

CARTA DEL SERVIZIO
CENTRO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO
(C.S.E.R.)

Emporio
guazzabuglio



INDICE

1. FINALITÀ E PRINCIPI	4
1.1 INTRODUZIONE.....	4
1.2 NORMATICA DI RIFERIMENTO	4
1.3 FINALITÀ	5
1.4 PRINCIPI.....	5
1.5 OBIETTIVI.....	6
2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	7
2.1 TIPOLOGIA DI SERVIZIO	7
2.2 LA STRUTTURA	7
2.3 PRESTAZIONI OFFERTE	7
2.4 ATTIVITÀ.....	9
2.5 PROCEDURA GESTIONE BIANCHERIA PULITA E SPORCA	10
2.5.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	10
2.5.2 FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	11
2.5.3 MATERIALE OCCORRENTE	11
2.5.4 DESCRIZIONE ATTIVITÀ	11
2.5.4.1. DOTAZIONE VESTIARIO ED EFFETTI AD USO PERSONALE	11
2.5.4.2. TRATTAMENTO DELLA BIANCHERIA SPORCA.....	12
2.5.5 COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE O AMMINISTRATORI.....	12
2.5.6 CRITERI DI VERIFICA DI MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ.....	12
2.5.7 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	13
2.6 CARATTERISTICA DEGLI UTENTI.....	13
2.7 RICETTIVITÀ DEL SERVIZIO	13
2.8 ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA	13
2.9 METODOLOGIA D'INTERVENTO – LAVORO DI RETE.....	15
2.10 PIANO DI FORMAZIONE	17

3. AMMISSIONE, INSERIMENTO E RECESSO	18
3.1 DESTINATARI	18
3.2 AMMISSIONE.....	18
3.3 REGOLE DI VITA COMUNITARIA	
3.4 RECESSO	19
3.5 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA	
4. FINANZIAMENTO, DIRITTI E RESPONSABILITÀ	21
4.1 SPESE DI FINANZIAMENTO DEL CENTRO	21
4.2 DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA.....	21
4.3 RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA.....	22
4.4 CONTESTAZIONI E RECLAMI.....	22
5. QUALITÀ DEL SERVIZIO	24
5.1 STANDARD DI QUALITÀ	24
6. COPERTURA ASSICURATIVA DEL SERVIZIO	

1. FINALITÀ E PRINCIPI

1.1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è un documento che sancisce principi e regole di funzionamento del servizio in oggetto, al fine di tutelare le esigenze di tutti coloro che ne usufruiscono. La Carta del servizio illustra il senso e le finalità dei servizi, declina gli obiettivi, esplicita metodologie e strumenti, stabilisce la responsabilità ed i compiti degli operatori impiegati. Finalità principale della Carta è quella di garantire a tutti gli utenti l'erogazione del servizio del rispetto delle normative vigenti.

1.2 NORMATICA DI RIFERIMENTO

Legge 5.2.1992 n. 104 “*Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e i diritti delle persone*”.

Direttiva Presidenza del Consiglio dei ministri 27.1.1994 “*Principi sull’erogazione dei servizi pubblici*”.

Legge Regionale Marche 4.6.1996 n.18 “*Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore delle persone in condizioni di disabilità*”.

Legge 13.11.2000 n. 328 “*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*”.

Deliberazione Consiglio Regionale Marche n. 306 del 1.3.2000 “*Piano Sociale Regionale*”

Legge regionale 6.11.2002 n. 20 “*Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi a ciclo residenziale e semiresidenziale*”.

Regolamento Regionale n.1/2004 “*Disciplina in materia di autorizzazione delle strutture e dei servizi sociali a ciclo residenziale e semiresidenziale*” e modificazioni di cui alla deliberazione del Consiglio regionale n.31/2006.

Legge Regionale 30.09.2016 n.21 “*Autorizzazioni e accreditamento istituzionale delle*

strutture e dei servizi sanitari, socio-sanitari e sociali pubblici e privati”.

