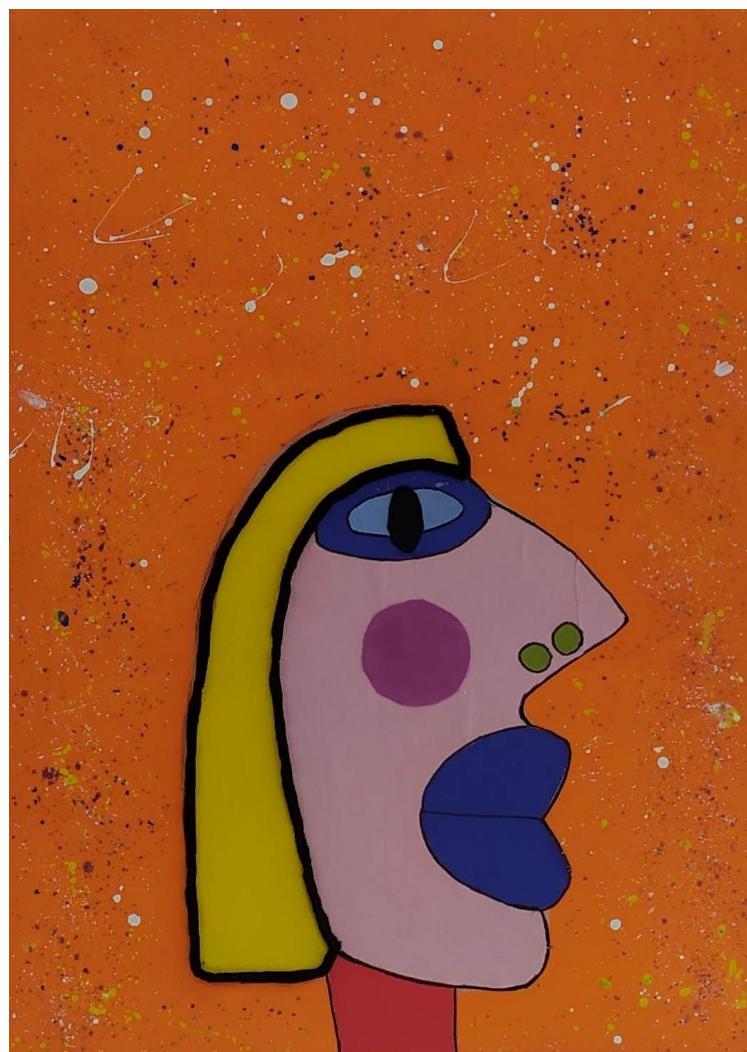




PROGETTO UOMO
COOPERATIVA SOCIALE - NUORO

CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO
PER PERSONE DISABILI
CARTA DEI SERVIZI



Sede legale e uffici: Via Trieste n. 81 - 08100 Nuoro – Tel 078430343 Fax 07843801
www.progettouomonuoro.org mail



LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini e del territorio. Rende esplicativi i criteri attraverso i quali vengono progettati, pensati, organizzati e gestiti i servizi fornendo informazioni circa i progetti, le risorse, le attività, le modalità di accesso e d'intervento.

È uno strumento dinamico per la natura evolutiva propria di ogni intervento sociale, per tale motivo è possibile di aggiornamento e modifica coerentemente alle trasformazioni del servizio stesso.

INDICE

La Cooperativa Progetto Uomo: la storia	3
... i valori	3
... la mission	4
La struttura del Centro Socio Educativo	5
Come si accede al Centro Socio Educativo: ammissioni e dimissioni	6
Come opera e come funziona il Centro Socio Educativo	7
<i>La metodologia di lavoro</i>	7
<i>Le attività servizi offerti</i>	8
<i>Il funzionamento</i>	11
<i>Le risorse professionali e la loro formazione</i>	11
<i>Le risorse comunitarie</i>	12
La tutela e la partecipazione dei beneficiari e delle loro famiglie	13
<i>La gestione delle informazioni</i>	13
<i>Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni</i>	13
<i>I diritti e i doveri della famiglia</i>	13
<i>La valutazione</i>	14
Certificazione di qualità	15
Revisione della carta	15



PROGETTO UOMO
COOPERATIVA SOCIALE - NUORO

LA COOPERATIVA PROGETTO UOMO: LA STORIA

La **Cooperativa Progetto Uomo** è una Cooperativa Sociale che con l'entrata in vigore della legge 381, nel 1991 ha intrapreso un percorso di gestione, progettazione e realizzazione, in convenzione con gli Enti locali, di servizi socio-educativi rivolti agli anziani, disabili e ai minori, scegliendo di diventare una cooperativa di tipo "A".

