



**Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus**
Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
e-mail : helphandicap@libero.it
Tel: 333 4969511
Tel/Fax: 0863 416142

CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO HANDICAP

INDICE

Indice.....	2
Presentazione Associazione.....	3/7
Centro Diurno Handicap	7/10
Obiettivi principali.....	11
Obiettivi specifici.....	12
Destinatari del Servizio.....	12
Accesso al servizio.....	13
Incontro conoscitivo.....	13/14
Azioni del Centro Diurno Handicap	15/20
Ospitalità diurna.....	21
Cura della Persona disabile.....	21
Servizio mensa.....	21
Attività di osservazione e di orientamento.....	22
Sede.....	23/24
<u>La Carta Dei Servizi</u>	25
Organizzazione del personale.....	26/29
Responsabilità della gestione del servizio.....	30
Sportello informativo: gestione reclami.....	31/33
Riservatezza.....	34
Qualità del servizio e la sua valutazione.....	34

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

L'Associazione di volontariato **Help Handicap Onlus** esplica la sua attività in vari ambiti su tutto il Territorio Marsicano; le sue iniziative sono prevalentemente mirate alla tutela dei diritti delle persone disabili, alla salvaguardia della vita indipendente, all'autonomia delle singole persone svantaggiate, nonché delle loro famiglie.

In questa ottica l'Associazione pone un'attenzione particolare alla realizzazione di attività volte all'inclusione e all'integrazione di individui appartenenti alle diverse fasce sociali, promuovendo un'opera di salvaguardia ed incentivazione delle pari opportunità.

Sin dai primi momenti di attività l'Associazione, sorta per volontà di alcune famiglie stanche di subire passivamente i disagi causati da una società sorda nei confronti dei loro bisogni, si propose, come strumento di confronto, la predisposizione di tavoli di discussione sulle problematiche riguardanti le difficoltà incontrate dalle persone disabili, o comunque con irrinunciabili necessità.

Avvio di un centro ricreativo per l'integrazione sociali che vede coinvolte le varie fasce sociali in un percorso di socializzazione e integrazione.

Principali attività e servizi:

- **sportello di ascolto**, nella forma di colloqui individuali con la consulenza delle psicologhe dell'Associazione;
- **training autogeno**, per la gestione dello stress del care-giver;
- **mutuo-auto-aiuto**, per offrire ai familiari delle persone svantaggiate un supporto psicologico e soprattutto la possibilità di ridurre i sentimenti di isolamento e solitudine condividendo le proprie esperienze e le proprie

emozioni, trovando comprensione in altre persone che condividono problemi analoghi;

- **attività ricreative** e di socializzazione con la partecipazione ad eventi teatrali, concerti, manifestazioni sportive, pranzi e cene, vacanze e soggiorni;
- **sport per disabili**: l'Associazione promuove e sostiene lo sport come un valido strumento di integrazione e di inclusione sociale per le persone disabili, capace di stimolare dinamiche relazionali improntate sulla collaborazione e sul confronto.

Inoltre, in seguito al crescente interesse rilevato tra le persone svantaggiate relativamente alle attività sportive per atleti disabili, l'Associazione **Help Handicap Onlus** ha effettuato l'iscrizione alla F.I.B.

Partecipazione a progetti:

- **FRATELLO MAGGIORE**: l'Associazione ha aperto ad Avezzano nel 2007 il primo **Centro Ricreativo Per L'Inclusione Sociale**, capace di garantire e facilitare l'incontro delle varie fasce sociali, sviluppando percorsi di conoscenza, di apertura e di fruibilità delle iniziative adeguatamente progettate.

L'obiettivo di questo progetto è quello di andare oltre le consuete modalità di risposta alle difficoltà espresse all'interno della Comunità, restituendo alle singole persone la possibilità di essere soggetti attivi della propria vita.

Il progetto è sostenuto dalla Provincia, che ha fornito i locali per la strutturazione del centro ricreativo.

- **ORSA MAGGIORE**: il progetto, realizzato in risposta al bando del Ministero della Solidarietà Sociale "Progetti Sperimentali di Volontariato", Direttiva 2006 che prevedeva il finanziamento ad un numero limitato di progetti in tutta Italia.