D.G.R. Marche del 25 novembre 2014 nr 1331 “*Accordo tariffe assistenza residenziale e semiresidenziale tra Regione Marche e Enti Gestori – modifica della DGR 1011/2013*”.

1.3 FINALITÀ

Nella presente Carta di Servizio vengono descritte le modalità di funzionamento del servizio CSER “Emporio Guazzabuglio”, gli obiettivi, le attività, le metodologie di lavoro, le figure professionali coinvolte, i criteri per l’accesso degli utenti, le informazioni per valutare la qualità delle prestazioni sociali, nonché la procedura per l’esercizio dei diritti e la tutela degli utenti.

Rispetto a quanto premesso, obiettivi della presente carta dei servizi sono:

- informare gli utenti, i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che il servizio offre;
- mettere l’utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione sull’organizzazione dello stesso, modalità di accesso e attività offerte;
- favorire il miglioramento delle qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogate;
- far conoscere agli utenti i valori, l’organizzazione e le modalità operative delle proprie risorse personali;
- promuovere l’integrazione dell’utenza nel contesto sociale esterno e dei rapporti interni.

1.4 PRINCIPI

I principi fondamentali di cui si tiene conto nello svolgimento delle attività del servizio sono:

- **l’uguaglianza** nella partecipazione, per la quale tutti gli utenti devono essere coinvolti nelle attività e nelle iniziative del centro, sulla base delle abilità di tutti;

- **equità** nel rispettare il diritto delle persone con disabilità a beneficiare degli strumenti designati ad assicurare loro l'indipendenza, l'integrazione sociale e la partecipazione alla vita della comunità, evitando di creare disuguaglianza rispettando i diritti di tutti;
- **l'integrazione**, ovvero la necessità e l'importanza di creare relazioni solide e continue con gli altri servizi del territorio al fine di potenziare e rafforzare quanto più possibile l'efficacia degli interventi;
- **inclusione sociale** favorendo e sostenendo il ruolo attivo degli stessi utenti disabili al processo di inclusione, attraverso una loro reale partecipazione alla vita sociale del territorio.

1.5 OBIETTIVI

Il Centro offre prestazioni e interventi di assistenza tutelare prestazioni e interventi di assistenza tutelare ed educativo-riabilitativi integrati finalizzati a:

- favorire lo sviluppo di competenze globali, finalizzando l'azione al raggiungimento di obiettivi significativi mediante percorsi e progetti personalizzati;
- mantenere e migliorare le abilità cognitive e relazionali riducendo comportamenti problematici degli utenti;
- migliorare la qualità della vita della persona favorendo l'interazione, l'integrazione e l'inclusione sociale;
- rispondere in modo globale e armonico ai livelli di crescita;
- mediare i bisogni educativi e specifici del singolo rispetto alle situazioni interne del gruppo ed alle realtà sociali e ambientali;
- incrementare e mantenere i livelli di autonomia funzionale contrastando i processi involutivi;
- sostenere le famiglie, supportando il lavoro di cura, riducendo l'isolamento, evitando o ritardando il ricorso alle strutture residenziali;
- dare valore all'identità dell'utente, sviluppando appieno le sue potenzialità.

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 TIPOLOGIA DI SERVIZIO

Il Centro socio educativo riabilitativo diurno per disabili Emporio Guazzabuglio di Fabriano è una struttura territoriale e ciclo diurno rivolta a soggetti in condizioni di disabilità, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che hanno adempiuto l'obbligo scolastico e per i quali non è prevedibile, nel breve periodo, un percorso di inserimento lavorativo o formativo. È un servizio che ha funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali.

2.2 LA STRUTTURA

Il servizio è ubicato all'interno de locali siti in via Serafini n° 95 a Fabriano (tel. 3387728911). Il CSER è autorizzato, con autorizzazione n°4 del 19/12/2013 del Comune di Fabriano, per l'utenza complessiva massima di 8 utenti, e convenzionato con Asur Area Vasta n°2, tale da consentire lavoro educativo aggregativo e ricreativo significativo in relazione agli obiettivi di socializzazione e di crescita evolutiva finalizzati alla piena integrazione sociale.