Progetto Uomo è una piccola/media impresa sociale che attualmente è composta da circa 200 addetti tra soci lavoratori e dipendenti non soci.

La cooperativa lavora in stretto raccordo con gli operatori degli Enti locali e territoriali, (in particolare con le Amministrazioni Comunali) le Scuole e gli Enti di Formazione Professionale, curando interventi personalizzati che rispondano in modo adeguato ai diversi bisogni delle persone.

In particolare la Cooperativa si occupa della gestione di Servizi di Assistenza Domiciliare, Specialistica Scolastica, di Sostegno Educativo, Piani Personalizzati L.162/98, Ludoteche, Attività Socio Culturali, Trasporto, sia nel Comune di Nuoro che in diversi Comuni della Provincia.

La Cooperativa coordina alcune strutture residenziali e semiresidenziali (Casa Protetta per Anziani, Casa Satta per l'area salute mentale, Centro Socio Educativo Diurno, Centro di Informazione e Sollievo Alzheimer per persone affette da Alzheimer e Demenze), privatamente o in convenzione con l'Ente Pubblico.

... I VALORI

Il **valore cardine** a cui sono ispirati tutti i servizi è la **centralità della persona**, che significa, con riferimento ai diritti universali dell'uomo, riconoscere la persona come soggetto portatore di diritti e di doveri in quanto essere umano. In quest'ottica, la relazione di aiuto si costruisce nell'accoglienza, nel rispetto dell'unicità delle storie, nella solidarietà.



I servizi alla persona svolgono una funzione educativa ponendo la persona al centro della progettazione e della realizzazione delle attività di servizi.

Le attività di **monitoraggio** del lavoro svolto e la valutazione della qualità dei servizi offerti costituiscono un elemento fondamentale che qualifica l’approccio della Cooperativa nello svolgimento delle proprie iniziative di utilità sociale.

La **professionalità** e la **competenza** intese sia come conoscenze tecniche specifiche, sia come capacità individuali socio-relazionali affinate con l’esperienza, vengono sviluppate attraverso percorsi di aggiornamento e formazione che richiedono adeguati investimenti e tempi dedicati.

... LA MISSION

Il Centro Socio Educativo svolge la propria funzione educativa e assistenziale ponendo al centro la persona e il suo benessere, che dipende, in maniera significativa, dalla qualità delle relazioni a lei più prossime.

La *mission* del Centro è rispondere ai bisogni psico-fisici e socio-relazionali rafforzando l’identità, rispettando la dignità personale, migliorando il benessere e la qualità della vita della persona con disabilità e della sua famiglia.

Gli elementi di forza che permettono di raggiungere tali finalità sono: un contesto educativo e assistenziale dinamico, l’attenzione alla dimensione metodologica e progettuale, un’organizzazione strutturata, l’attenzione al mantenimento e alla valorizzazione di relazioni significative nel territorio di riferimento.

Così facendo il Centro opera in una logica di sussidiarietà e di integrazione, per l’inclusione di tutti.



LA STRUTTURA DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

IL Centro Socio educativo è un servizio territoriale rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, a partire dall'età post-scolare, lungo le diverse fasi dell'età adulta.