Esso prevede l'apertura di un **centro polifunzionale** per l'inclusione sociale, come punto di riferimento della Marsica, e si pone tra i principali obiettivi la realizzazione dell'integrazione delle varie fasce sociali, per dare vita ad un processo integrativo che passi anche e soprattutto attraverso il volontariato.

- **I SENTIERI DELLA MEMORIA:** il progetto, realizzato in risposta al bando del Ministero della Solidarietà Sociale "Progetti Sperimentali di Volontariato", Direttiva 2007 che prevedeva il finanziamento ad un numero limitato di progetti in tutta Italia.

Esso prevede l'apertura di un **Centro DI Ascolto** per l'inclusione sociale, come punto di riferimento della Marsica, e si pone tra i principali obiettivi la realizzazione dell'integrazione delle varie fasce sociali, per dare vita ad un processo integrativo che passi anche e soprattutto attraverso il volontariato.

- **SI PUO' FARE :** il progetto, realizzato in risposta al bando del Ministero della Solidarietà Sociale "Progetti Sperimentali di Volontariato", Direttiva 2009 che prevedeva il finanziamento ad un numero limitato di progetti in tutta Italia.

Esso prevede l'apertura di un **Centro DI Ascolto** per l'inclusione sociale, come punto di riferimento della Marsica, e si pone tra i principali obiettivi la realizzazione dell'integrazione delle varie fasce sociali, per dare vita ad un processo integrativo che passi anche e soprattutto attraverso il volontariato

- **TUTTI INSIEME :** il progetto, realizzato in risposta al bando del Ministero della Solidarietà Sociale "Progetti Sperimentali di Volontariato", Direttiva 2012 che prevedeva il finanziamento ad un numero limitato di progetti in tutta Italia.

Esso prevede l'apertura di un **Centro Polifunzionale** per l'inclusione

sociale, come punto di riferimento della Marsica, e si pone tra i principali obiettivi la realizzazione dell'integrazione delle varie fasce sociali, per dare vita ad un processo integrativo che passi anche e soprattutto attraverso il

volontariato

- **IL TEMPO DI STARE INSIEME:** il progetto è stato incluso nella programmazione dei Piani di Zona 2007 - 2009 e si avvale del finanziamento delle tre Comunità Montane della Marsica e del Comune di Avezzano.
Il progetto è finalizzato a favorire la partecipazione delle persone svantaggiate allo sport, sia amatoriale sia agonistico, avvalendosi della collaborazione di volontari per la concreta partecipazione alle gare e con la possibilità di fruire del sostegno e supporto psicologico attraverso incontri di mutuo-auto-aiuto e di training autogeno, a cura delle psicologhe dell'Associazione.
- **UN VOLONTARIO PER LE PERSONE SVANTAGGIATE:** il progetto è stato incluso nella programmazione dei Piani di Zona 2007-2009 del Comune di Avezzano e prevede il coinvolgimento di giovani per un'attività di volontariato all'interno delle famiglie con problemi di disabilità, promuovendo attività ricreative e di socializzazione.
- **IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE DI OSTACOLO ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE DEI CITTADINI A RISCHIO DI EMARGINAZIONE ED ESCLUSIONE:** il progetto è stato incluso nella programmazione dei Piani di Zona 2007-2009 del Comune di Avezzano e prevede una collaborazione tra l'Associazione e il Comune per la rilevazione e l'abbattimento delle barriere architettoniche sul territorio.
- **TECNOLOGIA PARITARIA:** il progetto rientra nel progetto di finanziamento del P.O.R. della Regione Abruzzo e prevede l'individuazione delle ultime soluzioni tecnologiche per persone disabili e la loro divulgazione presso enti pubblici e privati di tutto il territorio.
- **CASA DEL TEMPO:** l'Associazione ha realizzato recentemente un progetto molto innovativo in cui si è avvalsa anche della collaborazione di altre associazioni presenti sul territorio.

L'iniziativa, finanziata dal Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia de L'Aquila, è nata dalla profonda esigenza di far conoscere e sperimentare il valore sociale e civile del volontariato all'interno della comunità in cui viviamo. Soprattutto si è proposta come una grande opportunità per i giovani di dare un significato diverso al proprio tempo, offrendo la propria disponibilità di supporto alle famiglie che hanno problemi di disabilità al loro interno.

