



**Logos**  
*Cooperativa Sociale*

# *Carta dei Servizi*

*ANNO 2022 -2023*

*REV. 12 ANNO 2022*

*il documento si compone di 47 pagine inclusa la copertina*



**Logos**  
*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*







**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

**in AUTO:**

**Da Superstrada Punta Penna Pizzone:**

Superstrada Ponte Punta Penna Pizzone/Viale Magna Grecia

Imbocca il sottopasso Viale Magna Grecia per 750 m

Svolta prima traversa a destra e prendi Via Plateja per 300 m

Svolta a sinistra e prendi Via Zara per 91 m

Svolta a sinistra e prendi Via Genova

**Da SS7 S.giorgio J/ Grottaglie**

Entra in SS7

Prendi l'uscita S. Giorgio J. Verso S. Giorgio J. Per 290 m

Continua su Superstrada Ponte Punta Penna Pizzone/SS7ter. Per 5,8 km

Prendi l'uscita Via Giobatta Magnaghi per 400 m

continuare su Superstrada Ponte Punta Penna Pizzone/Viale Magna Grecia

Imbocca il sottopasso Viale Magna Grecia per 750 m

Svolta prima traversa a destra e prendi Via Plateja 300m

Svolta a sinistra e prendi Via Zara

Svolta a sinistra e prendi Via Genova

---

**Entrando dalla città vecchia**

*Logos Società Cooperativa Sociale Onlus (LOGOS S.C.S ONLUS) - Sede legale: via Genova ,27/A 74121 Taranto*

*P.IVA: 02933990737 – Numero REA 180291 – Iscrizione Albo società Cooperative numero A231947*

*PEC: cooperativalogos@legalmail.it*

*Iscrizione al Registro regionale n 575 del 24 giugno 2014*



**Logos**

**Cooperativa Sociale**

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

Da SS7 allla rotonda, prendi la 3<sup>a</sup> uscita e rimani su SS7

Continua su Via per Massafra/E90 600 m

Prendi Corso Vittorio Emanuele II in direzione di Ponte S. Francesco da Paola per 1,5 km

svolta a destra su Corso Vittorio Emanuele II 1,2 km

Continua su Ponte S. Francesco da Paola 95 m

Prendi Corso Due Mari per 160 m

Continua su Lungomare Vittorio Emanuele III per 400 m

Prendi Via Giuseppe Mazzini e continua su via Cesare Battisti per 1,5 km

Svolta a destra su Via Zara per 300 m

Svolta a sinistra e prendi Via Genova

### **Con mezzi pubblici**



### **Dalla stazione**

Fermata Amat Kyma mobilità piazza della libertà

**Linea 3** direzione via Consiglio.

Scendi dopo 18 fermate ( tempo di percorrenza 12 minuti) alla fermata n° 23 Dante/Buccari;

prosegui a piedi per via Buccari e svolta a sinistra per via Genova fino adestinazione (120 m)



**Dal piazzale autostazione Porto Mercantile (capolinea per i collegamenti urbani ed extra urbani e terminal per i bus a lunga percorrenza)**

**Linea 3** direzione via Consiglio.

Scendi dopo 17 fermate ( tempo di percorrenza 10 minuti) alla fermata 23 Dante/Buccari;  
proseguì a piedi per via Buccari e svolta a sinistra per via Genova fino a destinazione (120 m)

**Linea 16** direzione Saturo

Scendi dopo 14 fermate (tempo di percorrenza 12 minuti) alla fermata 231Magna Grecia/ Genova;;

proseguì a piedi in direzione via Genova per 260 metri

**Linea 28** direzione S.Vito /Lama/Talsano

Scendi dopo 14 fermate (tempo di percorrenza 12 minuti) alla fermata 231 Magna Grecia/ Genova;

proseguì a piedi in direzione via Genova per 260 metri.

**Da via Emilio Consiglio ( capolinea per i collegamenti urbani ed extra urbani)**

**Linea 3** direzione Tamburi

Scendi dopo 8 fermate (tempo di percorrenza 5min) alla fermata 49 Dante/Buccari ;  
proseguì a piedi per via Buccari, gira a sinistra per via Genova fino a destinazione (190m)

**Linea 29** direzione Talsano-Pezzavilla.

Scendi dopo otto fermate (tempo di percorrenza 5 minuti) alla fermata 231 Magna Grecia/Genova;

proseguì a piedi per via Genova fino a destinazione (180m)



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

### **Da viale Unicef (capolinea Ferrovie del Sud Est)**

#### **Linea 3** direzione Tamburi

Scendi dopo sette fermate (tempo di percorrenza 4 min) alla fermata 49 Dante/Buccari;  
prosegui a piedi per via Buccari, gira a sinistra per via Genova fino a destinazione (190m)

#### **Linea 29** direzione Talsano-Pezzavilla

scendi dopo sette fermate (tempo di percorrenza 4 minuti) alla fermata 231 Magna Grecia/Genova;

prosegui a piedi per via Genova fino a destinazione (180m)

## **Indice:**



- **Presentazione della Carta dei Servizi**
- **Mission**
- **Principi Fondamentali**
- **Chi siamo**
- **Progetti e Servizi**
- **progettazione educativa**
- **Fattori standard di qualità**
- **Reclami e informazioni**
- **Validità carta dei servizi**

## **PRESENTAZIONE**



La Carta dei servizi rappresenta il documento con cui Società Cooperativa Sociale Logos, in conformità alla normativa di riferimento (D.P.C.M. 27/01/94, L. 328/00), si presenta ai propri clienti, siano essi utenti, enti o collaboratori mediante la descrizione dei propri servizi/progetti e dei principi su cui basa il proprio agire professionale e sociale.

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo lo schema generale di riferimento (DPCM del 21/12/95) e riporta i principali fattori della qualità riferita alla gestione complessiva delle diverse tipologie di servizi.

Gli standard dei servizi dichiarati nella presente Carta, la regolarità e la continuità delle prestazioni sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio delle attività, con esclusione delle situazioni straordinarie determinate da eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi o da normative specifiche del settore. Si rimane a disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

## **MISSION**

La Cooperativa Logos, conformemente all'articolo 1 della Legge n. 381/1991 e ispirandosi ai principi di mutualità e solidarietà tipici della cooperazione sociale e senza fini di



speculazione privata o lucro, si propone di svolgere in forma organizzata diverse attività finalizzate a perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana, morale e culturale e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio – sanitari, assistenziale ed educativi, ai sensi dell'art.1, lettera a) della legge 381/1991.

L'agire della Cooperativa intende perseguire i seguenti obiettivi

- ✓ Promuovere e favorire ogni azione tesa ad affermare il diritto di ciascun individuo di poter accedere alle opportunità del vivere sociale.
- ✓ Sostenere approcci educativi, basati sull'evidenza scientifica, dove sia mantenuta costante attenzione alla soggettività delle persone svantaggiate attraverso l'estensione e la valorizzazione di tutte le loro possibilità nel rispetto delle caratteristiche di ciascuno.
- ✓ Intervenire in ambito sociale, socio assistenziale, socio sanitario, educativo, ricreativo, culturale e dell'istruzione attraverso azioni che sostengano e favoriscano l'inclusione e l'integrazione di persone svantaggiate, che a causa delle loro difficoltà psicofisiche e/o sociali ne abbiano necessità.
- ✓ Sostenere la famiglia nel proprio compito educativo.
- ✓ Prevenire le situazioni di disagio, rischio ed emarginazione.
- ✓ Prevenire l'istituzionalizzazione dei minori e l'allontanamento dalla famiglia di origine.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Accoglienza,rispetto e ascolto della persona** : mettere al centro la persona e offrire servizi attenti e rispettosi della sua dignità significa prestare sempre ascolto ai bisogni di tutti i nostri interlocutori.



**Uguaglianza:**nessuna distinzione nell'erogazione di qualsiasi servizio assistenziali, amministrativi ecc) è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. La cooperativa garantisce la parità di trattamento, intesa non come uniformità delle prestazioni bensì come personalizzazione dei servizi.