Il Centro è localizzato nella città di Nuoro, nel quartiere di Badu e Carros, in via Cucca 37. La sede è facilmente raggiungibile, è collegata con il resto della città dai mezzi pubblici. Nelle zone circostanti sono presenti diversi presidi territoriali a valenza sociale: la LUTE, Libera Università della terza età, esercizi commerciali, studi medici, palestre, farmacia, il Comando Provinciale dei Vigili del fuoco, le parrocchie di B. M. Gabriella e dei Salesiani, con i relativi oratori e centri sportivi. La struttura è autorizzata all'esercizio di attività di struttura a ciclo diurno con n° di procedimento 00753230911-08062023-1217-631452 e protocollo n° 43173 del 23.06.2023 e successivo ampliamento n° procedimento 00753230911-03052025-1140.883285 protocollo 336899 del 12/05/2025. Essa è dotata di ambienti e spazi idonei rispondenti alle norme d'igiene e sicurezza, rispetto alle attività previste. Tutti gli spazi sono dotati della massima accessibilità e conformi alle prescrizioni tecniche della L. 13/1989 e del D.M. n. 236/1989 e s.m.d., in materia di abbattimento delle barriere architettoniche, dispone di percorsi per l'uso di servizi, di relazioni sociali e di fruizione ambientale anche dalle persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.





COME SI ACCEDE AL CENTRO SOCIO ECUCATIVO: AMMISSIONI E DIMISSIONI

Il Centro è composto da due sezioni:

la sezione 1 con persone disabili adulte dagli esiti stabilizzati e in condizioni di gravità al momento rappresentati da beneficiari già presenti e per i quali verranno erogate prestazioni di socializzazione, mantenimento e potenziamento delle capacità residue, di assistenza e cura nella realizzazione delle piccole attività quotidiane attraverso progetti sia individuali che collettivi;

la sezione 2 con persone disabili adulte e giovani adulti, in condizioni di gravità ma con capacità residue da potenziare e per i quali è possibile attivare, attraverso il progetto personalizzato, prestazioni rivolte all'autonomia personale alla socializzazione, alle capacità ludiche, espressive, motorie, lavorative e formative.

Per l'ingresso al Centro, attraverso il Servizio Sociale comunale, è necessaria la presentazione di una richiesta da parte della persona interessata o, se impossibilitata, da un familiare e/o tutore o amministratore di sostegno, in forma scritta al Servizio Sociale del Comune- Area Disabilità. Gli inserimenti attraverso questa formula riguardano solo la sezione 2. Nella sezione 1 è possibile accedere privatamente in maniera diretta.

Possono accedere al Centro anche persone che usufruiscono di altre misure di sostegno (L.162/98, Home Care Premium, Progetti Vita Indipendente e Dopo di Noi), o intendono usufruire di un servizio privato.

L'inserimento prevede un **periodo di osservazione e verifica** per valutare i bisogni e le potenzialità della persona con disabilità, l'attitudine alla vita di comunità e la fattibilità dell'inserimento. Tale periodo consente di elaborare il piano individualizzato, nel modo più condiviso possibile.

La **cessazione dell'inserimento** nel Centro può avvenire per raggiungimento dei limiti di età; per rinuncia del beneficiario e/o della



Famiglia all'inserimento; ingiustificate e prolungate assenze del beneficiario per un periodo superiore ai 15 giorni; conclusione

del progetto personalizzato qualora siano previsti termini per lo stesso; accertamento da parte dell'equipe del Centro Socio Educativo e del referente 6 per il Servizio Sociale comunale dell'inadeguatezza del servizio alle necessità della persona.

COME OPERA E COME FUNZIONA IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO

La metodologia di lavoro

La cornice metodologica è rappresentata dall' *ICF – International Classification of Functioning*, che descrive la disabilità come risultato di una complessa relazione tra condizione di salute di una persona, fattori personali e ambientali, ponendo al centro dell'intervento la qualità della vita delle persone. L'**ICF** definisce dunque la disabilità come una specifica condizione di salute in un ambiente sfavorevole, superando così gli assunti menomazione→ disabilità→ handicap. Ad integrazione del modello **ICF**, saranno utilizzati nell'organizzazione delle attività e degli interventi, modelli di lavoro multidimensionale e modelli d'intervento specifici per tipologie diverse di disabilità. Il focus è sulla persona come soggetto attivo con dei diritti e delle risorse, sull'autodeterminazione, sulla possibilità di fare scelte consapevoli e sull'acquisizione di spazi di libertà che favoriscano la massima autonomia raggiungibile da ciascuno.

Per ciascuna persona inserita nel Centro viene annualmente elaborato e aggiornato il **Progetto Educativo Individualizzato**: uno strumento che delinea, in maniera dinamica, il percorso educativo che si prevede di realizzare. Attraverso obiettivi, strumenti,

modalità operative e tempi di verifica specifici viene promossa complessivamente la qualità di vita del soggetto, a partire dalle proprie potenzialità e bisogni, in riferimento alla fase del proprio ciclo di vita.



In particolare il Progetto comprende:

- **l'analisi della situazione di partenza.** Dopo una valutazione del soggetto viene elaborato il profilo dinamico-funzionale, dove si evidenziano bisogni, potenzialità e caratteristiche individuali;
- la **definizione degli obiettivi generali e specifici** nelle seguenti aree: comunicazione, mobilità, cura personale, attività quotidiane, relazioni interpersonali, funzionamento sociale;
- la **descrizione delle attività** con l'indicazione dei tempi di realizzazione delle modalità operative e della titolarità degli interventi;
- **l'attività di verifica periodica con la definizione di procedure, tempi e strumenti;**
- **l'individuazione dell'operatore responsabile.**

La metodologia prevede che l'intera equipe degli operatori e la famiglia condividano gli obiettivi da raggiungere e le attività previste nel Piano individualizzato, partecipando pienamente sia alla fase della progettazione del percorso educativo che a quella della verifica.

Le attività

Le attività proposte dal Centro Socio Educativo si articolano nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità, tenendo quindi ben presenti i Progetti Educativi Individualizzati. Strutturando annualmente le sue proposte in **Attività** il Centro garantisce agli ospiti:

- 1) **attività per le autonomie personali**
igiene, cura personale e della propria immagine,
alimentazione,
uso dei servizi pubblici del quartiere e della città,
weekend in autonomia.
- 2) **attività di socializzazione e inclusione sociale**
attività di gruppo e di laboratorio,
musicoterapia, animazione musicale, coro,
teatro e danza. realizzazione di feste
progetti di integrazione con le scuole del territorio,



gite e uscite didattiche,
partite di calcio, concerti, spettacoli,
mercati, fiere e sagre paesane.

3) attività socio occupazionali
tirocini, stage, attivazione borse lavoro.

4) attività espressivo creative
laboratori grafico pittorico espressivo,
utilizzo “artistico” di materiali vari (carta, legno, stoffa, creta,
cera), mostre

5) attività fisico-motorie
attività motoria di base ed educazione al movimento con la
collaborazione di personale qualificato

6) attività cognitive
trainings di apprendimento individuale dei concetti di base
Schede didattiche per le abilità sensopercettive
attività di recupero e sostegno delle abilità scolastiche di
base, lettura quotidiani e riviste,
attività informatica

Le diverse attività socio-educative, riabilitative e assistenziali hanno come **scopo** quello di:

- garantire risposte adeguate ai bisogni, visti nella loro globalità e nella prospettiva della qualità della vita;
- aiutare ciascuna persona a mantenere, rinforzare e sviluppare le abilità e gli apprendimenti che promuovono l'autonomia possibile e le relazioni interpersonali, anche attraverso la partecipazione comunitaria;
- condividere con la famiglia il progetto di vita della persona disabile;
- favorire l'integrazione fra i diversi servizi che si occupano della persona.

Nel Centro Socio Educativo è previsto anche il **servizio di trasporto e il serviziomensa**. Il servizio mensa è erogato dalla cucina



PROGETTO UOMO
COOPERATIVA SOCIALE - NUORO

interna, organizzata su un ciclo di quattro settimane con diete individuali per ospiti con allergie, patologie alimentari e disagi, approvati dal SIAN Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della ASL n.3 di Nuoro secondo criteri e modalità di controllo predefiniti.





Il funzionamento

IL Centro Socio Educativo è operativo **dal lunedì al venerdì** ad eccezione delle festività infrasettimanali.

Il Centro è aperto **dalle 8 alle 16.30**, secondo la seguente **giornata tipo**:

- arrivo al Centro con il servizio di trasporto o autonomamente,
- accoglienza delle persone,
- attività educative-assistenziali-riabilitative all'interno del centro o presso strutture e contesti esterni,
- pranzo e ricreazione,
- ripresa delle attività,
- ritorno a casa con il servizio di trasporto o autonomamente.