- **CORSI Di FORMAZIONI** : l'Associazione ha realizzato nel tempo innumerevoli corsi di formazione finanziati dal Centro di Servizio per il Volontariato della Provincia de L'Aquila.

I numerosi corsi di formazione realizzati mirano a qualificare il personale e i volontari che operano nel centro diurno Handicap.

CENTRO DIURNO HANDICAP

L'Associazione Di Volontariato Help Handicap onlus si propone, attraverso la realizzazione delle molteplici attività e dei progetti di cui si fa promotrice, di far sì

che “pari opportunità”, in una società civile, significhi davvero assicurare che questo principio non sia solo valido a livello formale, ma anche e soprattutto nelle sue applicazioni concrete.

Per questo motivo l’Associazione si adopera affinché l’azione delle Istituzioni e delle persone in genere sia volta all’eliminazione delle barriere sia fisiche sia culturali, che impediscono la partecipazione alla vita collettiva a coloro che vivono uno svantaggio, confinandoli insieme alle proprie famiglie, in situazioni di isolamento umano e sociale.

La nostra Associazione metterà a disposizione la struttura presa in affitto a San Pelino Via Europa 147 .

La struttura è accreditata per lo svolgimento di attività di Centro Diurno.

Da un’analisi effettuata sul territorio Avezzanese è emerso che per le persone portatrici di handicap è necessario avere dei luoghi di riferimento e dei momenti socio educativi che i permettano loro di realizzarsi nella pienezza della propria persona.

Vista l’esperienza che l’Associazione di Volontariato Help Handicap onlus ha accumulato gestendo dal 07-09-2009 il Centro Ricreativo Handicap Del Comune Di Avezzano, si ritiene che l’Associazione Help Handicap onlus potrà garantire un servizio ottimale per gli utenti disabili.

L’Associazione svolge da sempre attività a sostegno delle persone diversamente abili, per la nostra Associazione il Centro Diurno Handicap è un luogo di riabilitazione sociale dove vengono svolti, oltre alle attività ricreative, interventi a sostegno sia dell’inserimento, sia dell’integrazione sociale, con l’utilizzo di procedure finalizzate a portare la persona disabile a muoversi, provvedere alla cura di sé, mangiare, comunicare, relazionarsi e vivere nel proprio ambiente nel modo più autonomo possibile.

Per L’Associazione il Centro Diurno è una struttura territoriale rivolta a soggetti in situazione di handicap sia grave che lieve.

Il grado di disabilità degli utenti dovrà comunque consentire alle persone svantaggiate di svolgere le attività ricreative e di socializzazione proposte nel servizio Centro Diurno Handicap .

All'interno di esso vogliamo creare uno spazio dove i ragazzi disabili possono trascorrere parte della loro giornata praticando attività strutturali e ideate per la riabilitazione psico-sociale.

Inoltre vogliamo costruire un rapporto tra le famiglie dei disabili e gli operatori del Centro, per favorire relazioni positive, finalizzate al miglioramento degli interventi. Il Centro Diurno avvierà due moduli uno per le persone parzialmente autosufficienti e l'altra per le persone non autosufficiente.

Il primo modulo vedrà la presenza di un operatore per 8/10 persone parzialmente autosufficiente il secondo modulo vedrà la presenza di un operatore per $\frac{3}{4}$ persone non autosufficienti.

Attraverso la gestione di tale centro vogliamo offrire prestazioni e interventi integrati di tipo educativo riabilitativo e di assistenza tutelare finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando il ricovero presso strutture residenziali;
- cercare di mantenere e migliorare (ove è possibile) le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problematici dei soggetti ospiti;
- garantire il pieno rispetto della dignità umana e i diritti di libertà e di autonomia della persona handicappata e promuovere la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro e nella società.