**Imparzialità:** il comportamento tenuto nell'erogazione della prestazione è ispirato a criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

**Accessibilità:** nell'erogazione dei servizi è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

**Trasparenza:**il rapporto tra la Cooperativa e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

**Continuità:** la Cooperativa garantisce l'erogazione continua, regolare e senza interruzioni di tutti i suoi servizi, affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività .

#### **Il diritto di scelta:**

La Cooperativa ha sempre rispettato il diritto di scelta degli ospiti , sia per quanto riguarda l'accoglienza, sia per il trasferimento ad altre strutture.

ove sia consentito dalla legislazione presente , l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

**Partecipazione:**formulazione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Cooperativa si impegna ad accoglierli e valutarli con attenzione, e inoltre ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

**Efficacia/Efficienza:** tutti i servizi sono progettati ed erogati per soddisfare in modo tempestivo ed idoneo i bisogni espressi dalla persona, valorizzando e ottimizzando le risorse professionali ed economiche a disposizione.

**Tutela della privacy:** la Cooperativa garantisce l'assoluta riservatezza delle informazioni relative ai propri utenti e il pieno diritto di accesso ai dati in possesso della Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016 sulla tutela dei dati personali.

#### **CHI SIAMO:**



**Logos**  
*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

La Cooperativa **LOGOS** nasce dalla volontà di genitori di bambini con disabilità evolutiva e da professionisti che operano nel settore con l'obiettivo di strutturare interventi e servizi di qualità in linea con le vigenti linee guida in campo riabilitativo. Logos vuole essere punto di ascolto, di raccolta, di **discorso** come la parola stessa significa, e ancora di formazione e di servizio ma soprattutto di rete tra tutte le realtà e i satelliti che ruotano intorno al bambino e alla persona affetta da disabilità: la scuola, i centri, l'ambiente domiciliare, il quartiere, il catechismo, i luoghi dello sport ecc. L'obiettivo è fornire un'unica risposta e un'unica possibilità di presa in carico globale ma allo stesso tempo specifica ed individualizzata.

La Cooperativa è iscritta al Registro delle Imprese di Taranto dal dal 14/02/2013 con codice fiscale 02933990737 e numero REA 180291. al Regsitro Regionale delle Cooperative Sociali istituito dalla Regione Puglia n.575 del 24/06/2014

La sede legale e operativa è sita in Taranto alla via Genova n.37, 74121.

I contatti della Cooperativa sono:

e.mail: [posta@cooperativalogos.it](mailto:posta@cooperativalogos.it),

[cooperativalogos@legalmail.it](mailto:cooperativalogos@legalmail.it)

tel: 0994007083

tel: 3280237039

## **Progetti e Servizi**

Il centro diurno socio educativo e riabilitativo per disabili ex art. 60

Il Centro è nato secondo quanto richiesto dal Regolamento Regionale n.4 del 18 gennaio 2007 attuativo della Legge Regionale del 10 luglio 2006, n.19 in materia di servizi di



programmazione sociale e integrazione socio-sanitaria, attualmente è in fase di accreditamento secondo Regolamento Regionale 5/2019

E' una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata al recupero e al mantenimento delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

Il centro è destinato a soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

Il Centro diurno per disabili eroga trattamenti di lungo assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo, a persone disabili con bassa necessità di tutela sanitaria.

Il centro organizza:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- – attività di socializzazione ed animazione;
- – attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- – attività culturali e di formazione;
- – prestazioni sociosanitarie e riabilitative.

Assicura altresì l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale)

L'accesso al Centro diurno disabili avviene tramite valutazione da parte dell'unità di valutazione multidimensionale della competente ASL mediante utilizzo di sistema di valutazione SVAMDI.

La durata della degenza non è preordinata.

I trattamenti di mantenimento e lungo assistenza in regime semiresidenziale sono a carico del Servizio sanitario regionale per una quota pari al 70 per cento della tariffa giornaliera.

La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.

Il centro assicura l'erogabilità del servizio nel rispetto di un modello organizzativo basato sull'Applied behavior Analysis- Verbal Behavior, con un approccio particolarmente teso al potenziamento di un sistema di comunicazione funzionale e di un coinvolgimento



massiccio della famiglia e di tutte le figure coinvolte nell'educazione dell'utente. Il centro si impegna nella continua formazione e applicazione delle metodologie di insegnamento e di riabilitazione evidence-based e alla consulenza e supervisione di professionisti esperti e con esperienza accreditata e certificata nel campo.

## **Progettazione educativa**

Il progetto assistenziale per tutti gli utenti è una proiezione nel tempo tesa alla costruzione di una rete di conoscenze e relazioni radicate nel territorio di vita del disabile psichico, mai sradicato dalla sua realtà, ma in esso completamente calato, con lo sguardo di un educatore con formazione specifica sempre su di lui, il quale a sua volta opera in stretta connessione con i bisogni della famiglia e con la supervisione di esperti nel campo della progettazione



psico-educativa che definiscono l'acquisizione delle abilità sociali, delle abilità verbali, delle autonomie e di tutte le aree del disabile psichico e ne monitorano costantemente l'andamento.

Il Centro, a seguito di una valutazione funzionale eroga interventi maggiormente strutturati per soggetti con maggiore compromissione, interventi maggiormente inclusivi per soggetti a miglior funzionamento.

Gli interventi applicati sono volti a migliorare la qualità di vita del soggetto e della sua famiglia nelle diverse aree di sviluppo.

È previsto un intervento psico-educativo ad impostazione comportamentale/cognitivo-comportamentale volto a promuovere e mantenere l'inclusione sociale, nello specifico:

- Abilità comunicative
- Abilità di autonomia personale (igiene personale, vestirsi, lavarsi, prendersi cura del proprio corpo)
- Abilità integranti: protezione personale (riconoscimento situazioni pericolose, comportamenti sessuali)
- Attività domestiche (pulire il proprio ambiente, preparare qualche pietanza, eseguire lavori domestici come rifare il letto, annaffiare fiori, usare correttamente utensili ed attrezzature della cucina, lavare stoviglie, lavare biancheria)
- Gestione del tempo libero (giochi da solo o in compagnia, visione di film, ascolto della Musica) mobilità e vita in comunità (spostamenti pedonali, uso mezzi pubblici, frequentazione di negozi e servizi territoriali quali piscina, maneggio ecc.)
- Abilità occupazionali anche finalizzate all'inserimento lavorativo

Il Centro deve prevedere, quindi, interventi di promozione della comunicazione, delle autonomie personali, domestiche e sociali. Molta attenzione deve essere dedicata all'organizzazione e strutturazione degli spazi, ambienti interni ed esterni, ausili e materiali. La visualizzazione e la prevedibilità sono le peculiarità che caratterizzano l'ambiente educativo, con l'obiettivo di favorire nelle persone con autismo la



comprensione del mondo circostante. Per tali motivi gli ambienti devono essere adeguati alle specifiche necessità degli utenti e rispondenti agli obiettivi preposti all'incremento delle competenze comunicative di ciascuno e al decremento di comportamenti problematici. Lo spazio fisico è progettato per definire e far capire al soggetto dove si svolgono le sue attività e per quanto tempo. La verifica dei progetti socio-riabilitativi per ciascun utente avviene attraverso valutazioni periodiche annuali.



**ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' IN GRUPPO GRANDI**

	LUNEDI	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENEDI'
15,30	Didattica e Multimediale				
17.30	Lai	Lai	Lai (Teatro)	Lai	Lai (Cinema)
17.30	Musica	Ludico-sociale	Wellness	Musica	Wellness
18.30					
19.30					

**Didattica e Multimediale**  
Compiti assegnati dalle scuole o in alternativa potenziamento didattico. I ragazzi si incontrano tutti insieme e poi vengono suddivisi sulla base delle esigenze di quel giorno e momento specifico. (stanza 6 e stanza LIM)



**LAI Laboratorio**  
**Apprendere Insieme**  
Apprendere argomenti di vita quotidiana insieme, acquisire routine e autonomie del gruppo. (La merenda viene condivisa con più ragazzi possibile nello spazio grande). Attività motivanti culinarie, teatro e cinema.



