

CARTA DEI SERVIZI
Conforme alla Delibera della Regione Toscana
n. 566 del 31/07/2006

Centro Diurno “Tangram” di Rassina
Centro Diurno “Pesciolino Rosso” di Pratovecchio

Az. USL 8
Unione dei Comuni Montani del Casentino
Bibbiena Castel Focognano Castel S. Niccolò Chitignano Chiusi della Verna Montemignaio
Ortignano Raggiolo Poppi Pratovecchio Stia Talla

Zona Socio-Sanitaria Casentino

Indice

Premessa

Capitolo 1 – Presentazione pag.3

Capitolo 2 – Mission pag. 4

Capitolo 3 - Qualità del servizio pag. 5

Capitolo 4 - Principi ispiratori e finalità del servizio pag. 6

Capitolo 5 - Modalità di accesso e compartecipazione al costo

del servizio..... pag. 8

Capitolo 6 – Dimissioni pag. 10

Capitolo 7 - Servizi offerti pag. 11

Capitolo 8 - Assetto organizzativo interno e formazione personale pag. 12

Capitolo 9 - Modalità di reclamo pag. 13

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta per i Centri Diurni dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con i cittadini, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

La presente Carta dei Servizi si conforma al modello approvato con delibera della Regione Toscana n. 566 del 31/07/2006.

L'Unione dei Comuni attraverso i due Centri diurni presenti nel suo territorio accoglie persone disabili di entità medio-grave di età compresa tra i diciotto e i sessantaquattro anni.

I centri si configurano ai sensi della L.104/92 quali spazi appositamente strutturati e pertanto idonei a favorire il processo di crescita ed integrazione sociale, favorendo valide occasioni per lo sviluppo e potenziamento di abilità e per migliorare le capacità relazionali ed i legami che l'individuo instaura con la comunità.

Cap. 1 - Presentazione

Servizi semiresidenziali per diversamente abili

Sono disponibili complessivamente n. 38 posti giornalieri, di cui 20 al Centro "Tangram" di Rassina e 18 al centro "Il pesciolino rosso" di Pratovecchio.

Il servizio risponde alle necessità assistenziali di tipo educativo, socializzante e riabilitativo di persone certificate ai sensi della L. 104/92, art. 3, comma 3, che hanno attivo un Piano Abilitativo/Riabilitativo Globale (P.A.R.G.) elaborato dai servizi specialistici sociosanitari, con la partecipazione della famiglia, e che sono state valutate dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) distrettuale, al fine di sostenere la famiglia per favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo.

CENTRO DIURNO "TANGRAM"

La struttura è situata in paese, in via Firenze, n. 1, in località Rassina nel Comune di Castel Focognano

telefono 0575-507290

e-mail: centrotangram2@casentino.toscana.it

Il Centro è autorizzato ad accogliere n. 20 ospiti.

CENTRO DIURNO "PESCIOLINO ROSSO"

La struttura è situata in paese, in via Pancaldi, n. 1, in località Pratovecchio nel Comune di Pratovecchio-Stia.

telefono 0575-507211

e-mail: centropesciolinorosso@casentino.toscana.it

Il Centro è autorizzato ad accogliere n. 18 ospiti.

Cap. 2 - Mission

La mission che caratterizza il servizio delle due strutture semiresidenziali dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino per persone disabili ha l'obiettivo di favorire l'integrazione della persona disabile nel proprio ambiente di vita, nella comunità di appartenenza, di sostenere la famiglia e collaborare con la stessa per prevenire l'istituzionalizzazione.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituisce un sistema orientato alla qualità e dalla mission derivano i principi guida che governano l'assetto organizzativo ed operativo:

- **personalizzazione dell'intervento**

La qualità della vita degli ospiti all'interno dei Centri Diurni è determinata principalmente dalla capacità degli operatori di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo ospite attraverso il rispetto della centralità e individualità della persona, il rispetto delle capacità e delle autonomie individuali, il rispetto del diritto ad essere informati ed ascoltati, il rispetto della globalità della persona.

- **qualità dell'accoglienza**

I Centri Diurni si pongono come obiettivo di garantire un ambiente di vita che riproponga un clima familiare e di relazioni amicali.

Tale obiettivo è perseguito attraverso l'articolazione delle attività proposte, lo sviluppo delle relazioni umane ed amicali tra gli ospiti e gli operatori, la cura e l'attenzione agli ambienti destinati all'accoglienza della struttura, personalizzati con il contributo degli ospiti stessi, che ripropongono negli arredi il loro vissuto, le opere da loro realizzate ed i ricordi di esperienze significative.

- **integrazione dei Centri con la rete dei servizi**

I Centri Diurni si pongono come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi e sono quindi aperti ed integrati con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.).

- **integrazione multidisciplinare**

Nei Centri Diurni viene adottato un approccio alla persona di tipo globale e una metodologia che privilegia il lavoro di equipe. Le diverse figure professionali modulano il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividono gli obiettivi ed individuano comuni strategie e modalità di relazione nei confronti degli ospiti e dei loro familiari.

- **integrazione dei Centri con la rete dei servizi**

I Centri Diurni si pongono come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi e sono quindi aperti ed integrati con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.).

Cap.3 – Qualità del servizio

Gli obiettivi di qualità:

- rispondere ai bisogni assistenziali, educativi, riabilitativi, socializzanti ed affettivi degli ospiti;
- tutelare i loro diritti e richiedere la partecipazione;
- erogare un servizio di buon livello organizzativo;
- erogare un servizio di un buon livello tecnico operativo;
- ricercare efficienza ed efficacia.

Gli standard di qualità:

- In relazione alla recente normativa sull'accreditamento i Centri Diurni adotteranno indicatori di qualità alla fine di ogni anno e disponibili presso la direzione dei Centri stessi.
- Ogni anno è elaborata una programmazione con il dettaglio delle attività laboratoriali ed esterne, che è oggetto di verifica sugli obiettivi raggiunti attraverso la predisposizione di un resoconto annuale di quanto realizzato.
- Periodicamente è effettuata la rilevazione del gradimento del servizio attraverso la somministrazione dei questionari allegati alla presente Carta dei Servizi.

Cap. 4 - Principi ispiratori e finalità del servizio

In applicazione della L. 104/92, art. 8, che contempla l'istituzione di centri socio-riabilitativi ed educativi diurni quale strumento per realizzare l'inserimento e l'integrazione sociale della persona disabile; della L. R. 41/2005, in modo particolare l'art. 55, comma 2, lettera b, nel quale si prevede il potenziamento e l'adeguamento di servizi semiresidenziali esistenti sul territorio; del Decreto del Presidente della Giunta Regionale del 26 marzo 2008, n. 15/R "Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)" il centro diurno per persone con disabilità è un servizio idoneo a favorire il processo di crescita e di integrazione sociale di persone temporaneamente o permanentemente disabili al fine di:

- mantenere, sviluppare e migliorare le capacità relazionali e i legami che l'individuo ha con la comunità di appartenenza;
- sostenere la famiglia per favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo.

Il centro diurno socio-educativo e riabilitativo di mantenimento, si configura come un servizio semi-residenziale in cui, attraverso interventi personalizzati integrati assistenziali, educativi/rieducativi, abilitativi/riabilitativi, si agisce per lo sviluppo ed il mantenimento delle capacità residue - cognitive, relazionali e comportamentali - e dei livelli di autonomia raggiunti, facendo leva sulle potenzialità e capacità dell'ospite. Il servizio, inoltre, sviluppa tutte quelle azioni necessarie all'integrazione nel contesto sociale esterno.

Agli ospiti dei Centri Diurni ed ai loro familiari garantisce la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia:**

Al momento dell'ingresso viene predisposto un progetto personalizzato, concordato e condiviso con l'ospite e con la sua famiglia in modo da fornire risposte adeguate alle necessità di ciascun ospite.

Nella stesura del progetto vengono coinvolti i rappresentanti di tutte le figure professionali operanti nei Centri e viene ciclicamente rivisto e modificato ove necessario.

- **Privacy:**

Le informazioni personali, la documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti, le certificazioni mediche, i progetti personalizzati, i dati relativi alla Dichiarazione Sostitutiva Unica e alle attestazioni ISE, alle certificazioni di invalidità, ecc. sono trattati nel rispetto della normativa vigente.

- **Professionalità:**

Tutto il personale operante nei Centri Diurni possiede i titoli professionali per svolgere le mansioni assegnate, frequenta i corsi di formazione previsti e gli incontri di supervisione, ogni nuova assunzione è preceduta da un'attenta verifica dei requisiti dello specifico ruolo ricoperto.

- **Protezione:**

Sono previsti specifici protocolli per tutelare il benessere, la sicurezza e la salute degli ospiti e degli operatori, il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è ridotto al minimo.

- **Qualità del servizio:**

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità, parte di esso viene erogato attraverso cooperative certificate ISO 9001: 2008 in tema di qualità e ISO 14001: 2004 in tema ambientale e SA 8000:2007 con un monitoraggio costante da parte dei responsabili dell'Unione dei Comuni e delle Cooperative sul livello delle prestazioni erogate.

- **Apprezzamenti e reclami:**

L'utente, i familiari, le associazioni di tutela possono esprimere i loro apprezzamenti o i loro reclami attraverso l'utilizzo di un apposito contenitore a salvaguardia dell'anonimato, sono previsti dei moduli da riempire che possono essere firmati o non firmati.

- **Partecipazione:**

È garantita la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative attraverso momenti d'informazione, incontro e verifica con i responsabili dei Centri.

Cap. 5 - Modalità di accesso e compartecipazione al costo del servizio

Ammissione

L'ammissione al centro diurno ha come presupposto la condivisione della scelta di percorso assistenziale ed educativo da parte della famiglia e dei servizi territoriali coinvolti, nella piena e consapevole comunione di intenti e obiettivi.

A tal fine particolare attenzione sarà assegnata alla continuità assistenziale che deve essere garantita alla persona con disabilità da parte di tutti gli attori coinvolti: servizi territoriali sanitari e sociali, scuola, famiglia.

L'ammissione al Centro avverrà secondo le seguenti modalità:

1. L'accesso al Centro Diurno è subordinato alla presa in carico da parte del Gruppo Operativo Multidisciplinare zonale (G.O.M.) che definisce nell'ambito del Piano Abilitativo Riabilitativo Globale (P.A.R.G.), condiviso con la famiglia, l'inserimento ai servizi semi-residenziali zonali. Il P.A.R.G. contiene gli obiettivi, le attività, i servizi, gli interventi, nonché la loro durata.
2. L'inserimento è programmato dal Gruppo Operativo Interdisciplinare Funzionale (G.O.I.F.), sulla base delle disponibilità dei posti e sentito il parere dell'ente gestore il servizio.
3. L'ente gestore provvede alla tenuta della graduatoria per gli inserimenti ai centri diurni per disabili, sulla base delle proposte di inserimento pervenute all'ente da parte del G.O.I.F. zonale.
4. Al momento della sottoscrizione del P.A.R.G., per l'inserimento nella lista di attesa, deve essere contestualmente consegnata l'impegnativa al pagamento della retta quota sociale totale o della compartecipazione definita sulla base dell'istruttoria.
5. Il G.O.M. al momento dell'ingresso al Centro compilerà una scheda di accesso ad uso del Centro stesso, contenente il P.A.R.G. e tutte le indicazioni utili ai fini della definizione del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) con l'indicazione dei programmi e finalità da raggiungere e durata presunta dell'inserimento, da trasmettere all'ente gestore. Sarà l'Unione dei Comuni a comunicare alla famiglia la data d'ingresso alla struttura.

Formulazione della lista di attesa: criteri generali di priorità e precedenza

Qualora il numero delle richieste di inserimento risultasse superiore ai posti disponibili, l'Unione dei Comuni provvederà a redigere una lista d'attesa sulla base dei seguenti criteri:

- data di predisposizione del P.A.R.G. che prevede l'inserimento al Centro Diurno;
- in subordine, in base alla data di nascita (dal più vecchio al più giovane).

L'insorgere di situazioni emergenziali nell'ambito del nucleo familiare di riferimento, che presta assistenza alla persona con disabilità, valutate tali dal Gruppo Operativo Multidisciplinare, darà priorità di accesso ai Centri Diurni per Disabili.

Il Piano Assistenziale Individualizzato

Il G.O.M., al cui interno è assicurata la presenza dell'assistente sociale referente che segue la persona disabile nel territorio, definisce il P.A.R.G. condiviso con la famiglia, che prevede l'inserimento ai servizi semi-residenziali zonali.

Al momento dell'inserimento compilerà una scheda di accesso ad uso del Centro stesso, contenente il P.A.R.G. e tutte le indicazioni utili ai fini della definizione del piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) con l'indicazione dei programmi e finalità da raggiungere e durata presunta dell'inserimento.

Il P.A.I. è predisposto dal personale educativo presente al Centro Diurno in collaborazione con l'Assistente Sociale referente del territorio. Il P.A.I. individuerà adeguati piani di attività specificandone i risultati attesi, da realizzare e verificare con il personale del Centro.

Tale piano individuale, partendo dal rispetto delle capacità proprie della persona disabile, delle sue particolari propensioni personali, è atto a promuovere e sostenere i diversi livelli di autonomia - personale, formativa, lavorativa - oltre a percorsi di socializzazione.

Oltre a fornire alle famiglie degli ospiti adeguata informazione sugli obiettivi e i contenuti degli interventi adottati, gli operatori del Centro dovranno adoperarsi per coinvolgere le famiglie quali parti attive per la piena riuscita degli interventi stessi.

Verifiche

L'Assistente Sociale referente dell'ospite terrà incontri periodici di verifica con gli Operatori del Centro Diurno. In particolare, dopo i primi sei mesi di inserimento deve essere effettuato un incontro, con l'Assistente Sociale e le altre figure specialistiche socio-sanitarie che hanno in carico la persona assistita, per una verifica più approfondita del progetto precedentemente individuato ed una sua messa a punto in base alle osservazioni fatte e agli elementi acquisiti durante il primo periodo di inserimento. Le verifiche successive alla prima dovranno avvenire con cadenza annuale.

Deve essere concordato un calendario annuale di almeno un incontro strutturato tra Operatori del territorio - Assistente Sociale e le altre figure specialistiche socio-sanitarie che hanno in carico la persona assistita -, gli Operatori del Centro e i familiari del disabile.

Compartecipazione alla spesa da parte degli ospiti

Ai sensi della normativa vigente è prevista una compartecipazione degli utenti per la frequenza al Centro. L'ammontare della compartecipazione è definito dal Regolamento di accesso ai servizi socio-assistenziali e socio-sanitari integrati per le persone non autosufficienti.

L'Unione dei Comuni comunicherà ogni due mesi l'ammontare della quota di partecipazione, che potrà essere versata attraverso bonifico bancario o versamento in conto corrente postale.

Cap.6 - Dimissioni

Le dimissioni dal Centro avverranno per i seguenti motivi:

1. raggiungimento limiti d'età
2. realizzazione del progetto individuale e inizio di un nuovo percorso assistenziale
3. rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento al Centro
4. prolungate ed ingiustificate assenze dell'utente
5. accertamento da parte degli operatori territoriali dell'inadeguatezza del Centro alle necessità dell'utente;
6. inserimento in struttura residenziale.

La dimissione dovrà essere condivisa con il G.O.M. il quale provvederà all'invio di specifico verbale che accompagnerà la relazione redatta da parte dell'Assistente Sociale competente e indirizzata all'Ente gestore per la dimissione dalla struttura.

Cap. 7 - Servizi offerti

I Centri Diurni rimangono aperti dal lunedì al venerdì in orario 8.00-18.00 con chiusura il sabato e la domenica e nei giorni festivi.

Servizio socio educativo

Le finalità alle quali i centri tendono attraverso le loro attività sono:

- attenzione al singolo
- integrazione sociale
- autonomia personale

Gli obiettivi educativi (individuali, sociali, cognitivi, espressivi) sono perseguiti attraverso diverse attività, quali pittura, percezione corporea, sport, giochi, lettura e scrittura, uso del computer, cucina, uscite, realizzazione e partecipazione a feste ed eventi. All'attività di gruppo, si aggiunge il lavoro individuale sulla base di un programma personalizzato.

È favorita l'integrazione sociale degli ospiti sul territorio, anche attraverso la promozione di una cultura della solidarietà e della disabilità vista come risorsa per la comunità locale.

Assistenza alla persona

È erogata dal gruppo di lavoro che assicura:

- L'aiuto all'ospite per tutte le attività quotidiane
- Interventi per il mantenimento delle autonomie personali
- Partecipazione alle attività laboratoriali e di socializzazione, anche al di fuori del Centro compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Pulizia degli ambienti

Gli appositi addetti sanificano gli spazi per la somministrazione dei pasti e della cucina una volta al giorno.

Inoltre, a fine giornata, sono puliti gli spazi comuni, i laboratori delle attività e i servizi igienici.

Trasporto

Il servizio dei centri prevede l'attività di trasporto da casa al centro e ritorno, oltre per la frequenza delle attività.

Per i trasporti sono utilizzati più mezzi, alcuni dei quali attrezzati per il trasporto di carrozzine.

Sono impiegati normalmente in questo servizio due operatori: un autista ed un accompagnatore per supportare gli ospiti nella salita e discesa dal mezzo di trasporto.

Cap. 8 - Assetto organizzativo interno e formazione del personale

Il responsabile dei Centri Diurni è un dipendente dell’Unione dei Comuni Montani del Casentino, garantisce il benessere psico-fisico degli ospiti, vigila sulla qualità delle prestazioni e sull’organizzazione del servizio, cura le relazioni con i servizi sociali e le famiglie delle persone accolte.

Il personale che opera all’interno dei centri è suddiviso tra dipendenti dell’Unione dei Comuni e dipendenti del Consorzio Casentino Sociale.

Centro Diurno “TANGRAM”	Centro Diurno “PESCIOLINO ROSSO”
n.1 Educatore/Coordinatore	n.1Educatore/Coordinatore
n.1 Educatori	n.1 Educatore
n.2 Istruttori attività manuali e laboratoriali	n.1 Istruttore attività manuali e laboratoriali
n.4 A.d.B.	n.3 A.d.B

La Direzione della struttura e la Cooperativa alla quale sono affidati i servizi di assistenza, educativi di socializzazione e di trasporto, assicurano che la formazione e l’aggiornamento del personale avvengano secondo quanto previsto dai contratti di lavoro nazionali o in base a specifici accordi regionali e/ aziendale. Il piano di formazione garantisce anche l’aggiornamento degli operatori sulla normativa vigente compresi:

- gli aspetti della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- gli aspetti relativi al sistema di misure preventive (critical control points) per garantire la sicurezza sanitaria dei generi alimentari e dei cibi durante i processi di distribuzione e somministrazione degli alimenti;
- gli aspetti relativi alla gestione dell’emergenza ed evacuazione per l’antincendio;
- gli aspetti relativi al primo soccorso.

Cap. 9 - Modalità di reclamo

Il Centro Diurno garantisce agli utenti ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le modalità di segnalazione o reclamo possono essere verbali, direttamente al Responsabile della struttura o al Dirigente del Servizio Sociale, tramite lettera scritta da indirizzare ai servizi sociali dell'Unione dei Comuni Montani del Casentino, Via Roma, n. 203 Loc. Ponte a Poppi 52014-POPPI (Ar) tramite compilazione di apposito modulo a disposizione presso ogni centro.

Il Responsabile provvede a dare immediata risposta a segnalazioni e reclami e, comunque, entro 30 gg. dal ricevimento, che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.

Allegati:

- A "Questionario di gradimento"
- B "Modulo Reclamo Ospite/Familiare"
- C "Questionario di clima interno"