Per realizzare le finalità sopraelencate assicuriamo :

- Ospitalità diurna;
- Accudimento alla persona;
- Servizio mensa;
- Attività di osservazione e orientamento

- Educazione del soggetto all'autonomia personale;
- Mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
- Miglioramento e sviluppo motorie e delle abilità manuali;

OBIETTIVI PRINCIPALI

Prendersi cura della qualità della vita del disabile all'interno del Centro significa per noi porsi di fronte ad una complessa rete di interazioni tra processi che si modificano

l'un l'altro e che è necessario saper riconoscere ed osservare, prima di attuare qualsiasi intervento. Da qui gli obiettivi principali:

- Presa in carico del disabile;
- Offrire occasioni “normali” di divertimento, di svago, di gioco, di attività culturali, di socializzazione e sostegno;
- Consentire lo sviluppo di dinamiche relazionali;
- Evitare i ricorsi impropri a strutture residenziali o protette;
- Migliorare e sviluppare le competenze, motorie e delle abilità manuali.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Offrire assistenza alla persona di tipo assistenziale;
- sostegno nella fase di accoglienza per facilitare il processo di accettazione ed inserimento nella nuova realtà;
- Coinvolgere la famiglia nell'opera socio-assistenziale –ricreativa per evitare l'istituzionalizzazione del disabile;
- Coinvolgere inizialmente la famiglia nella formulazione dei piani di intervento e instaurare incontri periodici con i familiari per la verifica dei risultati.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Tutte le Persone disabili con un riconoscimento di invalidità attestata da una commissione della ASL legge 104

ACCESSO AL SERVIZIO

I familiari che intendono far frequentare il Centro Diurno Handicap a un loro familiare diversamente abile sono tenuti a presentare una domanda scritta presso la sede

Didattica mirata	O
Uncinetto	O
Oggettistica (collane,bracciali,utilizzo perline ecc)	O
Cineforum	O
Lettura testi condivisi	O
Attività di Gruppo	
Manualità- grafico –pittorico	O
Ginnastica dolce musicale	O
Musica	O
Oggettistica (collane,bracciali,utilizzo perline ecc)	O
Lettura testi condivisi	O
Cucina	O
Aspetti Quotidiani (autonomia)	O
Attività esterne (palestra, uscite sul territorio e feste,)	O

N.B.

PER TUTTI VALE IL PERCORSO DELL'AUTONOMIA MIRATA IN BASE ALLE FORZE RESIDUE

AZIONI DEL CENTRO DIURNO HANDICAP

Attraverso la gestione di tale centro vogliamo offrire prestazioni e interventi integrati di tipo socio –assistenziale e finalizzati a:

- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;

- sostenere le famiglie, supportandone il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando il ricovero presso strutture residenziali;

- cercare di mantenere e migliorare (ove è possibile) le abilità cognitive e relazionali e ridurre i comportamenti problematici dei soggetti ospiti;

Oltre al modulo individualizzato ,per garantire la massima efficacia dell'intervento si realizzerà un programma di attività settimanali suddivise in giorni e turni mattutini e pomeridiani .

La suddivisione delle attività mattutine e pomeridiane sarà necessaria per la diversa composizione degli utenti nelle varie fasce orarie del giorno.

Il Programma di attività settimanale potrà variare per migliorare l'offerta del servizio e per andare incontro alle diverse disabilità coinvolte nel Centro Diurno .

Inoltre si potranno modificare le attività del gruppo per andare incontro alle disposizioni che perverranno del UVM di competenza.

Si allega il piano di lavoro settimanale :

PROGRAMMA SETTIMANALE
MATTINO

LUNEDI

INDIVIDUALI

- **Manualità- grafico –pittorico**
- **Didattica mirata**

DI GRUPPO

- **Manualità- grafico –pittorico**

MARTEDI

INDIVIDUALI

- **Musica**
- **Didattica Mirata**

DI GRUPPO

- **Cucina - inventario-spesa**

MERCOLEDI'

INDIVIDUALI

- **Musica**
- **Oggettistica (collane,bracciali,utilizzo perline ecc)**
- **Didattica Mirata**

DI GRUPPO

- **Lettura testi condivisi**

GIOVEDI

INDIVIDUALI

- **Attività esterne (palestra, uscite sul territorio e feste,)**
- **Didattica Mirata**