**Educazione Musicale**  
Educazione al ritmo, all'utilizzo di uno strumento, alla produzione di musica d'insieme, educazione al ritmo e comportamenti correlati.



**Educazione motoria**  
Attività motoria guidata dall'esperto e potenziamento di tutti i comportamenti correlati sulla base di ogni ragazzo.



**Laboratorio Ludico-Sociale**  
Condivisione di giochi da tavolo o attività simili e potenziamento di tutti i comportamenti collegati come turnazione e attesa.

**ESEMPIO DI ATTIVITA'**



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

## Personale

È garantita, per ogni paziente, la predisposizione del Piano Assistenziale Individuale con gli specifici programmi e i tempi di realizzazione previsti, ivi compresi la formazione del caregiver e la presa in carico del nucleo familiare (informazione/formazione/empowerment/riduzione carico emozionale). E' garantita la presenza di: - medico specialista con funzione di responsabile sanitario; - psicologo; - terapeuta della riabilitazione; - educatori professionali/terapisti occupazionali; - operatore socio-sanitario dedicati all'assistenza.

Di seguito è riportato lo standard organizzativo minimo del Centro diurno disabili. Lo standard minimo sotto riportato è riferito all'attività assistenziale per 30 posti; per nuclei con numero di posti inferiori a 30, il personale è rapportato al numero dei posti.

### NUCLEO DI ASSISTENZA SEMIRESIDENZIALE PER DISABILI DA 30 POSTI FIGURE PROFESSIONALI N.UNITA'

- ⑩ RESPONSABILE SANITARIO 4 ore sett.
- ⑩ MEDICO SPECIALISTA 4 ore sett.
- ⑩ FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA 1
- ⑩ OSS 2
- ⑩ EDUCATORE PROFESSIONALE/TERAPISTA OCCUPAZIONALE 6
- ⑩ PSICOLOGO 4 ore sett.
- ⑩ ASSISTENTE SOCIALE 18 ore sett.

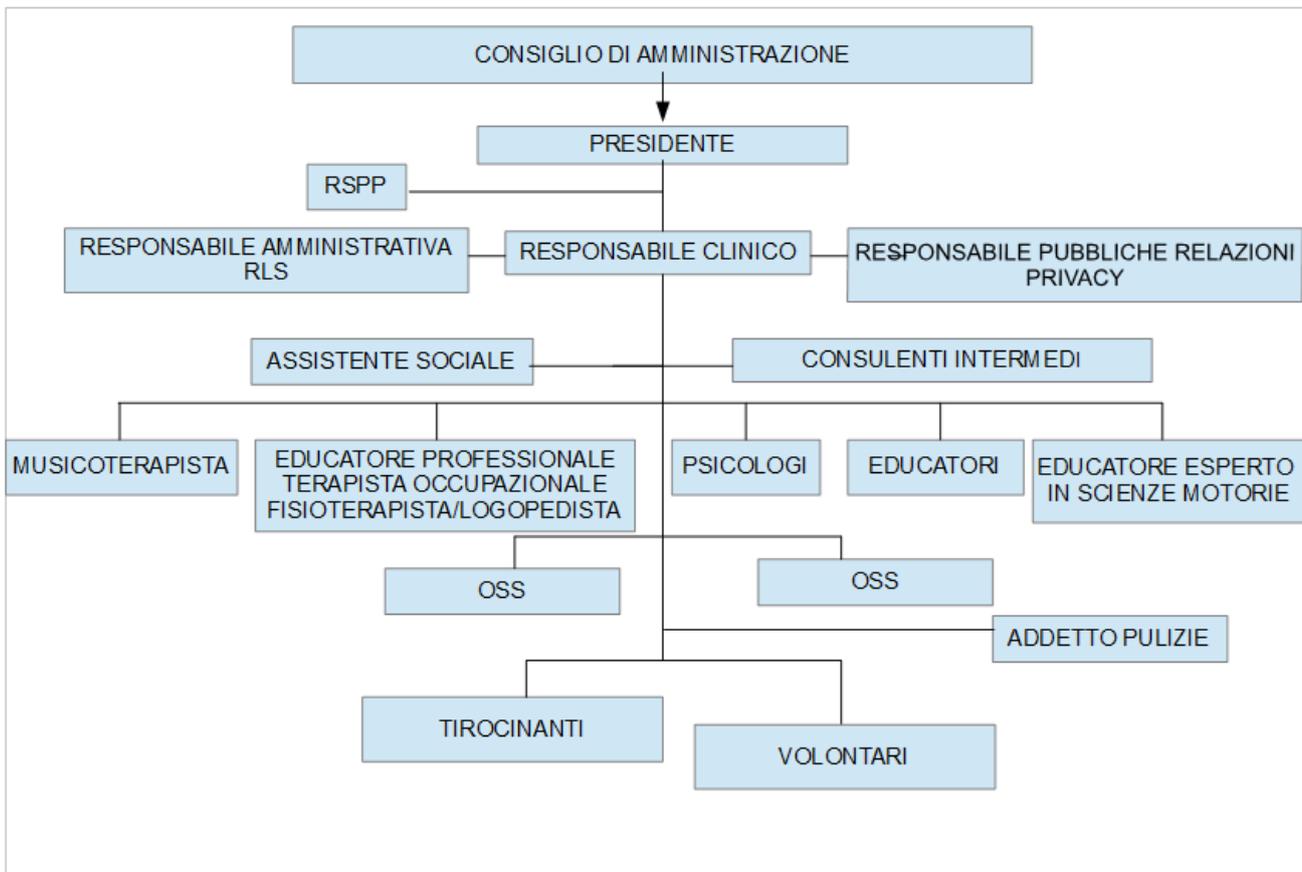
Il personale riportato in tabella s'intende personale in organico, come rilevabile dalla documentazione obbligatoria in materia di lavoro.



I professionisti sanitari della riabilitazione devono essere in possesso di idoneo titolo (fisioterapista ex D.M. 14 settembre 1994 n. 741– D.M. 27 luglio 2000; logopedista ex D.M. 14 settembre 1994, n. 742 – D.M. 27 luglio 2000; terapeuta della neuropsicomotricità dell'età evolutiva ex D.M. 17 gennaio 1997, n. 56 – D.M. 27 luglio 2000; terapeuta occupazionale ex D.M. 17 gennaio 1997, n.136 – D.M. 27 luglio 2000; educatore professionali ex D.M. 8 ottobre 1998, n. 520 – D.M. 27 luglio 2000)

In riferimento agli educatori professionali in servizio nella struttura alla data di entrata in vigore del presente regolamento, si rinvia a quanto previsto dall'art. 46 del R.R. n. 4/2007 per quanto compatibile con la normativa nazionale e regionale in materia di professioni socio-sanitarie.

## ORGANIGRAMMA





**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

## **PSICOLOGO**

In possesso di Laurea Magistrale LM/51 Psicologia (o lauree equivalenti dell'ordinamento previgente), abilitato dall'Esame di stato all'esercizio della professione, iscritto all'Albo degli psicologi

## **RESPONSABILITA'**

E' responsabilità dello psicologo svolgere attività di prevenzione, diagnosi, abilitazione/riabilitazione e sostegno in ambito psicologico, rivolte alla persona, al gruppo e alla comunità, al fine di promuovere lo sviluppo, il benessere e l'efficacia del singolo e dei gruppi, recuperare le funzionalità cognitive, emotive e relazionali, alleviare le condizioni di disagio. Nel suo lavoro si avvale di strumenti conoscitivi che consentono la comprensione e l'interpretazione dei processi mentali ed affettivi.

## **MODALITA' OPERATIVE**

Lo Psicologo, ha il compito di collaborare con gli operatori sanitari nella gestione sanitaria e socio riabilitativa degli ospiti.

Esplora tali attività partecipando alla fase di accoglienza dell'utente, della presa in carico delle problematiche, dell'indagine e formulazione della diagnosi del livello cognitivo e dei diversi aspetti della personalità.