La titolarità e la gestione del servizio è della Mosaico Cooperativa Sociale con sede legale e operativa in via don Minzoni n°29 a Fabriani (tel. 0732/24072; <http://www.mosaicocoop.it>; e-mail: mosaiconline@libero.it).

La responsabile e referente del servizio è Pamela Costarelli (e-mail: pamela.costarelli5@gmail.com).

La struttura è prima di barriere architettoniche e sono presenti servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale di settore.

I locali sono ampi e suddivisi in modo da creare spazi distinti per le attività laboratoriali, ricreative e di rilassamento. È presente una zona pranzo con una cucina completamente attrezzata, un bagno per il personale e uno per gli utenti. Una parte dei locali è attrezzata come ufficio.

2.3 PRESTAZIONI OFFERTE

Il Centro assicura agli utenti prestazioni e servizio di vario tipo attraverso la presenza di due educatori al mattino e due educatori al pomeriggio al al quale si aggiunge la presenza programmata

dell'OSS. Di seguito un elenco dettagliato:

- **prestazioni di assistenza socio-sanitaria alla** persona consistono in attività di aiuto nel soddisfacimento dei bisogni primari, mirano all'acquisizione progressiva o al mantenimento di autonomia da parte del soggetto ed alla gestione dello stesso, risultano essere parte integrante del progetto educativo individualizzato e consistono in:
 - cura della persona ed igiene personale;
 - aiuto nell'assunzione dei pasti;
 - mobilitazione e deambulazione;
 - vigilanza continua sulle condizioni generali dei soggetti e interventi di assistenza individuale;
 - prestazioni sanitarie programmate in relazione alle specifiche esigenze dell'utenza.
- **le prestazioni educative** consistono in:
 - stesura, attuazione e verifica del progetto educativo personalizzato a partire dall'osservazione e rilevazione delle abilità di base, delle capacità residue e delle risorse/interessi/attitudini dell'ospite;
 - attività educative connesse al raggiungimento di obiettivi per l'autonomia personale, la comunicazione e l'autonomia sociale degli ospiti;
 - attività finalizzate alla coordinazione motori, al mantenimento della manualità e delle capacità di comunicazione verbale ed espressiva;
 - attività socializzanti rivolte all'esplorazione ambientale ed al rapporto con la comunità attraverso l'organizzazione di uscite educative ludiche (cinema, partecipazione ad iniziative cittadine, gite o visite a città o luoghi di interesse ludico o culturale);
 - attività grafico-pittorica e giochi con le abilità cognitive;
 - gestione delle dinamiche di gruppo;
 - supporto educativo alle famiglie.
- **Servizi complementari:**
 1. **Servizio mensa:** il servizio di ristorazione, consiste in un pasto giornaliero predisposto sulla base di tabelle dietetiche formulate da esperti, secondo un menù settimanale redatto due volte l'anno e precisamente per la durata del periodo invernale e estivo, tiene conto di eventuali diete personalizzate prescritte dal medico curante o richieste per motivi religiosi. Il servizio è veicolato dall'esterno attraverso l'istituzione di un rapporto convenzionale con un servizio di catering (effettuato dall'azienda Risto Fabriano di