DI GRUPPO

- **CINE FORUM**

VENERDI

Individuali

- **Informatica**
- **Lettura Testi**

Di Gruppo

- **Cine Forum**

PROGRAMMA SETTIMANALE POMERIGGIO

LUNEDI

INDIVIDUALI

- **Manualità- grafico –pittorico**
- **Musica**

DI GRUPPO

- **Manualità- grafico –pittorico**

MARTEDI

INDIVIDUALI

- **Musica**
- **Didattica Mirata**

DI GRUPPO

- **Lettura Testi**

MERCOLEDI'

INDIVIDUALI

- **Musica**
- **Manualità- grafico –pittorico**
- **Didattica Mirata**

DI GRUPPO

- **Cucina**

GIOVEDI

Attività DI GRUPPO – dalle 14 alle 16 attività di oggettistica

- **Mariangela Attività di Gruppo**

VENERDI

Individuali

- **Lettura Testi**
- **Musica**
- **Manualità**

Di Gruppo

- **Cine Forum**

La realizzazione dei progetti individuali mira a migliorare la vita dei ragazzi disabili coinvolti attraverso il potenziamento delle diverse aree di intervento che sono :

- 1) Area dell'Autonomia.
- 2) Area affettivo-emotivo e relazionale
- 3) Area Cognitiva
- 4) Area linguistica e comunicazione
- 5) Area motoria
- 6) Area sensoriale

Obiettivi Generali delle Aree di intervento

Area dell'Autonomia

- Saper assolvere in autonomia i compiti connessi all'igiene personale e all'alimentazione
- Riconoscere ed avere cura delle proprie cose
- Riordinare materiali vari dopo averli usati
- Portare a termine le attività intraprese
- Sapersi orientare nei spazi comuni (Mario)
- Uso del computer
- Uso del telefono
- Gestione di soldi
- Comportamento
- Locali pubblici
- Mezzi di trasporto
- Biblioteca

Area affettivo-emotivo e relazionale

- Sviluppare il senso di appartenenza al gruppo
- Condividere materiali e strumenti operativi
- Condividere le proprie conoscenze e/o abilità
- Saper attendere il proprio turno

- Rispettare le opinioni di tutti
- Conoscere e rispettare le regole del Centro
- Rispetto delle problematiche altrui e dei tempi diversi
- Acquisizione di semplici regole per la convivenza
- Aumento dell'autostima
- Trovare gratificazione per le attività svolte
- Aumentare la partecipazione e la collaborazione
- Sostenere le attività dei ragazzi meno preparati

Area Cognitiva

- Riconoscere e denominare i colori numeri e lettere ecc...
- Saper raggruppare secondo il criterio della forma e della dimensione
- Comprendere ed operare secondo semplici concetti quantitativi
- Saper discriminare le proprietà sensoriali degli oggetti
- Saper associare secondo legami logici
- Distinguere e rappresentare i principali fenomeni atmosferici
- Conoscenza delle stagioni, mesi e giorni della settimana
- Lettura
- Scrittura , pensieri, riassunti.
- Riconoscere immagini (animali,luoghi, fotografie,persone, ecc...) suoni, rumori ecc...

Area linguistica e comunicazione

- Potenziare la disposizione all'ascolto
- Saper esprimere bisogni, vissuti e contenuti di narrazioni
- Saper riconoscere e riprodurre suoni e rumori

- Memorizzare filastrocche e canti
- Rispetto delle problematiche altrui e dei tempi diversi
- Acquisizione di semplici regole per la convivenza
- Utilizzo del computer
- Migliorare la capacità di comunicare attraverso la scrittura
- Didattica mirata

Area motoria

- Migliorare motricità globale
- Favorire l'acquisizione dello schema corporeo
- Acquisire le abilità fino e grosso motorie
- Acquisire la coordinazione oculo-manuale
- Postura
- Migliorare la resistenza nei gesti quotidiani e durante le attività

Area sensoriale

- Migliorare la percezione tra se e lo spazio circostante
- Stimolazione dei sensi
- Distinguere materiali

Ospitalità diurna:

L'apertura del centro è prevista per 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:30.

Cura della persona disabile

Cura della persona disabile all'interno del centro, mangiare e comunicare. Per ogni singolo utente verrà predisposto un programma individualizzato con obiettivi

a breve e lungo termine, in collaborazione con i servizi territoriali competenti. Sarà organizzato un corso di autonomia per tutti gli utenti. Verrà insegnato loro a conoscere e utilizzare al meglio il valore dei soldi.

