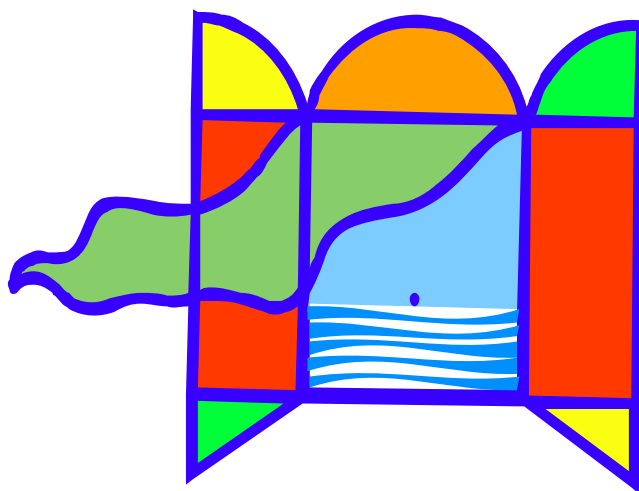




“OLTRE L’ORIZZONTE”

CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO

Carta dei Servizi

Edizione 2026

Oltre l'Orizzonte

Soc. Coop. Sociale ONLUS

Via Nicola Brandi n. 3

72100 BRINDISI

Tel. 0831/418537 Cell. 338/2138580

www.cseoltrelorizzonte.it

E-mail: cseoltrelorizzonte@libero.it

PEC: postmaster@pec.cseoltrelorizzonte.it

Gentile Ospite, nel ringraziarla per aver scelto la Cooperativa Sociale Oltre l'Orizzonte, le diamo un cordiale benvenuto nel Centro Diurno Disabili Oltre l'Orizzonte, dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

*Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la **Mission** della Cooperativa Oltre l'Orizzonte ma descrive un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola: la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la **persona al centro delle nostre cure**.*

Il Centro Diurno Disabili Oltre l'Orizzonte ha come valori:

- *l'attenzione alla qualità della vita dei nostri Ospiti e delle loro famiglie;*
- *garantire un'assistenza socio-sanitaria di qualità e personalizzata, costruendo un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia;*
- *l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione e ASL) per creare un'efficace rete di sostegno;*
- *garantire un elevato livello di professionalità e di motivazione del personale attraverso l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua;*
- *la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei servizi forniti tramite il monitoraggio costante dei risultati.*

La Direzione

Introduzione

Il Centro Diurno Riabilitativo "Oltre l'Orizzonte" così come previsto dalla LEGGE REGIONALE 2 maggio 2017, n. 9 "Nuova disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e/o all'esercizio, all'accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private".

Tra le finalità della legge, la Regione, con gli istituti dell'autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio dell'attività sanitaria e socio-sanitaria, dell'accreditamento istituzionale e degli accordi contrattuali, garantisce l'attuazione dell'articolo 32 della Costituzione attraverso l'erogazione di prestazioni efficaci e sicure, il miglioramento della qualità delle strutture sanitarie e socio-sanitarie, nonché lo sviluppo sistematico e programmato del servizio sanitario regionale.

Ed è proprio in ottemperanza dell'art. 13 della L. 328/2000 che la L.R. n.17, all'art. 37, e L.R. n. 19, all'art.58, pongono quale requisito indispensabile per l'accreditamento delle strutture, l'adozione della "Carta dei Servizi" da parte dei soggetti erogatori di servizi sociali al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti

In tale ottica la Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo Riabilitativo "Oltre l'Orizzonte" è finalizzata ad offrire agli utenti, nonché ai soggetti esterni, un quadro preciso di conoscenze e di informazioni riguardanti l'organizzazione del Centro e il suo funzionamento. In particolare la Carta si pone l'obiettivo di informare gli utenti sul servizio offerto, impegnare l'organizzazione a mantenere e migliorare il servizio nonché a rilevare il grado di soddisfazione da parte di chi utilizza il servizio al fine di individuare obiettivi di miglioramento della qualità dello stesso.

Principi Fondamentali

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e specificatamente:

"EGUAGLIANZA" A tutti gli utenti del servizio sono assicurate, in base al grado di bisogno riscontrato, opportunità di accesso al servizio al fine di promuovere il loro benessere. L'uguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come generica uniformità delle prestazioni, commisurata alle diverse esigenze delle persone. L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio dell'uguaglianza dei diritti dei cittadini anziani senza alcuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche

"IMPARZIALITA" Il Centro Diurno Integrato assicura ad ogni persona ospitata servizi e prestazioni di pari livello qualitativo. Le regole relative ai rapporti tra utenti e servizi si ispirano ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità così come il comportamento professionale del personale operante nelle strutture.

"DIRITTO DI SCELTA" La rete dei servizi, mediante l'UVM, nel rispetto della legislazione vigente, assicura all'utente il diritto di scegliere tra tutte le strutture ed i servizi, secondo le proprie esigenze nonché in base al grado di autosufficienza e alla disponibilità dei posti.

"CONTINUITA" Il Centro Diurno assicura servizi di cura alle persone e prestazioni integrate continue. La Direzione si impegna a garantire all'utente la possibilità di essere seguito dalle medesime figure di tutor, secondo le necessità indicate nel piano di assistenza individuale.

" QUALITA' DELLA VITA" Il Centro Diurno si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura della persona diversamente abile, il miglioramento della qualità della sua vita, stimolando e potenziando le autonomie funzionali residue, siano esse fisiche che psico-sociali. Per il raggiungimento di questo obiettivo il servizio si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione della Persona Disabile e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

"PARTECIPAZIONE" Alla persona ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere direttamente all'interno del sistema qualità aziendale mediante questionari di gradimento e moduli di reclami. L'Ente, inoltre, favorisce all'interno della struttura la presenza e l'attività degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

"SUSSIDIARIETÀ' E COOPERAZIONE" L'Ente si pone come elemento della più generale "Rete dei Servizi", definita dal Piano di Zona, partecipando con le proprie strutture e le proprie risorse professionali; favorisce la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita e a promuovere la solidarietà sociale.

"EFFICIENZA ED EFFICACIA" I servizi e le prestazioni devono essere forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'utente e promuoverne il benessere. L'Ente si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

PARTE PRIMA: STORIA E STRUTTURA

La Storia

La Cooperativa sociale "Oltre l'Orizzonte" che gestisce l'omonimo Centro diurno socio educativo riabilitativo, venne costituita il 22 dicembre 1992 a Brindisi da un gruppo di genitori dell'associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" con lo scopo di occuparsi dei disabili che, per raggiunti limiti di età, non potevano più essere accolti nelle strutture de "La Nostra Famiglia" ma anche nella scuola media superiore.

A partire dal 1986 l'Associazione genitori de "La Nostra Famiglia" e l'associazione "La Nostra Famiglia" di Brindisi, con la collaborazione del club "Inner Wheel", decisero di occuparsi delle difficoltà dei ragazzi disabili adulti ad avere adeguati inserimenti dopo i 16 anni di età. A tal fine fu attivato un "Centro Occupazionale" presso un locale messo a disposizione dalla Parrocchia "San Nicola" del quartiere Paradiso. Dopo qualche anno il Centro venne trasferito presso la Parrocchia "S.S. Resurrezione" dei Cappuccini.

I locali della Parrocchia risultavano però insufficienti rispetto alle richieste, pertanto "La Nostra Famiglia" mise a disposizione dei Genitori il proprio refettorio fino al 1989 anno in cui il Sindaco di Brindisi, allora in carica, offrì parte dei locali inutilizzati della scuola materna "B. Brin".

I locali completamente in stato di abbandono, vennero ripristinati e resi funzionali esclusivamente grazie all'impegno in prima persona dei genitori, dei volontari e di alcuni amici particolarmente sensibili.

Nel 1992 "La Nostra Famiglia", prendendo atto della capacità dei Genitori di garantire il funzionamento del Centro, invitò i Genitori ad occuparsi direttamente della gestione offrendo solo un punto di riferimento per le consulenze tecniche specialistiche almeno sino a quando i Genitori non avessero ottenuto risorse finanziarie per garantire un adeguato servizio.

Ed è per tale motivo che fu costituita la Cooperativa Sociale "Oltre l'Orizzonte".

Le difficoltà che la Cooperativa ha incontrato nel corso degli anni sono state innumerevoli, soprattutto quelle di carattere economico. Infatti è solo dal luglio del 1997 che l'Amministrazione Comunale ha erogato in favore della Cooperativa un contributo finanziario annuale a cui si è aggiunto nel 2000 un ulteriore contributo che la Rolo Banca ha erogato al Comune di Brindisi in favore del Centro. Nonostante tali erogazioni non siano pervenute per l'anno 2005, il Centro ha continuato a garantire il servizio ai propri utenti.

Dopo quasi trenta anni di costante impegno e dedizione da parte dei genitori degli utenti, dei volontari e dei soci lavoratori il Centro rappresenta oggi una delle realtà più significative presenti sul territorio regionale, soprattutto grazie ai principi di solidarietà che sono alla base di tutte le attività poste in essere.

Albi e Registri

La società cooperativa sociale "Oltre l'Orizzonte", essendo in possesso dei requisiti richiesti dalle già citate Legge Regionale n. 17/2003 e Legge Regionale n. 19/2006 e i requisiti per l'Accreditamento di una Struttura destinata alla erogazione di Prestazione in Regime Semiresidenziale di tipo Sociosanitario R.R N.5/2019 per il funzionamento di un Centro Diurno riabilitativo che eroghi socio-sanitari finalizzati al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

"Oltre l'Orizzonte" è iscritta all'Albo Regionale delle cooperative sociali, sezione A, con Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 04/10/94 n. 489. E', inoltre, iscritta all'Albo Nazionale delle Società Cooperative al n. A158774.

In data 12 luglio 2006, con determina della Regione Puglia, è stata disposta l'iscrizione di "Oltre l'Orizzonte" al n. 320 del Registro delle strutture e dei servizi autorizzati all'esercizio delle attività socio-assistenziali destinate ai disabili, previsto dall'art. 53, comma 1, lettera b) della legge regionale n. 19/2006. Tale autorizzazione al funzionamento provvisoria è divenuta definitiva con atto n. 651 del 05/07/2013 della Dirigente del Servizio per il Benessere Sociale e le Pari Opportunità della Regione Puglia.

La Struttura

Il Centro Diurno "Oltre l'Orizzonte" ha sede a Brindisi in via N. Brandi, 3, al quartiere Casale, e può accogliere 30 utenti. Si sviluppa su una superficie di circa 3.000 mq., di cui 700 mq. coperti e 2.300 mq. all'aria aperta. Dispone di ampi spazi e ambienti confortevoli, senza barriere architettoniche. L'edificio possiede idonei requisiti strutturali in relazione alla normativa vigente ed, in particolare, i Certificati di Conformità degli impianti idrico, fognante, termico, gas ed elettrico di cui all'art. 9 della legge n. 46 del 5 marzo 1990-D.M. 20 febbraio 1992 – D.P.R. 18 aprile 1994 n. 392 ed ai sensi del R.R. n. 5/2019 si avvale della deroga relativa al possesso dei requisiti strutturali previsti dal r.r. n.4/2007 e s.m.i;

La struttura è composta da un salone ricreativo, n. 3 uffici, n. 8 stanze riservate alle diverse attività socio-riabilitative, mensa con refettorio, servizi igienici, nel rispetto dei requisiti previsti.

L'edificio è stato ampliato con la costruzione di un primo piano dotato di camere e servizi igienici che potrebbe ospitare una Comunità Alloggio assicurando un sereno "Dopo di Noi" agli utenti. Attualmente "Oltre l'Orizzonte" ha in concessione solo il piano terra della struttura. Nell'ampio giardino che circonda la costruzione, messo a disposizione dall'Amministrazione Provinciale, è stata anche attrezzata una serra per avviare un laboratorio di floricoltura.

Il funzionamento e l'organizzazione

Il Centro è operativo ogni giorno dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 16.30, durante tutto l'anno anche nel periodo estivo garantendo un'apertura annuale di 280 gg .

Il Centro rimane chiuso la domenica e nei giorni festivi. Ulteriori giornate di chiusura vengono eccezionalmente decise sulla base del calendario e tempestivamente comunicate agli Ospiti e ai loro familiari.

I destinatari

Il Centro Socio Educativo Riabilitativo accoglie portatori di handicap in età adulta nella fascia di età dai 16-65 anni con disabilità tali da comportare una notevole compromissione dell'autonomia delle funzioni elementari, e per i quali siano stati esperiti tutti gli interventi di tipo riabilitativo-sanitario e psico- sociale atti a garantire un reale inserimento in strutture rivolte alla generalità delle persone. Pertanto la finalità perseguita dalla Cooperativa è quella di garantire ai propri utenti un impegno giornaliero al fine di promuovere da un lato la loro capacità di partecipare, decidere, apprendere, fare esperienza e dall'altro valorizzare le loro residue possibilità di fare attività, sia in autonomia che in collaborazione con altri, per mezzo degli interventi educativi, occupazionali e riabilitativi.

IL SERVIZIO GARANTISCE: ***Il coinvolgimento delle famiglie***: Come previsto nell'organizzazione, i familiari degli utenti sono sistematicamente coinvolti nella gestione del progetto educativo – riabilitativo , in modo tale da favorire la concreta partecipazione a tutte le attività programmate.

Per progettare l'intervento di cura, occorre pensare a ogni persona disabile nella sua vita intera, con i suoi processi di organizzazione, interazione, adattamento e riflettere su di lui come persona con una storia, un suo processo evolutivo, una sua modalità relazionale, un suo specifico contesto di vita. ***Questo rimanda alla necessità di gestire un equilibrio fra la complessità delle domande emergenti negli ospiti e nelle loro famiglie, fra le istanze valoriali del servizio e quelle dei familiari, fra stili educativi e di vita diversi. Diventa allora importante lavorare nel senso di una mediazione finalizzata a scelte e proposte condivise.*** La famiglia è vista come portatrice di risorse sia per la cura del congiunto che per la partecipazione alla vita del Servizio. Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale. Aprirsi all'ascolto porta inevitabilmente ad accogliere dimensioni di fatica, di stanchezza che possono essere accolte, ma anche di problemi di cui non ci si può fare carico. Diventa quindi indispensabile il lavoro di rete con altri operatori sociali e la possibilità di dare indicazioni più precise alla famiglia.

Le riunioni con i genitori

IL Centro Diurno organizza periodicamente momenti formali di incontro fra i genitori e i responsabili della struttura, finalizzati ad informare su scelte gestionali ed economiche e ad accogliere

perplexità, domande, suggerimenti. In momenti di cambiamento, in genere legati ad aspetti normativi e/o organizzativi, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro la filosofia dell'intervento.

I colloqui È un momento privilegiato di scambio tra coordinatrice e/o educatori di riferimento e familiari, in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative/assistenziali. Durante i colloqui viene condiviso il progetto individualizzato e, al termine di ciascun anno formativo, avviene un confronto in merito alla verifica dello stesso.

Le feste e occasioni di socialità Sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie, facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro e tra loro e gli operatori. Celebrazioni Liturgiche in occasioni delle festività natalizie e pasquali, sono da anni importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità ma anche importanti per la vita del Servizio. Sono infatti le occasioni in cui viene anche chiesta la loro concreta collaborazione per iniziative speciali.

Procedura di ammissione

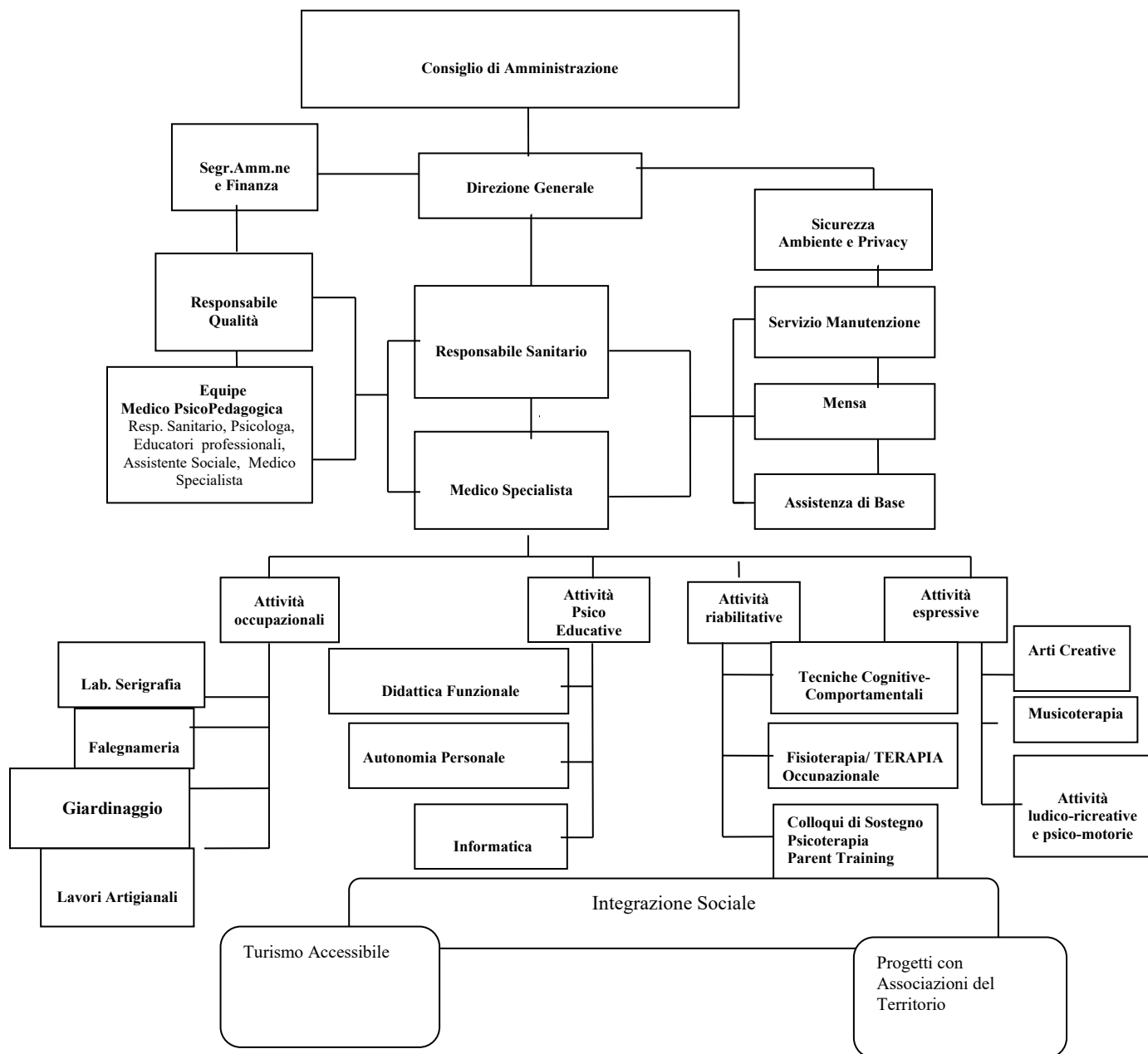
I genitori e amministratori di sostegno/ tutori legali degli utenti disabili, potranno presentare domanda presso la PUA .

Le domande inserite nella graduatoria devono essere necessariamente presentate alla PUA – Porta Unica di Accesso- della ASL di Brindisi. In seguito verranno esaminate dalla UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) composta da figure professionali quali medico, psicologo e assistente sociale della ASL e del Comune.

Sarà cura dell'UVM procedere all'ammissione dell'utente e comunicarlo alla famiglia dello stesso e alla struttura, qualora ci siano dei posti disponibili.

Procedura di dimissione

Le dimissioni degli ospiti, oltre che volontarie, possono essere disposte dalla stessa UVM che ne ha stabilito il ricovero, su segnalazione della struttura ospitante, qualora sorgessero problematiche varie che riguardano sia il rapporto diretto con l'utente, sia per la mancata soddisfazione della famiglia nell'erogazione del servizio.



PARTE SECONDA: LE PRESTAZIONI

Tipologia delle prestazioni

Le attività del Centro vengono programmate nel pieno rispetto delle linee-guida che il Ministero della Sanità ha individuato per le attività di riabilitazione nell'ambito della "Conferenza Permanente per i Rapporti tra lo Stato e le Regioni" (G.U. 30 maggio 1998 n.124).

Le attività che si svolgono all'interno del Centro seguono un preciso programma riabilitativo che prevede sia interventi di riabilitazione sociale, intesi come processi educativi volti a garantire all'utente disabile la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative e dei suoi interessi, che attività sanitarie di riabilitazione, intese come azioni valutative, diagnostiche e terapeutiche finalizzate a portare l'utente disabile a contenere o minimizzare la sua disabilità.

Tale processo viene garantito dall'elaborazione per l'utente, nel momento dell'inserimento, di una cartella clinica in cui sono raccolte informazioni sulla condizione di salute, sulla storia familiare e sugli aspetti caratteriali. La cartella clinica viene aggiornata annualmente riportando le annotazioni relative ai momenti significativi del percorso all'interno del Centro e della famiglia. Nel mese di Settembre di ogni anno gli utenti sono sottoposti a valutazioni tecniche, in base alle quali vengono preparati i PEI (Piani educativi Individualizzati). Il PEI individua gli obiettivi che un utente deve raggiungere e i risultati ottenuti dagli utenti nel periodo di valutazione e i PAI (Piani Assistenziali Individuali), stabiliti dalla UVM.

Organizzazione delle prestazioni. Le attività

AREA OCCUPAZIONALE

Questa Area prevede interventi in laboratori opportunamente organizzati, in rapporto al livello cognitivo del soggetto, alla sua età e alla sue capacità adattive generali.

I laboratori sono aperti a tutti gli utenti indistintamente poiché l'obiettivo globale, che è quello che ogni singolo individuo sviluppi le proprie potenzialità in base al programma completo delle attività proposte dal Centro e, soprattutto, esprima le sue attitudini e scelga in base ai suoi interessi personali.

LABORATORIO DI SERIGRAFIA



L'attività serigrafica del centro si svolge prevalentemente nel periodo da Settembre a Dicembre in quanto questo periodo è caratterizzato dalla preparazione di gadget pubblicitari come calendari, agende, penne etc..

Così come gli altri laboratori dell'area delle attività manuali, anche le attività di questo laboratorio sviluppano e potenziano le abilità fino-motorie, le abilità comunicative e consentono inoltre di stimolare il disabile ad una consapevolezza della necessità della concentrazione. Il prodotto finito (in questo caso l'agenda, il calendario etc..) deve essere proposto al pubblico in

maniera che sia perfetto graficamente e tutto ciò determina nei ragazzi una consapevolezza del concetto di lavoro e della differenza che esiste tra lavoro e gioco. La peculiarità di questo laboratorio è il lavoro di Squadra dove ogni singolo utente coinvolto nel gruppo di lavoro ha un compito specifico ed è parte di una catena di montaggio che ne determina il processo. Tutto il processo è coordinato e organizzato da un Maestro di laboratorio che insieme al supporto di un Oss / Educatore realizzano un processo produttivo ed abilitante che gratifica molto gli utenti.

LABORATORIO DI FALEGNAMERIA



Il Laboratorio falegnameria rappresenta un punto fermo delle attività del centro poiché consente ai ragazzi di realizzare manufatti in legno e midollino, consentendo loro di trasformare in prodotto finito dei materiali attraverso tecniche di lavorazione delle quali si sentono esperti. Questo laboratorio mira a potenziare e

perfezionare le abilità manuali, attraverso la coordinazione oculo-manuale. Anche in questo caso la

condivisione della realizzazione del prodotto finito, costituisce la finalità delle attività poste in essere nel laboratorio ed è inoltre un elemento di gratificazione personale.

LABORATORIO DI GIARDINAGGIO



Nell'ampio giardino che circonda la costruzione, messo a disposizione dall'Amministrazione Provinciale, è stata anche attrezzata una serra per avviare un laboratorio di floricoltura e giardinaggio.

Grazie all'attivazione di questo laboratorio i ragazzi hanno la possibilità di svolgere attività come semina, interraccio, innaffiatura e

raccolta di fiori, piante e frutti.

La serra che ha successivamente permesso di attivare il laboratorio, è stata realizzata successivamente al corso di formazione per Giardinieri nel 2003 e per Floricoltore nel biennio 2006-2007 organizzato dall'E.n.A.ip di Brindisi che ha permesso a 12 dei nostri utenti di acquisire le abilità tipiche della coltivazione.

Inoltre un'azienda agricola del territorio ci mette a disposizione nel periodo estivo una parte del terreno che ci permette di coltivare l'Orto.

LABORATORIO ARTISTICO ARTIGIANALE



Il laboratorio utilizza diverse tecniche e materiali per la realizzazione di manufatti artigianali stimolando le abilità espressive e manuali del singolo e favorendo la sperimentazione di un ruolo produttivo.

Gli obiettivi sono:

- migliorare la manualità;

- far accrescere la capacità di svolgere e organizzare logicamente un lavoro al fine di realizzare oggetti per la vendita;

- potenziare la capacità di scelta e di espressione, dell'attenzione e della creatività dei ragazzi, insegnando loro a stare assieme in un setting definito, condividendo spazi e materiali.

L'oggetto creato, e successivamente messo in vendita (con contributo solidale), diviene simbolo di un percorso di crescita e partecipazione sociale in cui la persona si pone come protagonista principale.

Nello specifico le attività sono:

- realizzazione di bomboniere solidali per ogni occasione o evento speciale;
- creazione di articoli da regalo realizzati a mano con diverse tecniche;
- vendita di prodotti solidali in occasione delle festività (panettoni, colombe, uova di Pasqua).

LE ATTIVITÀ PSICO-EDUCATIVE

Le attività che "Oltre l'Orizzonte" propone ai propri utenti perseguono il raggiungimento di obiettivi di notevole valenza psico-educativa e riabilitativa:

- la necessità di porre una barriera alla regressione funzionale cercando di modificare la storia naturale delle malattie cronico-degenerative riducendone i fattori di rischio e dominandone la progressione;
- la possibilità di reperire formule facilitanti alternative.

AREA DIDATTICA



Gli interventi in quest'area sono finalizzati alla conquista dell'autonomia personale e sociale come capacità di orientarsi ed interagire in un contesto relazionale di vita quotidiana. Sulla base della valutazione iniziale del singolo vengono individuate modalità e strategie utili al mantenimento e al consolidamento delle abilità percettive, cognitive, comunicative ed intellettive nel rispetto di ritmi e tempi individuali.

Per i ragazzi che hanno delle potenzialità maggiori l'obiettivo è quello di sviluppare delle abilità sociali più evolute. A tal fine vengono svolte attività didattiche sullo schema corporeo, sulla comunicazione, sulle emozioni ed inoltre, vengono migliorate le capacità logico-formali con l'organizzazione di attività di

tipo scolastico che mirano a valutare e incrementare le capacità di discriminazione, di generalizzazione, seriazione e di pensiero critico (lettura, visione di videocassette, esecuzioni di compiti semplici di aritmetica, geometria, scrittura sia su quaderni sia su computer).



Per coloro, invece, che presentano un ritardo mentale più grave associato anche ad una difficoltà di espressione verbale, si organizzano sia attività mirate allo sviluppo e al potenziamento dell'autonomia di base come quelle sopraindicate, sia attività prevalentemente centrate sulla migliore comunicazione mimico-

gestuale: sviluppare l'attitudine ad utilizzare espressioni emotive adeguate alle situazioni, compiere gesti come saluti con stretta di mano o abbraccio in base al contesto in cui ci si trova, etc.

LABORATORIO DI AUTONOMIA PERSONALE

Gli ambiti di lavoro di questo laboratorio sono:

- igiene della persona;
- estetica della persona;
- cura ed uso del vestiario;
- alimentazione e cucina;
- cura della casa e del luogo di vita nel tempo e nello spazio di riferimento.



Obiettivo di queste attività è la riduzione della eccessiva dipendenza nei confronti dell'altro che caratterizza i soggetti con ritardo mentale. Questo settore di attività è quello in cui i programmi riabilitativi attuati dal Centro trovano il campo di applicazione più ampio, poiché, permette agli utenti di raggiungere il miglior livello di vita possibile, oltre che sul piano fisico, anche su quello funzionale, sociale ed emozionale, con la minor restrizione possibile delle scelte operative personali.

LABORATORIO DI INFORMATICA



Il laboratorio di informatica nasce dalla constatazione che negli ultimi anni le tecnologie avanzate come l'informatica sono di aiuto non solo all'integrazione sociale-lavorativa delle persone normodotate, ma anche di coloro che sono diversamente abili.

In particolare per quest'ultime, il coinvolgimento interattivo che l'uso del computer richiede, rispetto alla televisione o altro, offre la possibilità di creare, manipolare e gestire in modo autonomo, personale e dinamico, dati di qualsiasi tipo e permette di accedere ad un panorama più ampio di informazioni. Inoltre l'ausilio del computer consente l'utilizzo al meglio delle proprie capacità di apprendimento e l'abbattimento delle barriere sociali e meta-comunicative proprie di alcune patologie di handicap.

LE ATTIVITÀ RIABILITATIVE

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha dato la seguente definizione di riabilitazione: «l'insieme articolato delle misure sociali, professionali, tecniche e pedagogiche finalizzate alla riabilitazione funzionale, alla riqualificazione professionale e all'inserimento della persona diversamente abile nella società».

Le prestazioni riabilitative sono definite all'interno del Progetto Riabilitativo Educativo Individuale elaborato dall'équipe multidisciplinare in risposta a specifiche esigenze e sono finalizzate a promuovere lo sviluppo di condotte di autonomia personale, psico-relazionali e socio-ambientale

Sono in oltre previste Prestazioni Specialistiche (Neurologo/ Fisiatra/ Psichiatra) a carico della Struttura o del SSN in quanto il Centro Diurno è collegato alle Strutture del Territorio, DSM, NIAT e CAT.

TECNICHE COGNITIVE COMPORTAMENTALI

Si utilizzano frequentemente interventi di matrice comportamentale che consentono di correggere i comportamenti disadattivi, favorendo contemporaneamente la riproduzione di quelli più funzionali. Tra

queste tecniche, che fino ad oggi sono state utilizzate come uno dei pochi strumenti di intervento efficaci per il paziente con disabilità intellettiva troviamo:

- **Shaping**, detto anche modellamento, consiste nel rendere possibile l'apprendimento di una abilità attraverso graduali passaggi che avvicinano alla meta;
- **Prompting**, consiste nel fornire un aiuto fisico, gestuale o verbale per portare a termine un'attività;
- **Fading**, detto anche attenuazione degli aiuti, rappresenta l'insieme di procedure che portano ad una riduzione degli aiuti e delle facilitazioni necessarie al conseguimento del compito.
- **Stimolazione Basale** un approccio, un'idea, un modello concettuale per l'assistenza, volta ad accompagnare e a supportare le persone affette da grave e gravissima compromissione psicofisica, promuovendo la comunicazione e lo sviluppo individuale.
- **Alfabetizzazione Emotiva**, finalizzato a migliorare la capacità di riconoscere ed esprimere le emozioni, indispensabile quando la persona non è in grado di riconoscere espressioni di affettività in sé o negli altri perché non sa riconoscerli
- **Sviluppo di Social Skills**: Sono quell'insieme di capacità di natura psicologica, relazionale e comunicativa, che svolgono un ruolo fondamentale nella corretta interpretazione ed uso, da un punto di vista cognitivo e affettivo, delle norme di interazione sociale. Le competenze sociali si reggono e si sviluppano a partire da una dimensione chiamata Cognizione Sociale.

RIABILITAZIONE COGNITIVA

La riabilitazione è un processo di cambiamento attivo attraverso il quale una persona con disabilità acquisisce e usa le conoscenze e le abilità necessarie per rendere ottimali le proprie funzioni fisiche, psicologiche e sociali.

Nello specifico, la riabilitazione cognitiva (nota anche come riabilitazione neuropsicologica o stimolazione cognitiva o ginnastica mentale), consiste nell'esecuzione di esercizi volti alla riattivazione e stimolazione di specifiche funzioni cognitive, quali la memoria, il linguaggio, il ragionamento, l'attenzione, il calcolo, la pianificazione.

La riabilitazione cognitiva si avvale dell'utilizzo di tecniche individualizzate differenti, che variano a seconda del contesto e dell'individuo, e stimola non solo le funzioni cognitive, bensì anche quelle affettive e sociali. È così possibile in alcuni casi ottenere un miglioramento attivo non solo dello stato mentale ma anche dell'umore e del comportamento.

OBIETTIVI TERAPEUTICI

Gli obiettivi specifici vengono definiti sulla base delle esigenze della persona interessata e delle caratteristiche della malattia (gravità, sintomi prevalenti, stato di salute generale) tenendo conto anche delle variabili ambientali.

Aree di intervento:

- **la sfera cognitiva**, per il recupero delle funzioni cognitive compromesse, l'esercizio delle abilità residue e il mantenimento di uno stato cognitivo lucido e attivo.
- **la sfera dell'autonomia**, per lo svolgimento di attività dentro e fuori casa (gestione dei farmaci, attività domestiche, cura di sé, gestione del denaro...)
- **la sfera affettiva e psichica**: promuovendo la motivazione e l'interesse della persona alla cura di sé e al miglioramento delle proprie capacità, si hanno effetti benefici sull'umore.

FISIOTERAPIA



Nell'ambito di questa attività, vengono proposte terapie individuali che servono al recupero anatomo-funzionale della motricità nei diversi aspetti.

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La terapia occupazionale – disciplina legittimata in Italia nel 1997 – agisce sui processi motori, sensoriali e cognitivi per spingere il paziente a una completa indipendenza in ogni momento della sua vita. Il suo obiettivo principale è sostanzialmente quello di ricondurre la persona con disabilità – tenendo conto

dell'età, della gravità della malattia, della prognosi e del contesto sociale in cui vive – alla condizione di massima autonomia e indipendenza possibile

- Prestazioni di Psicologia Clinica e di Counseling psicologico familiare • Counseling ai siblings (fratelli e sorelle di persone con disabilità)

AREA ESPRESSIVA

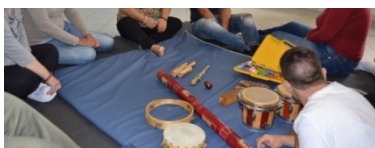
Queste attività hanno l'obiettivo generale di approfondire la conoscenza del proprio vissuto corporeo, mantenere e/o incrementare la coordinazione dei movimenti, l'acquisizione della consapevolezza di tutti i linguaggi (verbale, grafico, musicale, corporeo, etc.) nonché la comprensione delle esperienze fantastiche e narrative e l'esplorazione dell'ambiente.

LABORATORIO DI ARTI CREATIVE



La creazione del laboratorio di attività artistiche e creative nasce dall'esigenza di potenziare le abilità manuali stimolando l'interesse del ragazzo attraverso la creazione di semplici oggetti in gesso e non solo, ma anche con materiale povero, quale ritagli di giornale, scatole riciclate, bottiglie di plastica utilizzando tecniche come pittura, decoupage, cartonaggio e cartapesta.

MUSICOTERAPIA



Il complesso mondo dei suoni, costituito dalla realtà acustica e prodotto dalle culture e dalle tecnologie, ha sempre avuto un ruolo di primo piano nella vita dell'individuo e in modo particolare nel processo cognitivo.

Le diverse attività sono finalizzate a far realizzare ai ragazzi esperienze concrete e autentiche d'incontro con la musica.

All'interno di un progetto educativo assistenziale generale di struttura, la riabilitazione è caratterizzata da un PERCORSO INTEGRATO SOCIO SANITARIO caratterizzato da un'intima connessione tra

- PROGRAMMI DI INTERVENTO SANITARIO (finalizzati a sviluppare risorse potenziali dell'individuo)
- PROGRAMMI D'INTERVENTO SOCIALE (finalizzati a sviluppare le risorse potenziali dell'ambiente)
- RISPOSTE PER LA TUTELA DELLA VITA di soggetti completamente non autosufficienti o a responsività minimale
- RICONOSCIMENTO DELLA TITOLARITA' DEL COMPITO RIABILITATIVO ALLA FAMIGLIA e del ruolo primario di questa, con la conseguente valorizzazione.

INTEGRAZIONE SOCIALE

TURISMO SOCIALE



USCITE DI GRUPPO

A cadenza settimanale vengono organizzate e programmate delle uscite in gruppi di 4 o 5 utenti con due operatori. In queste giornate si visitano i mercati rionali, gli ipermercati della zona e si svolgono delle commissioni presso gli uffici postali della zona.

GITE DIDATTICHE



momenti della vita sociale.

La gita è un momento importante di crescita dell'individuo e del gruppo. Si tratta di attività educativa e didattica a tutti gli effetti, anche se vissuta in un contesto ambientale diverso da quello consueto. Valgono pertanto gli stessi principi di rispetto delle cose e delle persone, di autodisciplina individuale e collettiva, di osservanza delle regole che sono alla base anche degli altri

TIPOLOGIA DEI VIAGGI

- viaggi di integrazione della preparazione d'indirizzo: finalizzati all'acquisizione di esperienze tecnico-scientifiche, come visite ad unità produttive, mostre, manifestazioni, ecc.;
- visite guidate: a complessi aziendali, mostre, monumenti, musei, parchi naturali, ecc., comprese nell'arco di una sola giornata.
- Soggiorni Estive: in località balneari e di montagna finalizzati a dar sollievo alle famiglie e a promuovere negli utenti l'autonomia in senso globale.

PET THERAPY E ATTIVITA' EQUESTRE



La Pet Therapy e la Attività Equestre sono riconosciute come metodologie di co-terapia che non sostituiscono, ma affiancano sinergicamente le cure tradizionali.



La corretta interazione con gli animali può aiutare l'essere umano a migliorare la qualità della propria vita e può rappresentare un sostegno terapeutico. La relazione che si instaura tra l'individuo e l'animale, se correttamente gestita, facilita una disposizione efficace dell'utente verso le cure, e concorre in modo stabile a realizzare percorsi integrati

terapeutici e riabilitativi.

Da diversi anni "Oltre l'Orizzonte" si avvale della collaborazione di professionisti esperti nella terapia assistita con il cane e con il cavallo.

Gli effetti sui nostri utenti riguardano un miglioramento nell'attenzione e, in soggetti che compiono movimenti improvvisi e violenti che non riescono a controllare, un incremento nella capacità del controllo del proprio corpo.

INTEGRAZIONE AL LAVORO

PROGETTO DI ORIENTAMENTO AL LAVORO

Il progetto di orientamento al lavoro ha come obiettivo prioritario quello di abituare gli utenti più autonomi all'idea del lavoro.

L'obiettivo secondario ma sicuramente importante ai fini di un percorso riabilitativo efficace è lo sviluppo delle seguenti attività:

- abilità cognitive;
- abilità integranti;
- abilità di autonomia;
- abilità sociali;
- abilità professionali.

Le attività che riguardano lo sviluppo di tale progetto sono individualizzate e l'approccio utilizzato è il seguente ed è suddiviso nelle seguenti fasi:

- 1) Bilancio di competenze: vengono individuate le competenze individuali e le attitudini personali ;
- 2) Realizzazione di un percorso lavorativo personalizzato (per iscritto) dove vengono individuate le aree di lavoro e le metodologie da utilizzare;
- 3) Fase esecutiva: realizzazione del percorso lavorativo progettato;
- 4) Fase Valutativa: valutazione del livello di autonomia raggiunto e delle abilità sviluppate attraverso l'utilizzo di una check list che valuta le 5 categorie di abilità sviluppate ed il livello motivazionale posseduto.

AREA ASSISTENZIALE

Gli utenti gravissimi, che non devono superare numericamente 1/3 degli utenti totali presenti in struttura, sono coloro che necessitano di interventi 1:1 (un operatore per un utente), le cui patologie sono gravi da necessitare un intervento totale sul piano assistenziale in quanto non hanno nessuna autonomia residua. Per tali utenti verrà predisposto un PAI (Piano Assistenziale Individuale) che tiene conto delle necessità Individuali dell'utente e della sua famiglia.

CONSULENZE MEDICHE SPECIALISTICHE

Il Responsabile sanitario e il consulente medico aggiornano e verifica la cartella Clinica, negli aspetti di loro competenza, partecipando alla stesura del Progetto Individuale. Forniscono consulenza agli operatori e alle famiglie circa le tematiche sanitarie.

MENSA

I pasti sono preparati dal servizio cucina del Centro.

La cucina segue il protocollo HACCP secondo le norme vigenti ed è autorizzata da parte della AsL e viene sottoposta a monitoraggi periodici secondo quanto previsto dal Manuale HACCP.

. I menù sono elaborati dal Servizio di Igiene e Nutrizione della Asl di Brindisi così come previsto dalle normative vigenti, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili agli ospiti.

L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del centro. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico o del dietista. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale inoltre si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

TRASPORTO

Il Servizio di trasporto giornaliero degli utenti è garantito dal Centro. Per il funzionamento di tale servizio l'ASL ha stabilito un rimborso forfettario giornaliero per utente, nella misura del 60% a carico del Comune di residenza dell'utente ed il 40% a carico dell'Azienda Sanitaria.

GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata in considerazione dei bisogni ogni singolo utente.

Tra le ore 08.30 e le ore 09.00 gli Ospiti vengono accolti presso il Centro e guidati nel salone.

9.00- 10.30 Attività di Laboratori in piccoli Gruppi e /o attività individualizzate secondo quanto previsto dalla programmazione.

10.30 – 11.00 Merenda

11.00 – 12.30 Attività di Laboratori in piccoli Gruppi e /o attività individualizzate secondo quanto previsto dalla programmazione

12.30 -13.00 Ci si prepara successivamente per il pranzo, che viene vissuto come momento conviviale e socializzante. Il personale presente aiuta in modo particolare che necessitano supporto.

13.00 – 14.00 Pranzo

14.00 – 15.00 Attività di igiene personale, raccolta differenziata e sistemazione degli ambienti

15.00 – 16.30 Attività Ricreative ed Espressive , colloqui individuali o di gruppo.

TARIFFA PER CIASCUNA PRESTAZIONE

RETTE MENSILE PER LA FRUIZIONE DEL SERVIZIO COMPLETO AD INSERIMENTO UTENTE AVVENUTO secondo quanto previsto dal RR N5/2019 della Legge Regionale N9/2017 e s.m.i.

PARTE TERZA: ORGANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI. LE FIGURE.

Le risorse professionali

- N. 1 Medico – Responsabile Sanitario e Medico Specialista
- N1 Direttore Amministrativo
- N. 1 Psicologa
- N. 1 Educatore Sanitario
- N. 5 Educatori Professionali
- N. 1 Fisioterapista, per il Laboratorio di Fisioterapia;
- N 1 Assistente Sociale
- N. 1 Maestro di Laboratorio con qualifica OSS
- N. 3 OSS
- N .1 Personale Addetto alla Manutenzione Ordinaria con qualifica di OSS
- N 1 Cuoco
- N 1 Addetta alla Segreteria Amministrativa
- N1 Responsabile Qualità e del Personale

Le modalità di lavoro

Ogni settimana l'équipe operativa, cui partecipano tutti gli educatori/trici, il coordinatore/trice e il consulente psico-educativo, s'incontra per momenti di condivisione, verifica e confronto su aspetti organizzativi del servizio e per il monitoraggio degli interventi pianificati ed attuati nel rispetto della situazione individuale dell'utente.

L'équipe multidisciplinare svolge un costante lavoro di aggiornamento della documentazione riferita ad aspetti: sanitari, assistenziali e psicosociali dell'ospite. Durante l'anno è garantita la possibilità di usufruire di momenti di formazione e aggiornamento a tutto il personale dipendente.

Il personale, con esperienza pluriennale, opera con i propri utenti nell'ottica della valorizzazione delle potenzialità che le persone hanno, delle capacità che, in forme e modi diversi, continuano ad esistere in loro, definendo i piani educativi individualizzati e i progetti mirati a rispondere ai bisogni di ogni utente. Pertanto ad ogni operatore viene richiesta oltre alle competenze tecniche, una condivisione di quei principi che sono alla base della natura stessa della cooperativa e il totale coinvolgimento in quella grande famiglia di cui fa parte ogni ragazzo utente e i rispettivi genitori.

L'attività di pulizia e sanificazione del Centro è affidata ad una ditta esterna, scelta sulla base di requisiti di efficienza e qualità.

I Volontari

Il volontariato è una risorsa importante nella nostra società e deve essere considerata come una sinergia non casuale, organica finalizzata a promuovere risposte sempre migliori per la dignità dell'uomo e della sua qualità di vita ovunque essa si esprima e indipendentemente dalle condizioni sociali o ambientali nelle quali una persona si trova. In particolare il *"fare"* del volontario assume quel significato pieno e quella responsabilità che è in primo luogo scelta etica.

Il volontario che si avvicina al Centro si appropria inizialmente per solidarietà, nel tempo il suo impegno diventa uno stile di vita, imprescindibile dalla sua quotidianità. Egli contribuisce in modo determinante alla crescita del Centro. Ognuno di loro, secondo le necessità e le attitudini personali, affianca l'operatore e segue i ragazzi nei diversi laboratori, offrendo la propria disponibilità in giorni stabiliti.

I ragazzi imparano ad interagire con lui e lo spirito di collaborazione che ne deriva, genera un interscambio di benefici a livello umano dal valore inestimabile.

ATTIVITA' CULTURALI E DI FORMAZIONE

- a) PROGETTI D'INTERVENTO ATTUATI E FINANZIATI DA ENTI E FINALIZZATI ALL'INSERIMENTO PROFESSIONALE**
- b) FORMAZIONE PROFESSIONALE OPERATORI**
- c) INTERVENTI FINALIZZATI ALLA PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA DISABILITA'**
- d) INTERVENTI A SOSTEGNO DEL DISAGIO MINORILE**

Dal 2007 collaborazione con il *Ministero di Grazia e Giustizia – Dipartimento di Giustizia Minorile* per l'attuazione di attività di volontariato nell'ambito del "Programma di Messa alla Prova" istituito dal Servizio Sociale per minori per ragazzi segnalati al Tribunale dei Minori, attività mirata alla prevenzione del Disagio Giovanile e del Rischio di Devianza.

e) TIROCINI FORMATIVI

La cooperativa è costantemente impegnata nel settore della formazione scolastica e professionale poiché sede di tirocini formativi per studenti di istituti scolastici superiori, per studenti universitari e frequentanti istituti professionali con indirizzo sociale, nonché borsisti o stagisti vincitori di bandi di finanziamento pubblici dedicati all'attività formativo e/o professionale.

MODALITA' DI INFORMAZIONE DEL SERVIZIO

L'impegno dei soci di "Oltre l'Orizzonte" si concretizza anche attraverso la promozione di iniziative di sensibilizzazione dell'opinione pubblica al problema dell'handicap, nonché alla diffusione della cultura della solidarietà sociale. Questo tipo di attività costituisce un'importante occasione di arricchimento per la realtà cittadina ma sortisce i suoi effetti anche a livello provinciale.

Inoltre, in diverse occasioni, la Cooperativa coinvolge intere scolaresche nelle proprie iniziative, attraverso progetti e manifestazioni, che vengono organizzate affinché gli "adulti di domani" siano consapevoli che la realtà delle persone "diversamente abili" deve essere rivalutata e difesa. "Oltre l'Orizzonte" è sempre presente ad eventi e manifestazioni nei quali viene coinvolta da altri enti o associazioni del settore, in modo da fornire una costante testimonianza del proprio operato e da costituire esempio concreto e ben radicato di organizzazione che opera nel sociale.

Altri canali attraverso i quali "Oltre l'Orizzonte" si fa conoscere sono un depliant esplicativo delle attività del Centro e brochures realizzate per le varie occasioni e manifestazioni.

PARTE QUARTA: LA QUALITA' E LA CERTIFICAZIONE ETICA

Gli standard di qualità

La cooperativa sociale "Oltre l'Orizzonte", al fine di garantire nel tempo ai propri utenti un servizio qualitativamente elevato e rispondente alle esigenze da essi manifestate, opera, dall'11 febbraio 2004, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001, ormai nella versione 2015.

La strategia qualitativa della cooperativa è focalizzata sulla riduzione delle inefficienze a tutti i livelli dell'organizzazione ed al miglioramento continuo delle performance e degli standard di lavoro; ciò per assicurare regolarità nell'erogazione dei servizi e accrescere la soddisfazione dei propri utenti.

La Missione per la Qualità di "Oltre l'Orizzonte" prevede l'allocazione e l'uso ottimale delle risorse umane, produttive e finanziarie per rendere l'offerta del servizio competitiva, professionale, flessibile e qualitativamente ineccepibile, conformemente alle leggi e alle norme cogenti.

I fattori chiari per perseguire la Missione sono:

- LA FIDUCIA che "Oltre l'Orizzonte" deve generare e mantenere per lo sviluppo di rapporti tecnico commerciali costruttivi sia con gli utenti che con i fornitori e per motivare le risorse umane dell'azienda;
- LA TRASPARENZA come costante nella conduzione etica del business;
- LO SPIRITO DI SQUADRA come fattore di coesione per ottenere un'attività complessiva efficiente ed efficace e per generare una cultura d'impresa coerente con la Missione;
- LA QUALITA' intesa nel senso più totale come condizione indispensabile per qualificare l'azienda sul mercato;
- L'INNOVAZIONE da applicare non solo per ottimizzare l'offerta ma anche nella gestione delle risorse, nell'organizzazione interna e nell'approccio al mercato.
- LA CURA DELL'AMBIENTE per continuare a garantire la sicurezza e la salvaguardia dell'ambiente.

La Direzione Generale di "Oltre l'Orizzonte" si impegna, attraverso l'organizzazione di corsi e riunioni, assicura che i principi-chiave per il perseguimento della Missione per la Qualità siano compresi, attuati e soprattutto sostenuti a tutti i livelli d'azienda.

Inoltre, la Direzione Generale, si impegna a riesaminare periodicamente la propria Politica della Qualità per garantirne la continua idoneità.

Per assicurare un servizio qualitativamente alto ai propri utenti, "Oltre l'Orizzonte" opera, oltre che in ottemperanza delle Direttive Europee in materia di Sicurezza sul Lavoro, anche nel rispetto della "Legge sulla Privacy" essendosi dotata dell'idoneo Documento Programmatico della Sicurezza, come previsto dal Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003.

Partecipazione degli utenti al controllo della qualità del servizio

L'utente è al centro dell'attenzione di "Oltre l'Orizzonte" ed è pertanto fondamentale rilevare il suo grado di soddisfazione. Alle famiglie degli utenti vengono consegnati dei questionari con cui viene monitorato il grado di soddisfazione del cliente della cooperativa sociale relativamente alle attività, alle informazioni data dagli operatori, alla logistica del Centro, al servizio e alla qualità offerti dal Centro. Dal questionario si possono rilevare anche eventuali reclami o suggerimenti che i Clienti possono fare al Centro.

Modalità per i ricorsi da parte degli utenti

I reclami possono giungere alla direzione del centro anche direttamente o tramite fax, posta, e-mail o via telefonica. Dopo aver preso nota del reclamo, viene effettuata un'indagine accurata finalizzata ad analizzarne le cause per poterle eliminare alla radice, attraverso le azioni correttive individuate.

Politica per la Responsabilità Sociale (SA8000)

La Cooperativa sociale onlus “**Oltre l’orizzonte**” In virtù del contesto sociale nel quale si trova ad operare ed ai valori e principi fondanti che guidano le scelte e i comportamenti di tutti coloro che, a vario titolo e a livelli diversi, contribuiscono alla conduzione nel proprio operare quotidiano, riconosce e promuove l'importanza di una etica gestione del “patrimonio umano” richiesti dalla Norma SA8000 (Social Accountability).

La mission è di garantire prestazioni che rispettino non solo i diritti degli utenti nel progettare ed erogare i servizi socio assistenziali e socio educativi, ma anche quelli dei lavoratori, operando per determinare condizioni di lavoro eque e rispettose dei diritti umani al proprio interno e presso i propri fornitori e partner esterni. Diventa prioritario l'impegno nel promuovere una società che difenda i diritti umani e il rispetto della persona, ispirando ogni rapporto di mercato, specialmente nelle situazioni più a rischio, ai principi di trasparenza, equità ed efficienza.

Ciò comporta una corretta e trasparente gestione del proprio “patrimonio umano” e la sensibilizzazione del management, dei fruitori, del personale dipendente, dei volontari, dei prestatori d’opera, dei fornitori, e di tutti gli stakeholders al rispetto dei principi di Responsabilità Sociale stabiliti nella Norma SA8000 (Social Accountability) a cui la cooperativa ha deciso di aderire attraverso l'implementazione, realizzazione e mantenimento nel tempo di un proprio sistema di gestione etico e sociale.

Sono messi a disposizione di tutti gli stakeholders gli strumenti e le procedure utili per avanzare reclami e/o per suggerire spunti di miglioramento sui vari aspetti relativi alla gestione della Responsabilità Sociale.