Lo Psicologo, in fase di accoglienza, esegue una attenta osservazione e somministra ai famigliari un'intervista al fine di valutare il paziente e raccogliere informazioni relative alle sue difficoltà.

Lo Psicologo periodicamente esegue il monitoraggio, analizzando i dati forniti dal Team che a vario titolo compila le griglie d'osservazione pertinenti. Al termine dell'analisi lo Psicologo, sottopone all'attenzione del Team e delle famiglie l'esito di tale valutazione al fine di rivalutare la necessità di mantenere/rimuovere le procedure implementate e stendere una nuova programmazione di intervento.

Si occupa inoltre di fornire un costante supporto psicologico agli ospiti, familiari e personale dell'organizzazione.

Tale assistenza si realizza attraverso interventi specifici, autonomi e complementari, di natura tecnica, relazionale ed educativa.



**Logos**

**Cooperativa Sociale**

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

7)

## ADDETTO ALL'AMMINISTRAZIONE

### **RESPONSABILITA'**

L' Addetto all'Amministrazione è responsabile degli adempimenti fiscali, amministrativi, previdenziali e societari della Cooperativa Sociale Logos.

### **MODALITA' OPERATIVE**

Elabora le dichiarazioni IVA, il modello Unico e il modello 770 della Cooperativa.

Fornisce alla Direzione Generale le informazioni necessarie per ottimizzare le scelte di bilancio che hanno un impatto sul conto fiscale.

Definisce le modalità di archiviazione della documentazione contabile.

Svolge attività di preparazione buste paga del personale.

Gestisce la fatturazione dei clienti.

Svolge adempimenti amministrativi vari (assicurazioni, pagamenti, utenze ecc.).

Gestisce lo scadenzario attivo e passivo, incassi clienti e pagamenti.

Provvede alla tenuta ed aggiornamento dei libri contabili.

## ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE E ALLA GESTIONE DEL PERSONALE

### **RESPONSABILITA'**

Assicura un'assistenza continua e costante a tutto il team .

Sviluppa, di concerto con i vertici dell'organizzazione, le politiche relative al personale e ne assicura l'applicazione.

### **MODALITA' OPERATIVE**

L'Addetto alla Comunicazione e alla gestione del personale gestisce i rapporti con i familiari degli utenti, e coordina, dal punto di vista organizzativo, il lavoro del personale.

Gestisce i rapporti con gli enti pubblici .

Offre supporto ai singoli responsabili nella valutazione delle prestazioni dei collaboratori

Gestisce i processi, le pratiche e le metodologie associate ai compiti e alle turnazioni del personale .

Si occupa dell'immagine pubblica della Cooperativa, gestendo la comunicazione tra l'azienda e il cliente o le istituzioni di riferimento.

In oltre, prepara e fa realizzare materiale pubblicitario per i vari settori della Cooperativa in accordo con la Direzione Generale , quali pagine facebook, sito internet.



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

### **EDUCATORE SOCIO-PEDAGOGICO**

In possesso di laurea triennale nella classe di laurea L-19 (Scienze dell'Educazione e della Formazione);

### **RESPONSABILITA'**

L'Educatore ha la responsabilità di definire e attuare attività con gli utenti e con i familiari, a carattere educativo culturale.

### **MODALITA' OPERATIVE**

Progetta, organizza ed attiva interventi riabilitativi volti a migliorare le potenzialità degli utenti.

Osserva e registra i comportamenti individuali e di gruppo.

Propone progetti educativi individualizzati.

Promuove la crescita personale, l'inserimento e la partecipazione sociale programmando i vari momenti di vita comunitaria e le attività di gruppo.

### **EDUCATORE PROFESSIONALE SOCIO-SANITARIO**

In possesso di una laurea triennale nella classe di laurea L/SNT 2 (classe delle lauree in professioni sanitarie della riabilitazione).

### **RESPONSABILITA'**

L'educatore professionale ha la responsabilità di accompagnare le persone in un processo di crescita progettando interventi mirati, insieme alla rete di altri professionisti e istituzioni, seguendo la persona in modo costante e verificandone i progressi.

### **MODALITA' OPERATIVE**

L'Educatore professionale socio-sanitario progetta e realizza l'insieme degli interventi educativi finalizzati allo sviluppo globale e ad una positiva integrazione sociale delle persone che, nelle diverse fasce di età e con problematiche differenti, vivono la condizioni di disabilità

L'Educatore svolge un'azione tesa a promuovere le condizioni psicologiche, relazionali ed ambientali che favoriscono lo sviluppo delle potenzialità di crescita ed autonomia delle persone in condizioni di bisogno.



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

### **ASSISTENTE SOCIALE**

in possesso del diploma di laurea triennale in Scienze del Servizio Sociale.

### **RESPONSABILITA'**

L'Assistente Sociale ha la responsabilità di fornire assistenza ad individui, famiglie e comunità con problematiche di natura fisica o mentale.

### **MODALITA' OPERATIVE**

Fornisce supporto ed indicazioni per superare situazioni di discriminazione o emarginazione sociale.

Effettua colloqui con le famiglie per verificarne le problematiche.

Raccoglie informazioni sul background personale degli individui intervistati.

Mantiene la documentazione delle informazioni ottenute.

Valuta le necessità degli individui e ne segue progressi.

Collabora con altri professionisti per stabilire i trattamenti necessari.

Condivide le informazioni con i colleghi per valutare meglio le situazioni.

Lavora in squadra per valutare le esigenze degli assistiti.

Progettare servizi ed attività in risposta a situazioni di vulnerabilità o disagio a favore di singoli, famiglie, gruppi, promuovendone le risorse personali e sociali e favorendone l'autonomia.

Costruisce reti territoriali.

### **TERAPISTA OCCUPAZIONALE**

in possesso di laurea in terapia occupazionale, afferente alla classe n. 2 delle lauree universitarie delle professioni sanitarie

### **RESPONSABILITA'**



Il Terapista Occupazionale ha la responsabilità di aiutare gli individui, intervenendo professionalmente in modo che la persona possa svolgere le attività quotidiane nel più alto grado di autonomia possibile. Trova le soluzioni ai problemi quotidiani.

Il Terapista Occupazionale prende in considerazione tutti i bisogni fisici, psicologici, sociali ed ambientali

## **MODALITA' OPERATIVE**

Il Terapista Occupazionale mette a disposizione le proprie competenze mediche, psicologiche, cognitive, sociali e tecniche e sostiene e collabora con il team nella scelta degli obiettivi e della forma di intervento più giusti. L'opera del terapista occupazionale può essere rivolta anche a cambiare aspetti dell'ambiente, laddove rappresenti delle limitazioni per alcuni, per incrementare la partecipazione di tutti gli individui..

## **PEDAGOGISTA**

In possesso di Laurea in Pedagogia e/o Scienze dell'Educazione quadriennale, laurea specialistica 65/S – 56/S – 87/S o magistrale di secondo livello in una delle seguenti classi: Programmazione e gestione dei servizi formativi e psico-pedagogici (LM50), Scienze dell'Educazione degli adulti e della formazione continua (LM57), Scienze Pedagogiche (LM85)

## **RESPONSABILITA'**

Il pedagogo opera nei servizi e nei presidi socio-educativi e socio-assistenziali, , prioritariamente nei seguenti ambiti: educativo, formativo, scolastico, culturale, giudiziario, ambientale, sportivo e motorio, dell'integrazione e della cooperazione.

## **MODALITA' OPERATIVE**

Il pedagogo , svolge funzioni di progettazione, coordinamento, intervento e valutazione pedagogica in vari contesti educativi e formativi, svolgendo inoltre attività didattica, di ricerca e di sperimentazione.



L'esercizio della professione di pedagogo comprende l'uso di strumenti conoscitivi, metodologici e di intervento per la valutazione ed il trattamento dei disagi manifestati dalle persone nei processi di apprendimento e/o di formazione-educazione.