Servizio Mensa

L'erogazione del vitto, se richiesta, dovrà essere, comunicato al Coordinatore Responsabile del Centro Diurno Handicap, il quale dovrà garantire e somministrare il pasto caldo completo (primo piatto, pietanza, contorno, acqua) ad un prezzo non superiore a € 5,00 a carico della famiglia.

Attività di osservazione e orientamento:

Per ogni utente inserito nel Centro Diurno Handicap verrà studiato un piano individuale "Grazie al Modulo individualizzato e le attività programmate". Tale piano individualizzato interverrà nell'area della socializzazione al fine di promuovere la crescita personale a diversi livelli di autonomia, partendo dal rispetto di capacità e traguardi già raggiunti.

Il Centro si adopererà inoltre per coinvolgere le famiglie quali parti attive per la piena riuscita degli interventi stessi.

SEDE:

La sede del Centro Diurno Handicap è situata a San Pelino Frazione Di Avezzano Via Europa 147 è composta da due piani e un area esterna di circa 1500/2000 metri quadrati.

La struttura del Centro Diurno Help Handicap è costituita da due piani così suddivisi:

Primo Piano composto da 3 locali , più 2 bagni 1 per disabili e 1 per Normodotati

- **n.1 locale adibito ad ospitare i servizi e le attività socio-assistenziali e ricreative quali:**

- Attività di Animazione
- Attività di Musicoterapia
- Attività di Laboratorio artistico
- Attività di Gioco e laboratorio per hobbies
- Attività informatica con la disponibilità di computer collegati a internet.

- **n.1 locale adibito ad ospitare il servizio mensa e svago quali:**

- Sala Mensa
- Sala Conversazione
- Sala svago (Televisione-Radio-)

- **n.1 locale adibito ad ospitare attività cognitive quali:**

- Riconoscere e denominare i colori numeri e lettere ecc...
- Saper raggruppare secondo il criterio della forma e della dimensione
- Comprendere ed operare secondo semplici concetti quantitativi
- Saper discriminare le proprietà sensoriali degli oggetti
- Saper associare secondo legami logici
- Distinguere e rappresentare i principali fenomeni atmosferici
- Conoscenza delle stagioni, mesi e giorni della settimana
- Lettura
- Scrittura , pensieri, riassunti.
- Riconoscere immagini (animali,luoghi, fotografie,persone, ecc...) suoni, rumori ecc...

-
- **n. 2 bagni di cui n. 1 adattato per le persone disabili 1 per i Normodotati;**

Piano Terra composto da 3 Locali di cui uno ampio, 1 Bagno adattato per Disabili

- **n.3 locale adibito ad ospitare i servizi e le attività socio-assistenziali e ricreative quali:**
 - Didattica mirata
 - Manualità- grafico –pittorico
 - Musica
 - Didattica Mirata
 - Cucina - inventario-spesa
 - Musica
 - Oggettistica (collane,bracciali,utilizzo perline ecc)
 - Lettura testi condivisi
- **n. 1 bagno di cui n. 1 adattato per le persone disabili;**
- **assenza di barriere architettoniche;**

LA CARTA DEI SERVIZI:

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni ente erogatore dei servizi si assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza. Nella Carta dei Servizi l'ente dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

Attraverso la Carta dei Servizi il Centro –Diurno Handicap:

- vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei responsabili, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- promuovere l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il Centro Diurno Handicap:

- Il gruppo di lavoro formato dagli operatori coinvolti assicura il monitoraggio e la verifica dei risultati. E' costituita dal Coordinatore del Centro e dagli OPERATORI DEL CENTRO.

Figura professionale**REQUISITI PROFESSIONALI DEL PERSONALE PER L'ASSISTENZA ALLE PERSONE DISABILI COINVOLTE NEL CENTRO DIURNO**

A) EDUCATORE PROFESSIONALE , OSS, OSA, OTA, O IN POSSESSO DI DIPLOMA MAGISTRALE ,LICEO PSICO PEDAGOGICO, SCIENZE DELLA FORMAZIONE SCIENZE SOCIALI TECNICO DEI SERVIZI SOCIALI, SCIENZA DELL'EDUCAZIONE O ALTRO TITOLO DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE IN RELAZIONE ALLE SPECIFICHE ESIGENZE DEI DISABILI PER QUALE VIENE PREDISPOSTO IL CENTRO DIURNO .