Nel progetto individuale è riportata l'organizzazione della giornata e della settimana con le varie attività previste per ogni persona, in coerenza con gli obiettivi stabiliti sulla base delle esigenze, dei ritmi di vita e dei cicli evolutivi di ciascuno

Nella stessa sede afferiscono anche altri servizi quali: Home care premium, Progetti di Vita Indipendente, Dopo di Noi e progetti personalizzati ai sensi della L162/98. Con tali servizi l'orario di apertura si allunga fino alle **ore 19.00** ed è aperto anche il sabato mattina.

Le risorse professionali e la loro formazione

L'équipe operante presso il Centro è costituita dalle seguenti figure professionali: un coordinatore, educatori professionali, animatore, psicologo, personale addetto ai servizi generali, operatori socio sanitari. I servizi amministrativi inerenti il CSE afferiscono agli uffici della Cooperativa preposti a tale compito. Nel dettaglio l'équipe è così composta:

Coordinatore psicologo: Sara Porcu



Educatori professionali/Animatore

OSS:

Servizi Generali

Responsabile Amministrativo Gianna Deiana

Come da elenco trasmesso al Committente.

Gli orari e i turni di lavoro seguono gli orari di apertura del CSE come dettagliato nella sezione “il funzionamento”.

Il personale impiegato è commisurato al numero delle persone che frequentano il CSE anche attraverso altre misure.

Gli operatori di ogni Centro lavorano in equipe, secondo una suddivisione delle persone per piccoli gruppi. I gruppi sono costituiti sulla base di criteri che tengono conto di abilità, bisogni e funzionalità della persona, interessi comuni, patologie, impegno assistenziale e relazionale richiesto.

Il coordinatore promuove il lavoro di insieme, coinvolgendo l'intero gruppo degli operatori socio-sanitari e degli educatori, nella programmazione e verifica generale del servizio.

Tutti gli operatori che si occupano direttamente di servizi alla persona sono chiamati a coltivare permanentemente la propria formazione. L'impegno alla formazione continua viene promosso attraverso occasioni formative, individuali e di gruppo, sia interne sia esterne (convegni, seminari, corsi di formazione, occasioni di studio e di confronto).

La formazione permanente degli operatori ha lo scopo di fornire ed aggiornare strumenti teorici e tecnici sempre più rispondenti alle esigenze degli utenti e a favorire quel benessere relazionale indispensabile nei servizi alla persona.

La pianificazione annuale della formazione viene predisposta sull'base dell'analisi dei bisogni formativi del personale e degli obiettivi del servizio, oltre che dei requisiti formativi previsti dalle normative delle



PROGETTO UOMO
COOPERATIVA SOCIALE - NUORO

diverse materie di rilevanza per il servizio (sicurezza, alimentazione, trattamento dei dati personali).

Le risorse comunitarie

Il Centro Socio educativo, oltre ad essere in rapporto di stretta collaborazione con il Servizio Sociale Comunale, contribuendo anch'esso all'integrazione dei diversi servizi socio-sanitari e sociali, è inserito in realtà comunitarie di parrocchia, quartiere, comune; è parte di questi contesti, intervenendo attivamente alla costruzione di quelle relazioni che promuovono l'inclusione della persona disabile, nel pieno diritto alla cittadinanza.

Il Centro favorisce una cultura dell'accettazione e del rispetto nel tessuto sociale del territorio di appartenenza e attiva forme di partecipazione alle opportunità offerte dal territorio.

LA TUTELA E LA PARTECIPAZIONE DEI BENEFICIARI E DELLE LORO FAMIGLIE

La gestione delle informazioni

Per ogni persona inserita viene compilata la cartella sociale nella quale vengono registrate e documentate informazioni riguardanti l'individuo, la sua storia e la sua famiglia, fondamentali per la stesura e il monitoraggio del Progetto Educativo Individualizzato.

Questa cartella, nel rispetto della legge sulla tutela dei dati personali, è custodita con la massima cura e riservatezza dal personale incaricato ed è accessibile alla famiglia, previa richiesta.



Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

La persona e la sua famiglia possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni previsti nella presente carta.

I **suggerimenti** e le **osservazioni** possono essere presentati a voce o per iscritto al coordinatore di servizio.