- Fabriano), che garantisce gli standard igienico sanitari previsti dalla normativa vigente in materia.
2. Servizio di trasporto: il servizio è a carico della Mosaico Cooperativa Sociale, viene effettuato all'interno di un sistema di raccordo dei trasporti per le persone con disabilità nel territorio dell'ATS 10. Questa rete è nata dalla sinergia tra vari soggetti (AUSER, ASP, Cooperative Sociali), che gestiscono mezzi di trasporto attrezzati, con lo scopo di ottenere un servizio quanto più rapido ed efficiente. L'Emporio Guazzabuglio è comunque dotato di un mezzo da 8 posti (Renault Trafic) attrezzato per il trasporto di una carrozzina e sempre a disposizione per eventuali uscite.
 3. Pulizie generali: settimanalmente e all'occasione vengono effettuate attività con gli utenti di riordino e pulizia degli ambienti allo scopo di sviluppare e mantenere le loro autonomie personali e domestiche, in aggiunta a questo, viene effettuato anche un servizio di pulizia da un operatore esterno, almeno una volta a settimana.
 4. Servizio di manutenzione ordinaria: la manutenzione ordinaria della struttura e dell'attrezzatura ivi contenente viene effettuata con regolarità e secondo le norme vigenti.

2.4 ATTIVITÀ

Il CSER è aperto per 7 ore al giorno, dalle 8:00 alle 15:00, dal lunedì al venerdì per 48 settimane all'anno e per un totale di 240 giornate di apertura. La giornata è organizzata in modo da garantire tutte le prestazioni: educative, ludiche, culturali, sociali e formative. Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli utenti, viene preparato durante gli incontri di coordinamento dell'Equipe del servizio e, nel caso ci fosse necessità, questo viene riformulato per andare incontro alle eventuali esigenze dell'utenza.

Il centro formula per ogni utente del servizio un progetto educativo-riabilitativo personalizzato (PEP) e coerente con il progetto generale della struttura. Nella definizione del progetto sono assicurati l'informazione e il coinvolgimento dell'utente, dei suoi familiari e/o del tutore amministrativo di sostegno. La progettazione è condivisa dall'intera equipe del centro e dagli specialisti dell'UMEA.

Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del progetto educativo personalizzato (PEP) sia finale che in itinere. La verifica dei risultati viene garantita da specifiche procedure inserite nel PEP.

Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento dei familiari rispetto

alle attività generali programmate del servizio.

Di seguito l'organizzazione della giornata tipo del servizio:

- 8:00 apertura/accoglienza utenti;
- 9:30 merenda/pianificazione della giornata/assemblea;
- 10:00 attività;
- 11:45 preparazione pranzo/igiene personale;
- 12:00 pranzo;
- 12:45 riordino e riposo;
- 13:30 attività;
- 15:00 chiusura.

Attualmente il piano settimanale delle attività è così suddiviso:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattina	Laboratorio creativo	Laboratorio di lettura	Attività sportiva	Uscite nel territorio	Laboratorio di teatro/cineforum
Pomeriggio	Stimolazione cognitiva	Laboratorio di informatica	Attività di arte-terapia	Laboratorio musicale	Riordino degli spazi

2.5 PROCEDURA GESTIONE BIANCHERIA PULITA E SPORCA

2.5.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura ha lo scopo di mantenere la biancheria sporca lontano da indumenti puliti di ricambio degli utenti per evitare contaminazioni ambientali.

Gli obiettivi che ci si propone di raggiungere con la procedura riguardano principalmente: differenziazione dei percorsi sporco/pulito della biancheria e trattamento della biancheria sporca.

Questa procedura viene applicata a tutti i centri diurni gestiti dalla Cooperativa Sociale Mosaico.

2.5.2 FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Coordinatore del centro: predispone e diffonde la procedura, verifica l'attuazione della procedura.

Educatore e OSS: attuano la procedura e ne verificano la sua diffusione.

2.5.3 MATERIALE OCCORRENTE

- Contenitore per biancheria sporca
- Sacchetti monouso
- Guanti
- Sapone liquido per tessuti
- Ipoclorito di sodio 5g/litro (candeggina)
- Perossido di idrogeno (acqua ossigenata)

2.5.4 DESCRIZIONE ATTIVITÀ

2.5.4.1. DOTAZIONE VESTIARIO ED EFFETTI AD USO PERSONALE

Durante la frequentazione del centro è necessario che ogni ospite abbia a disposizione una piccola borsa personale contenente:

- cambio di biancheria intima;
- cambio di vestiario completo;
- spazzolino e dentifricio;
- assorbenti intimi.