B) ESSERE IN POSSESSO DI UN ATTESTATO DI FREQUENZA DI UN CORSO DI FORMAZIONE RICONOSCIUTO A LIVELLO REGIONALE SPECIFICO PER L'ASSISTENZA ALLA PERSONA .

- OLTRE AD UN TITOLO DI CUI ALLA PRESENTE LETTERA A L'OPERATORE DEVE POSSEDERE UNA ESPERIENZA DOCUMENTATA RIFERITA AL CAMPO SOCIALE DELL'ASSISTENZA ALLA PERSONA .

Il Personale che L'Associazione coinvolgerà per il servizio Centro Diurno è il seguente :

Numero 6 operatori e numero 4 Volontari più eventuali tirocinanti Universitari

Gli Operatoti saranno così composti :

2 Rientrante nella tabella A della Figura Professionale

4 Rientranti nella Tabella B della Figura Professionale

Si comunica che il personale potrà variare tabella di riferimento in base alle esigenze delle persone disabili.

I Volontari che L'Associazione ha coinvolto per il servizio Centro Diurno Ricreativo è il seguente:

Numero 4 volontari

Numero di ore settimanali svolte dai volontari minimo 40 Ore

I Volontari svolgeranno mansioni di supporto alle attività del Centro.

Inoltre l'associazione è accreditata per i tirocini Pre-Post- Laurea nelle seguenti Università:

Psicologia e Scienze dell'Educazione e Formazione del L'Aquila

Psicologia 1-2 Università la Sapienza Di Roma

Questo ci permette di avere tirocinanti di supporto alle attività Ricreative dei ragazzi disabili.

Inoltre un operatore si occuperà della segreteria punto fondamentale per la comunicazione circolare tra utenti/famiglia/coordinatore/operatori

Servizio trasporto

Il trasporto verrà effettuato con l'ausilio dei volontari e solo su richiesta e in determinate fasce orare e sarà a carico dell'utente/famigliare e quantificato in base ai chilometri percorsi.

IL COORDINATORE/RESPONSABILE

• Il Coordinatore/Responsabile del servizio ha la responsabilità della organizzazione interna del servizio, dell'intervento contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli operatori all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi di sostegno assistenziale rivolto agli utenti, della produzione di documentazione e/o comunicazioni.

L'équipe del Centro può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: soggetti del volontariato, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori del Centro.

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro di assistenza per le persone svantaggiate, sono previste due modalità formative:

- percorsi di autoformazione interni
- percorsi di formazione con figure esterne

Garantisce e cura inoltre:

-
- gli stili di relazione, di comunicazione, di osservazione e di interpretazione costituenti le competenze tecnico-professionali dei ruoli coinvolti;
 - gli stili di lavoro in team, dove la responsabilità individuale è prerequisito per l'avvio di un linguaggio comune di progettazione programmazione e gestione del Centro;
 - gli strumenti di approccio e relazione con le famiglie e con la rete parentale nella prospettiva di elaborare una cultura di sostegno e orientamento positiva per gli assistiti.

Ogni operatore sociale dovrà possedere un'esperienza consolidata. Al di là della formazione personale di ciascuno, ogni operatore dovrà essere in possesso di alcuni requisiti considerati indispensabili quali:

- capacità di intervenire in situazioni problematiche;
- capacità di mediazione e comunicazione;
- capacità di sostenere relazioni individuali e di gruppo;
- capacità di sostenere relazioni con le persone che interagiscono con l'utente;
- capacità di lettura del contesto territoriale;
- capacità di animazione;
- conoscenze socio-pedagogiche;

Oltre all'inserimento di operatori retribuiti, in base ai vigenti accordi contrattuali, si prevede l'inserimento nel progetto di operatori in servizio civile volontario e per obiezione di coscienza, che saranno gestiti secondo le specifiche norme vigenti in materia.