Le segnalazioni che riguardano gli inserimenti comunali dovranno essere presentate direttamente al Direttore dell'esecuzione dell'amministrazione comunale e al coordinatore di sezione per consentire un continuo monitoraggio e risoluzione delle criticità che dovessero presentarsi.

Le segnalazioni relative a violazioni del Codice etico devono essere presentate secondo le indicazioni riportate nel modello organizzativo ex. D.lgs. 231/01.

I diritti e i doveri della famiglia

Il coinvolgimento delle famiglie nella vita del Centro è promosso a più livelli:

- nella fase della programmazione e della verifica del percorso educativo ed assistenziale del proprio familiare, nel rispetto del ruolo di ognuna delle parti, attraverso colloqui e continui scambi informativi;
- nelle diverse occasioni e iniziative continuamente proposte per adeguare attività e strumenti, attraverso la presenza e il contributo, anche economico, delle famiglie, nell'ambito delle possibilità di ciascuno. Tali iniziative si realizzano sia all'interno del centro che sul territorio;
- nel sostenere e promuovere gli spazi di partecipazione e confronto.

La collaborazione e la condivisione con la famiglia del percorso educativo è uno dei presupposti fondamentali del servizio e nello stesso tempo una metodologia per garantire l'attuazione degli interventi e la qualità degli stessi.

I familiari comunicano l'emergere di nuove situazioni tali da consentire un adeguamento degli interventi e collaborano all'osservanza delle



norme igienico-sanitarie, nel pieno rispetto di tutti, come presupposto indispensabile alla vita comunitaria.

Modalità di corresponsione della retta per i servizi offerti.

le persone inserite attraverso il servizio comunale si rivolgono direttamente al comune

le persone inserite attraverso altre misure si rivolgono agli uffici amministrativi della Cooperativa.

La valutazione

Per verificare e valutare i risultati del Centro, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità, sono previsti diversi strumenti di controllo sulla gestione sia degli aspetti contabili sia del conseguimento degli obiettivi e degli scopi generali del servizio. In particolare, i risultati raggiunti sono valutati attraverso il monitoraggio permanente e il sostegno ai processi educativi- assistenziali. Questa funzione è svolta dall'equipe di lavoro (referenti per il Servizio Sociale Comunale, coordinatore e operatori coinvolti).

L'attività si concretizza tramite la supervisione e l'accompagnamento nella costruzione e nella verifica dei Progetti personalizzati, l'adozione di strumenti di osservazione-valutazione, il continuo confronto e condivisione tra l'equipe degli operatori di riferimento e la famiglia.

Sono attivate modalità di rilevazione del grado di soddisfazione sia della persona con disabilità sia dei familiari, sull'intervento complessivamente realizzato.

La programmazione globale e gli obiettivi generali del servizio vengono valutati e verificati durante i coordinamenti periodici.

Modalità di raccordo con le Istituzioni e la rete dei Servizi

L'attività si concretizza attraverso l'aggiornamento periodico dei casi:

nello specifico viene redatta semestralmente una relazione sull'andamento generale del servizio, delle attività svolte e degli obiettivi raggiunti.



PROGETTO UOMO
COOPERATIVA SOCIALE - NUORO

L'educatore redige una relazione bimestrale per ogni singola persona inserita. In caso di necessità verranno prodotte tempestivamente relazioni relative a criticità emerse.

L'équipe nel realizzare le azioni previste dal PEI, si raccorda con gli Enti territoriali e Servizi che hanno in carico la persona. (CSM, Amm. Sostegno, ...)

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il Centro Socioeducativo Diurno, come tutti gli altri servizi della Cooperativa Progetto Uomo è in possesso della certificazione di qualità UNI-EN ISO 9001:2015 e delle polizze assicurative previste dalla legge.

CERTIFICAZIONI PARITÀ DI GENERE

UNI PdR 125:2022

COOPERTURA ASSICURATIVA

Polizza n°502417774 rilasciata da Allianz Entreprise.

REVISIONE DELLA CARTA

La presente carta dei Servizi è soggetta a cambiamenti, modifiche e miglioramenti. Sarà cura della Direzione della Cooperativa Progetto Uomo informare le persone interessate dell'avvenuta revisione e garantire che siano rese disponibili le versioni aggiornate.

Nuoro 1/07/2025