Il pedagogo opera altresì per la promozione, la progettazione, la gestione e la verifica di interventi in campo educativo e formativo rivolti alla persona, alla famiglia, al gruppo e alla comunità in generale

### **PSICOLOGO/ATTIVITA' EDUCATIVE**

In possesso di Laurea Magistrale LM/51 Psicologia (o lauree equivalenti dell'ordinamento previgente)

### **RESPONSABILITA'**

È responsabilità dello psicologo incaricarsi di studiare il modo in cui il sistema sociale attuale influisce sull'educazione per poi intervenire sugli aspetti che possono essere migliorati.

### **MODALITA' OPERATIVE**

Lo psicologo delle attività educative si occupa di analizzare scientificamente e di proporre soluzioni operative di rilevanza professionale su numerosi ambiti quali, ad esempio: le caratteristiche dei processi cognitivi, affettivi e sociali dell'individuo, l'acquisizione delle competenze di base e complesse che facilitano i processi di apprendimento, il benessere psicosociale dei soggetti; le interazioni sociali tra pari e con gli adulti e l'utilizzo delle dinamiche di gruppo secondo una prospettiva educativa .

L'obiettivo dello psicologo delle attività educative è quello di studiare e prevenire le necessità degli utenti, così da agire su di esse per migliorare l'esperienza educativa degli stessi e quello di collaborare nello sviluppo delle competenze della persona attraverso la stesura di progetti individualizzati,



Valutare i punti di forza e di debolezza dei soggetti e delle disarmonie nel rapporto con l'ambiente (scuola, famiglia, gruppo dei pari e altre comunità di vita) che influenzano la socializzazione e l'apprendimento individuale e collaborativo.

## **OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS )**

### **RESPONSABILITA'**

L' OSS ha la responsabilità di assistenza nelle attività della vita quotidiana del centro, nel rispetto dei protocolli aziendali, dei piani di lavoro e dei progetti assistenziali individualizzati, con la finalità di soddisfare i bisogni della persona, sia di natura fisica che psicologica, affettiva e relazionale.

### **MODALITA' OPERATIVA**

L'OSS è chiamato a svolgere una serie di interventi di assistenza diretta alla persona e di aiuto complementare alle attività svolte da altri operatori.

Effettua la pianificazione delle commesse in termini di risorse necessarie, richieste dal personale per i diversi tipi di attività, tempi, metodologie di lavoro .

Definisce quali sono i mezzi e le attrezzature più adatti alla realizzazione dei servizi.

Valuta la necessità di approvvigionamenti di materiali, attrezzature e servizi per lo svolgimento dei lavori.

## **RESPONSABILE SICUREZZA E PREVENZIONE E PROTEZIONE ( RSP )**

### **RESPONSABILITA'**

E' responsabilità dell'RSPP sovrintendere e vigilare sull'osservanza, da parte dei lavoratori, degli obblighi di legge e delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza , verificare che solo i lavoratori che abbiano ricevuto adeguate istruzioni accedano alle zone che li espongono a un rischio grave e specifico; richiedere l'osservanza delle misure per il controllo delle misure di rischio in caso di emergenza

### **MODALITA' OPERATIVE**



L'RSPP svolge l'incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione. Svolge sopralluoghi presso gli immobili/strutture frequentate dal personale della Cooperativa.

Predisporre la modulistica ed organizza le procedure di cui al D. Lgs. 81/2008.

Informa e forma, tutto il personale della cooperativa, con particolare riferimento alle figure che svolgono funzioni di "preposti".

Predisporre materiale informativo.

Aggiorna la Cooperativa in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro e sulle modalità di applicazione.

Predisporre ed aggiorna il documento di valutazione dei rischi da effettuare in occasione di modifiche del processo produttivo significativo ai fini della sicurezza e della salute dei lavoratori.

Organizza corsi di formazione ed informazione per il personale dipendente da effettuare in occasione di nuove assunzioni, variazioni di mansione e variazione del ciclo lavorativo significative ai fini della sicurezza.

## **ADDETTO ALLE PULIZIE**

### **RESPONSABILITA'**

*L'addetto alle pulizie ha la responsabilità mantenere l'igiene e la pulizia degli ambienti.*

Deve saper applicare le norme di sicurezza e igiene, usare attrezzature specifiche (aspirapolvere, lucidatrice, ecc.), maneggiare e conservare in sicurezza le sostanze chimiche e i prodotti necessari alla pulizia degli ambienti, utilizzare i dispositivi di protezione individuale che possono essere necessari (come ad esempio i guanti o le mascherine), e saper gestire lo smaltimento dei rifiuti.

### **MODALITA' OPERATIVE**

Pulire i pavimenti, utilizzando attrezzature a mano o a motore (spazzoloni, aspirapolvere, lavapavimenti...)

Spolverare e riordinare i locali.

Pulire e disinfettare i bagni.

Pulire porte e finestre, lavare i vetri.

Svuotare i cestini dei rifiuti.



Mantenere gli standard di igiene e pulizia.

Gestire in sicurezza i prodotti chimici necessari alla pulizia.

Tenere in ordine le attrezzature da lavoro.

### **Apertura e Funzionamento**

Il Centro è aperto per almeno 11 mesi l'anno da lunedì al venerdì

L'orario dovrà garantire almeno 8 ore di funzionamento giornaliero .

Un giorno al mese vengono garantite attività ridotte per permettere agli operatori la formazione, la verifica e la programmazione delle attività. L'orario di apertura del servizio non è prefissato e rigido, ma viene articolato sulla base delle attività previste nei singoli progetti educativi, nella fascia oraria, di norma, tra le 9.00 e le 20.00 e può interessare anche la fascia serale per lo svolgimento di particolari iniziative. Inoltre, si prevede un servizio di pronta accoglienza nei giorni festivi e pre-festivi per particolari utenti disagiati o con problemi familiari particolarmente gravi, da richiedere con apposito progetto educativo.

### **Modalità di ammissione**

**Al Centro diurno per disabili si accede** con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS di residenza del paziente, previa redazione del PAI:

- ☐ su prescrizione-proposta del MMG;
- ☐ per trasferimento da struttura di post-acuzie o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del DSS ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG.

Richiesta diretta o da parte del caregiver o un suo familiare, presso una delle sedi della Porta Unica di Accesso (PUA) previa consultazione con il medico di base e/o con i servizi di neuropsichiatria infantile territoriale competenti per patologia.



La presa in carico del paziente deve essere concordata e comunicata dalla struttura, entro 5 giorni lavorativi, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente. Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente l'avvenuta presa in carico. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe). La non frequenza immotivata del centro per periodi superiori ai 10gg. consecutivi equivale alla dimissione volontaria .

L'inserimento nel centro avviene sempre attraverso l'elaborazione di un Progetto Assistenziale Individualizzato, PAI, a seguito di convocazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale , UVM, nel quale vengono stabiliti modalità e termini di frequenza del centro.

La struttura mette a disposizione una serie di servizi collaterali a sostegno delle famiglie di tipo informativi e divulgativo:

Ai fini dell'orientamento è attivo un servizio di accoglienza che può essere richiesto, in ogni momento, contattando direttamente il centro attraverso le modalità previste da regolamento, vedi sezione contatti.

Il primo colloquio conoscitivo si pone l'obiettivo di accogliere i genitori e/o i caregivers e il loro bisogno di aiuto , decodificare il reale bisogno ed entrare in una relazione di aiuto.

I primi contatti con la famiglia serviranno anche ad illustrare i servizi erogati dalla struttura e su richiesta sarà programmata una visita autorizzata per dare la possibilità di visionare spazi e prendere visione diretta delle attività .

In fase di primo contatto è sempre disponibile un servizio di segretariato sociale per dare le informazioni di base circa l'iter di richiesta del servizio attraverso la misura regionale di Buoni servizio di conciliazione prevista dalla regione Puglia.