Inoltre considerato che l'Associazione Help Handicap onlus è accreditata presso 3 Università si prevede che i tirocinanti che sceglieranno di svolgere il proprio tirocinio Post-Laurea presso L'Associazione saranno di supporto alle attività del Centro.

La **Comunicazione esterna** sarà promossa mediante la diffusione anche in via telematica delle informazioni e della modulistica necessaria per accedere ai servizi del centro, della Carta della Cittadinanza sociale, della Carta dei Servizi etc..

La **Comunicazione interna** verrà garantita da:

Riunioni organizzative tra gli operatori coinvolti nel progetto; riunioni di verifica e controllo tra gli operatori sull'andamento delle prestazioni effettuate; questionari (annuali) sulla soddisfazione dell'utenza; esame documenti (mensile) (documentazione amministrativa).

L'Associazione Help Handicap Onlus si impegna a tenere tutta la documentazione Amministrativa –Burocratica prevista presso la propria sede operativa sita in Avezzano, via Pertini 103.

RESPONSABILITÀ DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

L'utente ha il diritto alla partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali inoltre ha diritto:

- alla sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione del centro.

• al mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio. L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi.

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- Rispettare il personale;
- Informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate;
- Attenersi alle regole interne della struttura;
- Collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio.

SPORTELLO INFORMATIVO: GESTIONE DEI RECLAMI

All'interno della struttura vi è uno sportello di informazione dove sarà presente un addetto all'accoglienza in grado di recepire la domanda, orientare ed informare il cittadino. Tale sportello sarà aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 13:00. Oltre ad informare orientare e gestire l'utente l'addetto gestirà i reclami. Attraverso tale ufficio il centro diurno handicap si impegna ad assicurare

-
- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
 - il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;
 - la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo nell'eventualità in cui tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro.

Per I reclami verranno utilizzati i seguenti moduli realizzati dall'Associazione :



**Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus**
Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
e-mail : helphandicap@libero.it
Tel: 333 4969511
Tel/Fax: 0863 416142

SEGNALAZIONE DI RECLAMO/ DISSERVIZI / SUGGERIMENTI

Data: ___/___/___

Formulata dal Signor / dalla Signora _____

Recapito _____

Tel. _____

Operatore _____

Oggetto: reclamo disservizio suggerimento altro

Descrizione: _____

Referenti:

- _____
- _____
- _____

L'utente ha chiesto riscontro? Sì No Se sì, con quale modalità? telefonica verbale scritta

Data archiviazione ___/___/___



**Associazione di Volontariato
Help Handicap Onlus
Sede legale: via Trara 86, 67051 Avezzano (AQ)
Sede Operativa: via Sandro Pertini 103, 67051 Avezzano (AQ)
e-mail : helphandicap@libero.it
Tel: 333 4969511
Tel/Fax: 0863 416142**

SEGNALAZIONI DI RECLAMO / DISSERVIZI / SUGGERIMENTI

Data: ___/___/___

Formulata da _____

Indirizzo _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

Ufficio _____ Settore _____ Operatore _____

Oggetto: reclamo disservizio suggerimento altro

Descrizione: _____

Referenti a cui rivolgere la segnalazione:

- _____
- _____
- _____

L'utente ha chiesto riscontro? Sì No Se sì, con quale modalità? telefonica verbale scritta

Data di risposta ___/___/___

RISERVATEZZA

Il centro diurno handicap sperimentale ottempera alla normativa vigente in materia di privacy, è esplicitata la nota informativa sul trattamento dei dati, raccolti solo in ragione del servizio erogato e nei limiti del medesimo bisogno. Tutte le procedure di legge sono attuate, in particolare: autorizzazioni al trattamento dei dati sensibili, misure di sicurezza per la gestione dei dati sensibili, documento programmatico sulla sicurezza dei dati sensibili.

QUALITÀ DEL SERVIZIO E SUA VALUTAZIONE

In ossequio alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 abbiamo definito standard quali-quantitativi e indicatori mediante i quali misurare il posizionamento del servizio erogato rispetto alla qualità attesa. A tal fine, sono periodicamente sottoposti agli utenti e ai suoi familiari appositi questionari al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti.