



# Cooperativa Sociale PAM Service Soc. Coop.

\*\*\*\*

## Carta dei Servizi

La Cooperativa Sociale PAM Service Soc. Coop. è stata costituita il 14.09.2000, ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità, di protendere verso la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini attraverso un'attività di gestione di servizi sociali.

## **ACCREDITAMENTI**

- Iscritta al Registro Prefettizio: Sezione Cooperazione Sociale (indirizzo sub. lett. A), art. 1 Legge 381/1991, nonché Sezione Produzione Lavoro dal 12.03.2001;
- Iscritta al numero d'ordine 431 dell'Albo Regionale delle Cooperative Sociali della Regione Puglia con atto n° 109 del 25.05.2005;
- Iscritta all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali a mutualità prevalente al numero A142622;
- Certificato n° IT242791 UNI EN ISO 9001:2008 dal 4 marzo 2011.

### **Sede legale e amministrativa:**

Via Tito Minniti n. 150 – 74121 TARANTO

Tel./fax: 099.7372990

Sito web: [www.cooperativapam.it](http://www.cooperativapam.it)

e-mail: [cooperativapam@libero.it](mailto:cooperativapam@libero.it)

## **I NOSTRI SERVIZI E LE NOSTRE STRUTTURE EDUCATIVE**

Comunità educativa residenziale per minori  
Centro socio educativo diurno per minori  
Centro diurno socio educativo e riabilitativo per disabili  
Assistenza anziani

**Comunità educativa "Chicco di Grano 1"  
per 11 minori 3/18 anni (10 posti + 1 di pronta accoglienza)**

Via Luini, 4 – 74100 Talsano (TA)  
Tel./fax: 099.7717334

**Comunità educativa "Chicco di Grano 2"  
per 10 minori 3/18 anni**

Viale del Tramonto n. 77 – 74020 S. Vito (TA)  
Tel./fax: 099.7331668

**Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo "Chicco di Grano 3"  
per 30 disabili**

Viale Jonio n. 441 – 74020 S. Vito (TA)  
Tel./fax: 099.7332742

**Centro Socio educativo diurno "Chicco di Grano"  
per 30 minori 6/18 anni**

Via Nitti, 2 – 74100 Taranto  
Tel./fax: 099.4534729

**Comunità educativa "Chicco di Grano 4"  
per 12 minori 3/18 anni (10 posti + 2 di pronta accoglienza)**

Via Nazionale, 3 bis – Palese (BA)  
Tel.: 348/7092535

**Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per disabili 18/65 anni**

Corso Vittorio Emanuele c/o Istituto Amaldi, 2 – 74010 Statte (TA)  
Tel./fax: 099.7372990

**Centro Diurno socio-educativo e riabilitativo per disabili 18/65 anni**

Zona Bachelet (Ex Istituto Sforza) – 74019 Palagianò (TA)  
Tel./fax: 099.7372990

**Casa di Riposo Maria Immacolata**

Contrada Ranca – 74020 Maruggio (TA)  
Tel./fax: 099.7372990

La cooperativa PAM service Soc. Coop, costituita il 14-09-2000, si pone, tra i tanti obiettivi, quello della promozione umana, della integrazione sociale dei cittadini e della rieducazione degli stessi attraverso attività di gestione di servizi sociale.

## **COMUNITA' EDUCATIVA PER MINORI E CENTRO SOCIO EDUCATIVO DIURNO**

Le nostre strutture sono un servizio residenziale e semiresidenziale offerto ai Servizi Sociali delle Amministrazioni locali e al Tribunale per i Minorenni per offrire idoneo collocamento a minori, di età comprese fra i 3 e 18 anni nelle comunità educative residenziali, e a minori di età compresa tra i 6 e i 18 anni nei centri socio-educativi diurni, che per svariati motivi necessitano di sostegno extrafamiliare.

L'affidamento dei minori è decretata da un provvedimento del Tribunale per i Minorenni o da una richiesta di inserimento da parte dei Servizi Sociali del comune di residenza del minore.

Le nostre strutture educative sono un luogo in cui convivono persone che non hanno legami di parentela fra loro e che imparano ad essere autonomi, a provvedere a sé stessi, ad affrontare in forma civile le inevitabili controversie della vita quotidiana, riappropriandosi della capacità di confidare i propri contenuti mentali tenuti "segreti", tutto con il supporto di operatori specializzati. Tutti i minori ospiti delle strutture educative, residenziali e semiresidenziali, partecipano attivamente ai compiti per la gestione della "casa", così definita in quanto luogo accogliente e familiare.

La comunità educativa e il centro diurno sono appunto un costante stimolo offerto a comunicare ad "estranei" (gli altri ospiti, gli educatori, lo psicologo, ecc...), in forma più o meno strutturata, "... quello che hanno sempre voluto e non hanno mai avuto il coraggio di DIRE"

Le strutture offrono contestualmente un servizio psicologico rivolto anche alla genitorialità dei familiari dei nostri piccoli ospiti, in modo da favorire lo sviluppo e l'appropriazione dei doveri genitoriali:

- Sostegno educativo;
- Sostegno psicologico;
- Mediazione familiare;
- Ripristino dei ruoli familiari;
- Restituzione delle responsabilità genitoriali;
- Interventi psico-educativi.

L'obiettivo principale da raggiungere è il ritorno presso la famiglia d'origine qualora il servizio sociale inviante intraveda la possibilità di ripristinare la relazione fra il minore e la propria famiglia. In questo caso il programma di intervento prevede una serie di incontri fra il minore e i famigliari per favorire il

ripristino della convivenza sulla base di una maggiore assunzione di responsabilità reciproca, con una serie di sostegni finalizzati al raggiungimento della propria autonomia. Per ciascun minore accolto viene elaborato un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) con obiettivi a breve e lungo termine per favorire il massimo sviluppo del potenziale umano. Periodicamente l'equipè valuta in itinere l'efficacia dell'intervento apportando le dovute variazioni, in accordo con gli enti invianti.

### **FINALITA' DEL SERVIZIO**

Le nostre comunità residenziali e centri diurni accolgono bambine/i, ragazze/i e adolescenti che presentano situazioni di disagio familiare o sociale pregiudizievoli per la loro crescita e la loro realizzazione o che si trovano in particolari momenti di bisogno.

Esse si caratterizzano per:

1. la temporaneità definita dell'intervento;
2. l'intervento concordato con i servizi pubblici preposti;
3. l'offerta assistenziale ai minori in difficoltà (orfani, stato di abbandono, conflitti familiari e ambientali, misure penali alternative, prevenzione secondaria, immigrati in cerca di inserimento sociale e profughi);
4. un'azione mirata ad un gruppo ristretto al fine di favorire un ambiente familiare;
5. il raggiungimento di obiettivi concreti (adozione, affidamento eterofamiliare, rientro in famiglia, autonomia al raggiungimento del 14° anno di età).

### **Progetto Educativo Individualizzato**

La struttura educativa predispone uno schema di Progetto Educativo Individualizzato che comprende:

1. osservazione del minore
2. obiettivi educativi declinati da quelli presenti nel Progetto Quadro
3. strumenti e metodi
4. tempi di realizzazione
5. modalità di verifica

Il minore viene coinvolto nell'impostazione del progetto educativo al massimo consentito dalle sue capacità.

L'equipè verifica l'adeguatezza dei progetti predisposti attraverso adeguati strumenti di verifica.

### **MODALITÀ DI ACCESSO DI SOGGETTI ESTERNI ALLA STRUTTURA (PARENTI, VOLONTARI, ECC.)**

I parenti dei minori accolti potranno accedere alle nostre strutture, secondo quanto stabilito nel Progetto Educativo Individuale, previa autorizzazione del Servizio minori e/o dell'autorità competente, in accordo con il Coordinatore della Comunità, a seguito di appuntamento.

I volontari o altro personale con qualsiasi altra forma di collaborazione, potranno accedere alle strutture secondo quanto concordato con il coordinatore delle attività e a seguito di una formazione interna specifica messa a punto di comune accordo con lo stesso coordinatore.

## **CENTRO DIURNO SOCIO-EDUCATIVO E RIABILITATIVO PER DISABILI**

La struttura, ubicato a San Vito (Taranto), in viale Jonio 441, CAP 74020, è adibita a centro diurno socio-educativo e riabilitativo secondo le modalità previste dal Regolamento Regionale n. 12 del 22.01.2007.

Il Centro socio-educativo è un servizio di appoggio e supporto alla vita familiare, finalizzato alla crescita evolutiva delle persone ospitate, allo sviluppo delle capacità residue e al mantenimento di quelle acquisite, e offre assistenza e attività socio-educative mirate

I destinatari sono soggetti diversamente abili la cui fascia di età è compresa tra 18 e i 65 anni, con autonomia funzionale fortemente compromessa; per ciascun utente verrà stilato un PEI personalizzato dove si terrà conto delle capacità, dei bisogni e delle necessità di ogni soggetto.

La tipologia delle attività previste tende a garantire interventi su:

1. la sfera cognitivo - intellettiva;
2. sulla sfera emozionale e relazionale;
3. sulla psicomotricità;
4. a favore dell'integrazione familiare;
5. sul piano sociale e lavorativo

Sul piano riabilitativo la comunità prevede una vastissima gamma di attività da sviluppare in gruppo, suddivise in aree di intervento; i provvedimenti attuati sono:

- \* interventi tesi a favorire lo sviluppo personale ed il rapporto con i membri della famiglia e del contesto socio-culturale;
- \* interventi tesi a favorire lo sviluppo e l'autonomia personale;
- \* interventi di carattere ludico-ricreativo;
- \* attività di accompagnamento ad attività culturali, sportive, ricreative e formative;

## **FINALITA' E OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Gli obiettivi principali del progetto sono da un lato supportare adeguatamente la famiglia cercando di ridurre gli impegni collegati alla disabilità del parente, dall'altro lato si opererà per rendere autonomo l'utente attraverso svariate attività e progetti, i quali saranno sottoposti all'attenzione sia dell'utente che della famiglia affinché vi sia una partecipazione attiva dei soggetti e una adesione al contratto socio-assistenziale.

## **AREE DI INTERVENTO**

Le principali aree di intervento sono:

1. L'area psico-sociale ed assistenziale:
2. Attività con la famiglia:
3. Attività ludico sportive ricreative di animazione;
4. Attività estive;
5. Laboratori di cucina, di giardinaggio, informatico, musicale, artistico

## **MODALITA' DI INTERVENTO**

Elemento innovativo sarà privilegiare il lavoro di rete, con cui si andrà non solo a migliorare l'impatto, sul target della popolazione, delle attività proposte, ma si coinvolgeranno a più livelli i servizi esistenti sul territorio (servizi sociali, Asl, PUA, Dsm); si utilizzerà un approccio multidimensionale e flessibile degli interventi con successive modifiche organizzative e strategiche inerenti alla sostenibilità e alla fattibilità delle azioni.

## **STILE DI ACCOGLIENZA**

L'accoglienza dell'utenza è caratterizzata da uno stile psico-pedagogico abilitativi e riabilitativo delle funzioni sociali:

1. un rapporto interpersonale sempre immediato;
2. l'accettazione e condivisione delle responsabilità e compiti che la vita sociale comporta;
3. stimolo continuato finalizzato all'appropriazione della propria vita e dell'attivazione delle proprie risorse;
4. riconquista da parte del minore di fiducia e sana identificazione in funzionali modelli adulti;
5. la consapevolezza che una sana vita è frutto di comportamenti umani positivi e soddisfacenti;
6. la presenza costante degli operatori

## **UGUAGLIANZA E DIRITTO DI ACCESSO**

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. La Cooperativa tutela e garantisce i diritti inviolabili dei minori contemplati nella Convenzione Internazionale sui Diritti del fanciullo, della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani.

## **CARATTERISTICHE DEGLI OPERATORI**

Gli operatori sono di entrambi i sessi, al fine di fornire all'utente (minori e disabili) un contesto di vita di relazione di tipo familiare, in numero adeguato alle necessità specifiche, oltre che alle occasioni di confronto.

Nelle strutture opera personale specializzato in ambito psico-educativo, (psicologo, educatori professionali, pedagogisti, ecc..) con motivazione personali in sintonia con l'opera e le finalità proprie della comunità educativa per minori.

Oltre ai titoli previsti dalla legge, gli operatori partecipano a corsi di aggiornamento su temi specifici organizzati da enti e da strutture educative pubbliche e private.

## **AMMISSIONI E DIMISSIONI**

Le ammissioni e le dimissioni degli utenti accolti nelle nostre strutture vengono effettuate di concerto con i Servizi Sociali di riferimento.

L'ammissione avviene su proposta del Servizio Sociale che ha in carico l'utente, o da altri servizi presenti sul territorio che ne richiedono esplicitamente l'ingresso. Tutto viene fatto sulla base di un inquadramento preliminare della sua condizione fisica, psicologica e sociale al quale segue una individuazione dei bisogni e delle necessità a cui rispondere. Verificata la compatibilità dei

bisogni del utente al Progetto generale della Comunità. Per quanto concerne la struttura educativa per minori, si procede ad una valutazione congiunta con il Servizio e alla formalizzazione entro i primi 4 mesi di permanenza in struttura e di conoscenza del minore da parte dell'equipe-del Programma Educativo Individualizzato (PEI) concordato insieme.

A termine del Progetto individualizzato, o accertata l'inopportunità di procedere con la permanenza in comunità o nel centro diurno, in accordo con il Servizio inviante, si procederà alla dimissione del minore di concerto con i Servizi e con la famiglia, se presente al Progetto.

### **EQUIPE' DI LAVORO**

Le caratteristiche peculiari dei nostri operatori sono la professionalità, l'impegno e la dedizione nei confronti dell'utenza;

### **VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO**

#### **Verifica**

Le nostre strutture educative e riabilitative predispongono per ogni utente accolto un Progetto Quadro che comprende:

1. gli obiettivi del lavoro educativo con la famiglia laddove è possibile
2. gli obiettivi del lavoro educativo col l'utente da svolgersi in comunità
3. il lavoro di rete con le altre agenzie del territorio
4. le modalità e i tempi di verifica
5. le prospettive di soluzione dei problemi dell'utente e le relative fasi e tempi

Nel caso di permanenze brevi si predispone un progetto minimo e differenziato (comunità educativa per minori).

### **EQUIPÉ DI LAVORO**

Le caratteristiche peculiari dei nostri operatori sono la creatività e la duttilità. Essi infatti devono essere capaci di adeguare strategie e comportamenti alle diverse esigenze dei minori con cui entrano in contatto. Per fare ciò è necessario che l'atteggiamento dell'operatore sia soprattutto quello di continuo ascolto attivo, partecipato e non giudicante, nei confronti degli individui e dei gruppi con cui entra in contatto.

Un altro aspetto molto importante che caratterizza questa figura professionale è relativa all'opera di mediazione relazionale tra la rete territoriale dei servizi, delle istituzioni, degli adulti, delle associazioni esistenti con il fenomeno dell'emarginazione giovanile.

Per tutti gli interventi di sostegno del singolo minore in difficoltà, assume una grande importanza il lavoro degli operatori nei confronti della famiglia e del contesto sociale di provenienza del minore. In effetti si ritiene che questo sia il nodo centrale per riuscire a far funzionare il progetto. Da questo punto di vista si può pensare a interventi specifici volti a superare le difficoltà familiari che prevedano l'ausilio di figure specifiche quali psicologo/mediatore in grado di dare contributi significativi.



E' fondamentale che la programmazione non sia monotona, occorre, quindi, proporre attività che siano una successione ordinata e programmata di momenti "forti" e di momenti di "quiete", di realizzazioni concrete e di attività fisiche alternate con attività intellettuali, espressive e creative.

La creatività, l'elasticità, la velocità nell'analisi della situazione e l'elaborazione di proposte alternative di gioco sono le caratteristiche fondamentali di ciascun operatore.

Gli educatori con atteggiamento calmo, tranquillizzante e disponibile, ma anche fantasioso e brioso favoriranno i giochi comuni ed i lavori da realizzare insieme, facilitando i rapporti sia tra genitori e bambini sia tra i gruppi dei pari.

## **CASA DI RIPOSO**

Dal 1 febbraio 2013 la Cooperativa gestisce per conto dell'Istituto Suore Oblate di San Benedetto G. Labre, il servizio di assistenza e cura degli anziani presso la Casa di riposo Maria Immacolata sita in C.da Ranca - Maruggio (TA), attraverso la propria dotazione tecnica, attrezzatura e idoneo personale.

Attualmente forniamo i seguenti servizi:

- infermeria
- servizio pulizia e disinfezione generale della struttura, dei singoli alloggi, suppellettili
- servizio lavanderia e stireria
- approvvigionamento derrate alimentari e preparazione pasti
- aiuto nell'igiene e vestizione della persona, aiuto nella deambulazione e assunzione dei pasti

## **PIANO DI SICUREZZA PER LA SALUTE E LA SICUREZZA**

Tutto il personale viene formato attraverso corsi d'informazione e formazione in merito al piano redatto ai sensi dell'art. 17, comma 1, lettera a) del D. Lgs. 81/08. Questo piano tende a valutare l'entità di tutti quei fattori di rischio individuabili che possono verificarsi durante il normale svolgimento delle attività, e ha la finalità di individuare tutte le misure di prevenzione da attuare, e di programmare la realizzazione pratica di un vero e proprio piano di sicurezza e di igiene, che viene periodicamente aggiornato in relazione ad eventuali innovazioni del processo produttivo.

## **REGOLE DI VITA COMUNITARIA**

Le regole di vita comunitaria vanno intese come un'occasione di crescita e di sviluppo cognitivo, emotivo e comportamentale dell'utente accolto e non come strumento educativo-coercitivo o di controllo dei comportamenti. In questa prospettiva gli utenti accolti vengono accompagnati alla elaborazione delle seguenti regole:

- ✓ rispetto delle persone e delle cose che lo circondano;
- ✓ partecipazione alla vita comune;
- ✓ aderenza ai propri impegni personali.

Ciò vuol dire che, oltre ciò che verrà disposto specificamente nei Progetti Educativi Individualizzati, concretamente, per tutti:

- ❖ è assolutamente vietata e aborrita la violenza e il danneggiamento volontario delle cose;
- ❖ è condizione imprescindibile per un'armoniosa permanenza nella comunità educativa o centro diurno la partecipazione agli impegni e alle attività della vita in comune;
- ❖ è, altresì, indispensabile il rispetto degli impegni personali stabiliti nel proprio Progetto Educativo Individualizzato.

### **UTILIZZO DI ARREDI E SUPPELLETTILI PERSONALI.**

Agli utenti accolti sarà garantito l'utilizzo di arredi e di suppellettili personali, significativi dal punto di vista affettivo e storico per la persona, che potranno essere utilizzati secondo modalità e limiti determinati dagli effettivi spazi disponibili a ciascun minore. In ogni caso questi arredi e suppellettili non potranno essere sostitutivi degli arredi e dei suppellettili messi a disposizione dalla struttura e non dovranno presentare rischi per l'incolumità del minore stesso, come per le altre persone e per l'abitazione.

### **L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

Per le specifiche finalità del servizio, la Cooperativa garantisce ed organizza l'aggiornamento del personale, in collaborazione con istituzioni ed enti culturali locali e nazionali.

### **INFORMAZIONE SUI SERVIZI**

L'informazione sui servizi offerti, avviene attraverso le seguenti modalità:

- ✓ Affissione della carta servizi e regolamento interno nella sede legale della cooperativa, e all'interno di tutte le sedi operative;
- ✓ Consegna della carta servizi e del regolamento interno alle Amministrazioni con cui c'è una collaborazione professionale;
- ✓ Pubblicazione sul sito web della cooperativa.

### **VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La cooperativa, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come gli stessi giudicano le varie prestazioni. A tale scopo, annualmente viene effettuata una rilevazione attraverso la somministrazione di questionari opportunamente calibrati, rivolti agli utenti, al personale ed ai partner esterni. I dati raccolti, vengono elaborati ed analizzati dalla cooperativa che redige una relazione analitica e formula le conseguenti proposte di intervento.

### **MODALITÀ PER I RICORSI**

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti o gli Enti referenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti ed ai partner del servizio, uno strumento agile e immediato, per

segnalare alla cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma scritta trasmessi in originale presso la sede amministrativa, via fax o per posta elettronica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati. La cooperativa, dopo aver effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e comunque, non oltre 15 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

### **INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO**

Il Regolamento interno predisposto dalla cooperativa viene portato a conoscenza degli utenti e della collettività attraverso l'affissione nella sede legale dell'ente e presso tutte le sedi operative.

### **TARIFFE DELLE PRESTAZIONI OFFERTE**

A fronte dei servizi offerti per minori e disabili, è richiesto un contributo economico al Servizio Sociale. Tale contributo è stabilito in retta giornaliera e subisce nel tempo gli adeguamenti ISTAT. La retta giornaliera è da intendersi relativa a tutte le spese di mantenimento quotidiane e ordinarie, coerenti con la vita della struttura educativa, compresi materiali ludici ed educativi. L'ammontare di tale retta sarà concordata con i Servizi Sociali territoriali competenti a seguito di stipula di convenzioni.