Durante la fase di orientamento vengono date informazioni anche sulle misure di compartecipazione alla spesa , che attualmente è così ripartita:



La quota di frequenza si compone di una parte sanitaria assicurata solo se in essere una convenzione con la ASL locale

e di una parte sociale per la quale si distinguono due fattispecie:

Per i posti utente disponibili a catalogo dell'offerta sul Portale Puglia Sociale

L'utente partecipa alle spese in base al valore dell'ISEE, secondo i tempi e le modalità determinate dalla misura regionale "Buoni servizi per disabili e anziani non autosufficienti", ex AD del 10/07/2018 Avviso Pubblico per la presentazione delle domande da parte dei cittadini di accesso alla misura " Buoni servizio per accesso ai servizi a ciclo diurno e domiciliari per anziani e persone con disabilità ( Avviso n. 1/2017) e revoca Avviso Pubblico n.1/2016 . Modifiche ed integrazioni urgenti -III annualità operativa e ss.

Per le disposizioni relative alla non ammissibilità della domanda all'esclusione dal beneficio alla durata del beneficio e disposizioni correlate consultare l'Avviso Pubblico di cui sopra.

Per i posti non disponibili a catalogo l'utente compartecipa all' intera quota spesa sociale.

### ***INSERIMENTO:***

La fase di accoglienza e conoscenza viene gestita in modo preliminare dal responsabile del centro.

Una volta pronto per l'ingresso, a seguito di completamento dell'iter di inserimento, elaborazione del Pai consegna dello stesso al responsabile del centro ed eventualmente pubblicazione dell'esito della domanda da parte di Puglia sociale laddove si sia fatta richiesta di buono servizio di conciliazione,

il responsabile del centro contatta la famiglia e fissa il primo periodo di osservazione.

Il periodo di osservazione non comporta automaticamente l'inserimento dell'ospite: le famiglie ne sono preventivamente informate ed il personale del centro è disponibile



eventualmente per un servizio di orientamento ad altre strutture più adatte. Al termine del periodo di osservazione le equipe si riunisce e decide l'opportunità o meno del inserimento in base alle osservazioni condotte ed in riferimento a tre parametri:

A: l'adeguatezza della struttura in tutte le sue componenti alle esigenze dell'ospite.

B: la possibilità di integrazione dell'ospite nei gruppi.

C: La potenzialità di partecipazione ad un progetto individualizzato che possa elaborarsi entro la gamma delle risorse del centro.

Se il periodo di osservazione ha avuto esito positivo si passa alla fase di progettazione durante la quale vengono stabilite le strategie di intervento per il raggiungimento degli obiettivi del PAI.

Da questo momento inizia la frequenza del centro, con il periodo di pairing ossia associazione positiva con gli operatori e la struttura e subito dopo l'inizio del trattamento stabilito nella fase di progettazione.

Il progetto individualizzato viene aggiornato in base ad osservazioni e nuovi dati emergenti e subisce modifiche anche sostanziali qualora la realtà effettiva dell'ospite lo richieda. Alla famiglia si richiede di condividere il progetto e il programma educativo è riabilitativo individualizzato

### **SINTESI DEL PROCESSO DI INSERIMENTO:**

\*Acquisizione del PAI

\*Primo periodo di osservazione

\* Fase di progettazione: Condotta da professionisti esperti nella progettazione di interventi psico-educativi in questa fase si stabiliscono le modalità di raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI

\* Fase di pairing ( associazione positiva) con gli operatori e i centro

\*Inizio intervento

COLLOQUIO CONOSCITIVO,  
ACCOGLIENZA INFORMAZIONI DI BASE  
PER LA RICHIESTA DI INSERIMENTO



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

COMPIMENTO ITER DI RICHIESTA SERVIZIO ATTRAVERSO:  
PRIMO CONTATTO CON LA PORTA UNICA DI ACCESSO , PUA  
RICHIESTA UVM,  
DEFINIZIONE DEL PAI

**INSERIMENTO:**

ACQUISIZIONE DEL PAI.  
FASE DI OSSERVAZIONE

FASE DI PROGETTAZIONE: DEFINIZIONE  
DELLE STRATEGIE EDUCATIVE  
PER IL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI DEL PAI



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*





**Logos**

**Cooperativa Sociale**

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

## **VERIFICA DEGLI OBIETTIVI E DURATA DEL TRATTAMENTO**

Salvo diverse indicazioni definite in sede di UVM e segnalate sul PAI, la validità del progetto assistenziale è di 11 mesi, periodo definito necessario per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Per ogni utente, in prossimità della scadenza del PAI e secondo le modalità previste per legge, viene convocato un UVM durante il quale viene definito un nuovo PAI.

*La durata del trattamento semiresidenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, e può essere soggetto a proroga.*

*Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione da parte dell'UVM.*

*La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo semiresidenziale di mantenimento di Centro diurno deve essere preventivamente autorizzato dall'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante.*

*A tal fine la struttura che ha in carico il paziente, almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.*

*L'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante provvede alla valutazione della richiesta di prosecuzione del trattamento e a comunicare, in caso di esito favorevole, l'autorizzazione alla struttura richiedente, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.*

*Quest'ultima comunicherà al Distretto Socio Sanitario di residenza del paziente la prosecuzione del trattamento in regime di proroga.*

*Analoga procedura è attivata in caso di esito negativo alla richiesta di proroga.*

*Decorsi inutilmente i termini dei 30 gg. lavorativi, la proroga s'intende tacitamente accordata.*

**Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di**



*verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato. Si precisa che, per l'autorizzazione all'ingresso nel Centro diurno disabili, l'UVM si integra o coordina con il Dipartimento di Riabilitazione della ASL competente per l'elaborazione del PRI al fine della condivisione del percorso riabilitativo del paziente.*

## **FREQUENZA, ASSENZE, DIMISSIONI**

La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere da 3 a 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.

Le assenze superiori a 5 giorni consecutivi comportano la presentazione di apposita certificazione medica al momento del rientro.

Ogni assenza deve essere giustificata su apposito modulo predisposto dall'Ente Erogatore del servizio.

L'ospite può essere dimesso per diversi motivi:

Su richiesta scritta dei familiari o di chi ne ha tutela;

Per disposizione della direzione del centro, sulla base di un giudizio di incompatibilità con le caratteristiche del servizio, emesso dalla equipe e discusso con la famiglia;

Per sopravvenuti aggravamenti e o comparsa di patologie non gestibili dalla personale del centro e o non contemplati dalla progetto educativo e riabilitativo.

Per trasferimento ad altro presidio di assistenza e cura, più rispondente alle contingenti esigenze dell'ospite sulla base di specifiche indicazioni sanitarie .

Nel caso di dimissioni , il personale è disponibile per elaborare un progetto di dimissioni graduali, ove è possibile, e collaborare con l'Ente di accoglienza affinché il passaggio sia meno traumatico possibile.

Si rilascia una relazione finale del lavoro svolto e degli obiettivi raggiunti su richiesta della famiglia.



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

La non frequenza immotivata del centro per periodi superiori a 10 giorni consecutivi equivale alla dimissione volontaria.

### **Procedure per la gestione delle liste di attesa:**

Per i posti a catalogo dei servizi della Regione Puglia , 27 su 30, la gestione delle lista di attesa e graduatoria viene definita da

AVVISO PUBBLICO N. 2/POC-FSE/2022 ASSE IX “Promuovere l’inclusione sociale, la lotta alla povertà e ogni forma di discriminazione” Priorità 9iv Azione 9.7 - Interventi volti all’aumento e alla qualificazione dei servizi socio-sanitari ed educativi Sub-Azione 9.7.b - Buoni Servizio per l’accesso ai servizi domiciliari e a ciclo diurno per disabili ed anziani per la gestione della annualità “ponte” 2022/2023 dell’operazione “Avviso Pubblico Buoni servizio per l’accesso ai servizi a ciclo diurno e domiciliari per anziani e persone con disabilità

Avviso pubblico n. 1/2017

POR Puglia 2014-2020 – Linea di Azione 9.7 FSE

per la presentazione delle domande da parte dei cittadini e la messa a regime

della misura “Buoni servizio per l’accesso ai servizi a ciclo diurno e domiciliari per anziani e persone con disabilità”

