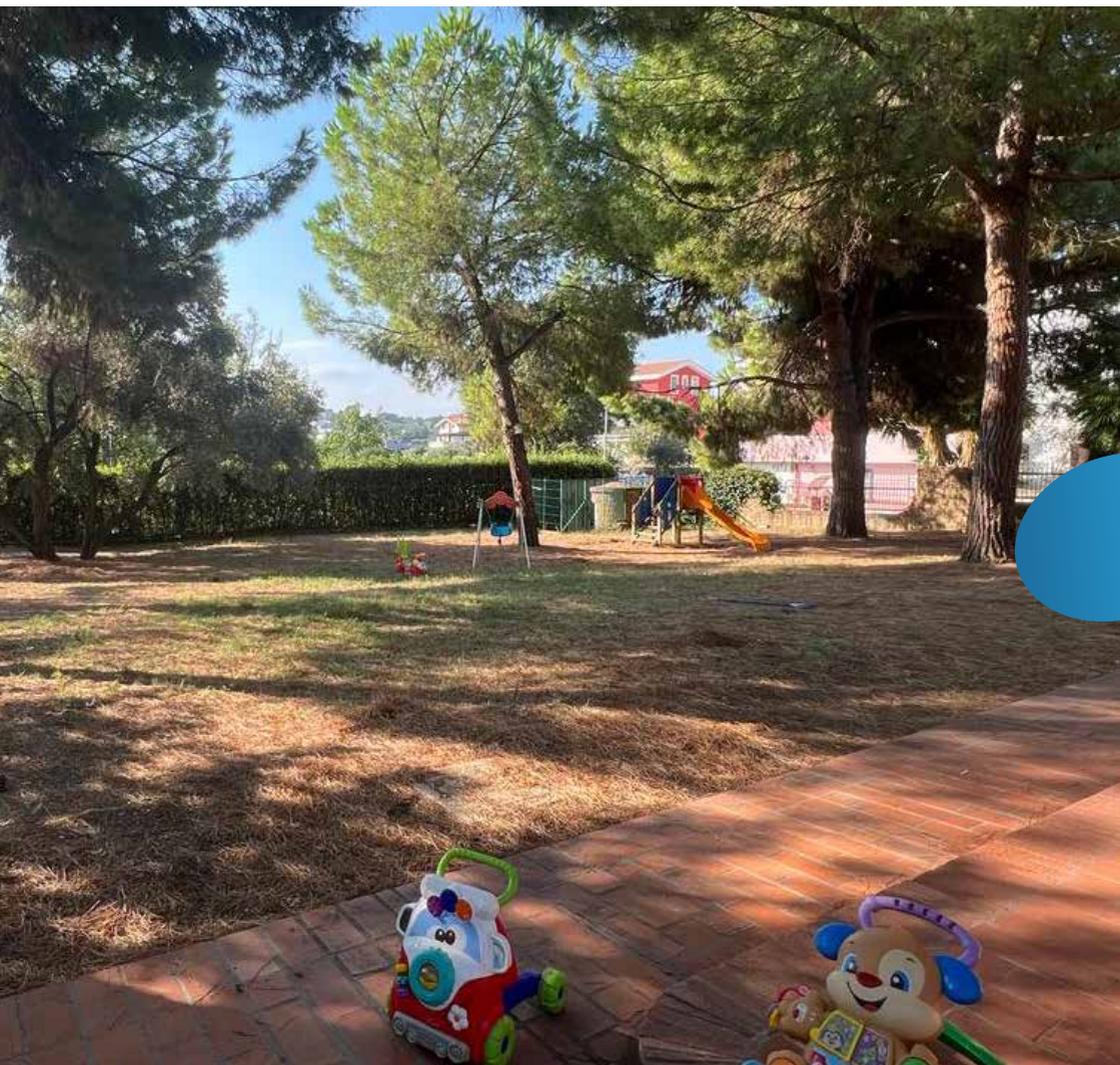
ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

Il Centro Diurno Speranza ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 2016/679 non vengono forniti telefonicamente informazioni sugli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sull'ospite, la visione della documentazione viene garantita solo a persone autorizzate.



COME RAGGIUNGERCI

Centro Diurno Esperanza

Via Poggio del Sole 2 - 65015 Montesilvano (Pe)

Il Centro Diurno Esperanza è raggiungibile:

In automobile

Attraverso l'uscita Pescara Nord della Circonvallazione di Pescara, direzione Montesilvano Colle

In autobus

Linea urbana 16

Recapito:

Tel: 085 8574026

Mobile: 344 0418528

Mail: esperanza@proges.it

Versione 00_2023



Esperanza
CENTRO DIURNO

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