(ai sensi della Del. G.R. n. 1505 del 28.09.2016 )

art.3, 4 10

Per i posti non a catalogo , 3 su 30 i criteri sono i seguenti

**Le domande in lista di attesa sono archiviate tenendo presente due codici**

**A) l'ordine cronologico di presentazione della domanda**

**B) la problematica ed il grado di gravità.**



**Vengono archiviate, ma non fanno parte della lista d'attesa, alcune domande relative all'ospite con problematiche alle quali centro non è in grado di rispondere in maniera adeguata, per queste domande il personale è disponibile ad un servizio di orientamento verso strutture più idonee.**

**Ordinariamente l'ordine cronologico è prioritario per contattare la famiglia in lista d'attesa ma, straordinariamente, in relazione a particolari condizioni di organizzazione interna o di temporanea disponibilità di risorse umane, o di urgenze segnalate dai servizi sociali, l'equipe può decidere di conferire priorità all'indice relativo al tipo di problematica.**

**La lista di attesa viene revisionata ogni anno nel corso degli incontri di verifica finale e di programmazione della equipe, dove viene lavorato il piano di intervento dei possibili inserimenti per l'anno successivo**

### **Supervisione e Formazione Permanente**

La supervisione e la formazione permanente del personale sono strumenti imprescindibili per:

Mantenere e accrescere le competenze professionali dei suoi operatori;

Garantire la qualità dell'esercizio professionale,divenendo un momento di sviluppo di una nuova cultura della responsabilità e del giusto riconoscimento dell'eccellenza professionale;

Creare motivazione nel personale ossia stimolare alti livelli di prestazioni lavorative attraverso la passione e la curiosità verso le professioni educative, sociosanitarie ed assistenziali;

Arginare il fenomeno del burnout professionale;

Limitare il turn over degli operatori;



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

## **Progettazione nel Sociale**

Iniziative di informazione e di sensibilizzazione dei cittadini sulle problematiche relative all'età evolutiva, all'handicap ed ai servizi alla persona.

Sensibilizzare la comunità ad accogliere e riflettere sulle fragilità e le potenzialità residue in termini di risorse.

### **Programmi per lo sviluppo delle Reti Assistenziali:**

La Cooperativa Logos nel pianificare ed organizzare i servizi sugli utenti ha da sempre considerato i collegamenti funzionali tra i vari Istituti che si interfacciano con il soggetto disabile, di fondamentale importanza per il successo e la realizzazione del progetto di vita.

Per questo la Cooperativa promuove ogni forma di azione atta a realizzare e facilitare il funzionamento della rete assistenziale al centro della quale si colloca il soggetto disabile e la sua famiglia.

Quando l'utente è inserito nei centro la rete viene immediatamente attivata attraverso una serie di azioni così riassumibili:

### **Collegamenti con i servizi competenti di Neuropsichiatria Infantile:**

1) Mensilmente il responsabile delle Pubbliche Relazioni Fissa un incontro con l'Assistente Sociale dei servizi competenti di neuropsichiatria infantile, in particolare del Centro Autismo Territoriale. Durante questo incontro avviene la consegna di tutta la documentazione relativa ai registri di frequenza al fine di permettere il monitoraggio della frequenza degli utenti e della relazione mensile sulle attività svolte con specifici riferimenti a casi clinici particolari laddove vi siano specifiche indicazioni sul PAI.



2) incontri programmati, su richiesta dei servizi di neuropsichiatria infantile attraverso comunicazione via email ,ma anche accordi presi per le vie brevi, per la discussione di casi clinici particolarmente rilevanti che necessitano di un monitoraggio specifico.

3) Consulenza per la prescrizione di ausilii come quelli necessari per i programmi di sviluppo della comunicazione alternativa aumentativa.

Sempre su richiesta del CAT o della famiglia viene fornita apposita relazione finalizzata a dare indicazione sulle abilità comunicative e gli strumenti necessari per il potenziamento di queste aree.

4) Annualmente il coordinatore clinico , in prossimità della scadenza del PAI e convocazione dell'UVM, restituisce per ogni utente via e mail ai servizi di neuropsichiatria infantile una relazione finale con l'aggiornamento dello stato degli obiettivi definiti nel PAI.

5) Il coordinatore clinico resta a disposizione anche telefonicamente per la gestione delle urgenze

### **Collegamento con gli istituti scolastici:**

I collegamenti con gli istituti scolastici vengono assicurati attraverso almeno 4 canali

1) interventi diretti su richiesta della famiglia e o dell'Istituto scolastico durante i quali un consulente esperto o un educatore esegue una supervisione in ambito scolastico e definisce un piano educativo per la risoluzione della problematica sollevata che può prevedere una formazione diretta in orario scolastico oppure in diretta al personale docenza.

2) partecipazione ai gruppi di lavoro sulla disabilità GLH ordinario e/o straordinario, Per le scuole che fanno espressa richiesta di partecipazione attraverso comunicazione via email, la cooperativa compatibilmente con la disponibilità del personale assicura la presenza di almeno un componente del team.



**Logos**

**Cooperativa Sociale**

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

3) attraverso colloqui diretti con i docenti.

Generalmente questa forma di collaborazione viene richiesta direttamente dalla famiglia che si occupa di fornire e presentare tutte le autorizzazioni necessarie

4) attraverso attività di formazione su richiesta dell'Istituto scolastico e nell'ambito delle competenze specifica.

### **Collegamento con le Associazioni di Categoria:**

Ritenendo preziose le attività svolte dalle Associazioni Categoria che molto spesso sono le uniche offrono le uniche occasioni di integrazione sociale e di supporto familiare, La Cooperativa mette a disposizione delle Associazioni di Categoria che ne fanno espressa richiesta la possibilità di seguire corsi di formazione sia generale che specifica sul caso e di partecipare attivamente alle attività del centro sempre previa richiesta via e -mail oppure accordi telefonici con il responsabile delle pubbliche relazioni.

### **FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ**

La Cooperativa svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi offerti e sulle risposte alle esigenze dei propri clienti, per un continuo miglioramento degli standard di qualità. I principali elementi che caratterizzano la gestione della Cooperativa sono:

- Strumenti e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale
- Supervisione d'equipe e coaching individuale



-Promozione e supporto di attività capaci di monitorare, valutare e migliorare i processi di erogazione dei servizi

La Cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati attraverso:

-specifiche procedure indicate nel sistema qualità della Cooperativa (es. customer satisfaction , verifiche ispettive, job satisfaction)

-valutazione sistemica di reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori dei servizi offerti, nei modi e nelle forme rintracciabili nella presente Carta dei servizi.

### **Premessa**

Obiettivo della customer Satisfaction è individuare il potenziale di miglioramento dell'Ente gestore del servizio.

La customer Satisfaction consente di individuare le cause che ostacolano la fornitura di corrette prestazioni e di intervenire puntualmente per superarle,

favorisce la strategia del miglioramento continuo.

Rilevare la customer Satisfaction consente ai gestori del servizio di uscire dalla propria autoreferenzialità e aiutantoli a relazionarsi con gli utenti a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare di conseguenza il sistema di erogazione dei servizi.

Il coordinatore dell'indagine è L'addetto alle Pubbliche Relazioni.

### **Finalità:**

La valutazione della qualità percepita è data dal grado di discrepanza tra le aspettative dell'utente e/o care giver e le sue percezioni della qualità del servizio offerto.

Bisogna sempre avere in mente che gli sforzi per migliorare la qualità sul piano oggettivo da parte dell'Ente erogatore del servizio a nulla valgono se non sono percepiti dal destinatario.



Lo scopo di questa attività di monitoraggio è proprio quello di individuare fattori di soddisfazione e di insoddisfazione percepiti e valutati dai diretti fruitori per promuovere una maggiore comunicazione tra utenti e azienda organizzatrice, per definire fattori di qualità o di non qualità e soprattutto per individuare azioni di miglioramento per le criticità emerse.

Obiettivi di valutazione della qualità percepita dagli utenti del centro socio educativo:

- 1) Individuare i punti critici del servizio erogato nel rispetto della centralità dell'utente
- 2) motivare dirigenti e operatori a pianificare il miglioramento della qualità dell'assistenza dell'organizzazione e della comunicazione.

Target:

L'indagine è rivolta a tutti gli utenti che fruiscono di prestazioni presso il Centro socio educativo Logos di Taranto.

Campione:

Il questionario sarà somministrato a tutte le famiglie degli utenti in un mese campione individuato con il mese di marzo 2020.

Somministrazione:

L'indagine prevede di fornire il questionario all'utente e/o il care giver che avrà cura di compilarlo.

L'iniziativa sarà comunicata attraverso una locandina affissa

Sarà fornita garanzia di anonimato e sarà data informazione sul fatto che i dati raccolti sono tutelati dal segreto statistico e pertanto potranno essere utilizzati esclusivamente in forma aggregata.

Impostazione durata del questionario:

Il questionario fornito è semplice da gestire è facile da comprendere, la durata di compilazione non deve superare i 15 minuti.



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

Strumento di rilevazione e tipologia delle domande:

Le domande sono domande chiuse alle quali si risponde barrando con una crocetta il quadratino corrispondente alla risposta che si intende dare, La scala di valutazione del grado di soddisfazione va da : per niente , poco , abbastanza , molto

per niente corrisponde al livello minimo di soddisfazione

molto corrisponde al livello massimo di soddisfazione.

Gli aspetti che vengono valutati riguardano:

- 1) Qualità della struttura
- 2) Qualità delle informazioni
- 3) Qualità delle relazioni interpersonali nell'unità
- 4) Qualità delle cure

un'ultima parte è costituita da domande aperte in cui si invita a fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio punto scala di valutazione.

Misura del livello di soddisfazione del cliente:

La percentuale di insoddisfazione offre la possibilità di individuare i fattori su cui agire per la riorganizzazione del servizio.

La percentuale di molta soddisfazione offre la possibilità di individuare i fattori che concorrono al superamento delle aspettative e fornire un esempio di buone pratiche.

Matrice delle responsabilità:

Prima fase :

La responsabile delle pubbliche relazioni:



Organizza la fase progettuale con le presenti linee guida.  
Predispone il questionario da somministrare per la valutazione del livello di soddisfazione.  
Predispone la locandina informativa, da affiggere e o distribuire.

**Seconda fase:**

La responsabile delle pubbliche relazioni coordina le indagini attua le riunioni con il consiglio direttivo punto predispone il foglio in formato Excel per l'elaborazione dei dati.

**Terza fase:**

La responsabile delle pubbliche relazioni avvia la fase di somministrazione dei questionari.

Si occupa di custodire i questionari compilati.

Chi riceve il questionario avrà cura di compilarlo in tutte le sue parti nel tempo stabilito e di riconsegnarlo al personale che lo ha consegnato.

**Quarta fase:**

Il responsabile delle Pubbliche Relazioni inserisce il questionari nel database elabora i dati del questionario e relaziona su quanto messo in atto e risultati raggiunti.

**Quinta fase:**

Il responsabile delle pubbliche relazioni redige un breve Report e lo rende pubblico.  
Indice una riunione del Consiglio Direttivo per discutere sull'esito del questionario.  
Il Consiglio Direttivo stabilisce i piani di miglioramento che ritiene necessari.



**Logos**

*Cooperativa Sociale*

*Logos Società Cooperativa Sociale onlus*

## **RECLAMI e INFORMAZIONI**

Scheda per esprimere reclami e/o apprezzamenti permette il reclamo dell'utente in caso di violazione dei "principi fondamentali" e degli impegni di qualità del servizio assunti. Le procedure di reclamo sono accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione; si svolgono in tempi rapidi e predeterminati, assicurano un'indagine completa e imparziale circa le irregolarità denunciate e garantiscono un'informazione periodica sullo stato di avanzamento dell'indagine, oltre che prevedere alla fine una risposta completa o, in caso, un riesame. Si tratta di un impegno di fondamentale importanza e rafforza il carattere del servizio posto nell'ottica del massimo rispetto dell'utente: l'aspetto della tutela è il punto più alto del concetto di servizio in quanto la Struttura erogatrice deve adottare meccanismi e soluzioni che mettano l'utente in grado di difendersi dalla Struttura erogatrice stessa. Un altro aspetto da sottolineare è quello di facilitare l'accesso al reclamo. Oltre alla relazione diretta con il responsabile del servizio e la comunicazione telefonica, è possibile utilizzare la posta elettronica, dei semplici moduli Google che possono essere facilmente compilabili attraverso il cellulare nonché la compilazione di moduli facilmente reperibili in struttura questo per permettere l'espressione scritta del reclamo. L' Ospite e/o il suo referente, in caso di mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta dei Servizi, non solo può reclamare, ma sarà guidato e tutelato dalla stessa Associazione Locale. La procedura di gestione dei reclami deve garantire le seguenti finalità: - Acquisizione e valutazione di tutti i reclami o Tutti i reclami devono essere trasmessi, verbalmente o per iscritto, esclusivamente al Coordinatore del Servizio, il quale ne acquisisce il tenore, compie un primo accertamento e ne valuta la fondatezza. o Successivamente, si procede ad un incontro personale con gli interessati ed eventualmente con un referente del Consiglio Direttivo. o A conclusione verranno definiti i piani di intervento.



-Medesima considerazione ed equo trattamento o Tutti i reclami sono posti ad uno stesso livello di considerazione e vengono trattati in modo equo senza alcuna differenziazione discriminatoria.

- Riservatezza di quanto esposto o Tutti i reclami sono coperti dalla riservatezza e per coloro che le espongono si applicano i principi del “Codice in materia di protezione dei dati personali” ex D.Lgs. 101/2018 e del “Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali” 2016/679
- Rapida e chiara risposta o Il procedimento si conclude con risposte rapide e chiare al fine di non dare luogo ad attese prolungate nel tempo e ad interpretazioni ambigue e devianti. o Verranno comunicati agli interessati i piani di intervento. o I tempi di risposta, salvo particolarità del caso, non devono superare i 30 giorni dall’ultimo incontro personale. I reclami pervenuti vanno integrati con le risultanze delle analisi di “soddisfazione dell’Ospite”, al fine di elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità. L’ Cooperativa Logos si impegna ad adottare idonee procedure per rilevare il grado di soddisfazione degli Ospiti e degli Operatori:
  - ☐ a compiere la rilevazione almeno una volta l’anno per ogni tipologia di servizio
  - ☐ ad analizzare e rendere noti i risultati e confrontarli con gli standard prefissati ☐ ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità
  - ☐ a socializzare con l’Ospite e la sua Famiglia e gli Operatori l’esito della customer satisfaction consegnando il documento, con le indicazioni per migliorare le criticità, direttamente a domicilio, incontri di gruppo, equipe di lavoro, ed esponendolo in bacheca per il pubblico. La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell’ ospite / famiglia / referente è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:
    - ☐ Professionalità degli operatori
    - ☐ Disponibilità e cortesia degli Operatori ☐ Cure e attenzioni ricevute ☐ Chiarezza delle spiegazioni
    - ☐ Stato dei locali e dei servizi
    - ☐ Arredo
    - ☐ Attrezzature
    - ☐ Pulizie dei locali
    - ☐ Qualità dei cibi



- Partecipazione e coinvolgimento Sistema informatico Ogni scheda o supporto cartaceo è documentato e archiviato su CDR o Chiavetta USB, il cui accesso è regolato in base alle norme in materia di protezione dei dati personali.

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale Logos Onlus possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti o fare segnalazioni in merito a qualsiasi problema o richiedere informazioni. Reclami, segnalazioni e informazioni possono essere presentati in qualsiasi momento utilizzando i seguenti canali:

posta elettronica: [amministrazione@cooperativalogos.it](mailto:amministrazione@cooperativalogos.it)

PEC: [cooperativalogos@legalmail.it](mailto:cooperativalogos@legalmail.it)

telefono al

n. 0994007083

n. 3280237039

n. 3284288107

n. 3884307649

Il reclamo o l'informazione vengono raccolti e gestiti in conformità a quanto stabilito nel Sistema di gestione qualità in tempi stretti e con risposte puntuali e rintracciabili.

## **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Questo documento ha validità sino al 30/09/2023

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni 12 mesi.