È compito dell'educatore verificare il lunedì mattina che ogni utente abbia vestiti puliti di ricambio da utilizzare in caso di necessità.

2.5.4.2. TRATTAMENTO DELLA BIANCHERIA SPORCA

In caso di necessità sarà cura degli operatori del centro effettuare igiene e cambio della biancheria personale e indumenti all'ospite. La biancheria sporca verrà posizionata in un sacchetto di nylon su cui verrà applicato il nome dell'ospite e restituita alla famiglia nel momento in cui l'ospite rientra a domicilio. In attesa della riconsegna alle famiglie o al caregiver, tutti i sacchetti di nylon contenenti biancheria sporca saranno riposti in un contenitore chiuso non accessibile agli ospiti.

Attenzione: nel caso in cui la biancheria si sporchi di materiale e fluidi corporei (feci, urine) l'operatore che ha effettuato il cambio:

- indossa i guanti;
- provvede a rimuovere lo sporco effettuando un primo lavaggio a mano della stessa e trattando le macchie con candeggina (solo per tessuti in cotone bianchi) o acqua ossigenata;
- nel caso in cui il vestiario si sporchi di sangue, lo stesso decontamina con acqua ossigenata o candeggina (solo per tessuti di cotone di colore bianco) e successivamente ripone **in doppio sacco** il capo prima della riconsegna.

2.5.5 COMUNICAZIONE ALLE FAMIGLIE O AMMINISTRATORI

La necessità di indumenti e biancheria di ricambio ed il trattamento degli stessi in caso di necessità sono descritti nel regolamento interno del Centro Diurno. Se durante la verifica di presenza di indumenti di ricambio emerge che l'utente non ha con sé quanto necessario, l'educatore informa la famiglia telefonicamente di far prevenire il necessario il giorno successivo e lascia promemoria scritto alle famiglie.

Nel caso in cui l'ospite sia sprovvisto di biancheria di ricambio nel momento di necessità il personale in servizio contatterà la famiglia al fine di farsi portare nell'immediatezza degli indumenti di ricambio.

2.5.6 CRITERI DI VERIFICA DI MONITORAGGIO DELL'ATTIVITÀ

Gli indicatori definiti per monitorare le attività descritte sono:

- costante presenza di biancheria di ricambio;
- presenza di contenitore per il mantenimento di sacchetti chiusi e contrassegnati della biancheria sporca.

2.5.7 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Regolamento interno del centro diurno
- Punto 12 e 57 manuale autorizzazione LR 21/2026
- D Lgs 81/2008 relativo alla salubrità degli ambienti di lavoro

2.6 CARATTERISTICA DEGLI UTENTI

Il centro offre i propri servizi a persone maggiorenne che presentano disabilità nel comportamento, nella comunicazione, nella cura della propria persona, nella destrezza e circostanziali e che abbiano ottenuto la certificazione ai sensi dell'art 4 della legge nazionale n.° 104/92.

2.7 RICETTIVITÀ DEL SERVIZIO

La disponibilità della struttura è di n. 8 posti

2.8 ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA

Il personale presente all'interno del servizio è in possesso dei titoli e delle qualifiche richieste ai sensi della L.R. 20/02 e del regolamento attuativo n. 1/2004.

L'equipe professionale presente nel centro è così articolata;

- Coordinatore;
- Educatori professionali;
- Operatore sociosanitario (OSS).

Il *coordinatore* è responsabile della organizzazione della struttura, con compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e documentazione delle attività e dei percorsi educativi, l'UMEA, le famiglie degli utenti e tutti i portatori di interesse della rete territoriale. Inoltre, il coordinatore è responsabile dell'attivazione di corsi di aggiornamento professionale e di percorsi di formazione.

Gli *educatori* nello specifico devono assicurare:

- la programmazione, la gestione e la verifica degli interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità dei soggetti in carico;
- la progettazione, la gestione e la verifica della propria attività professionale in

modo coordinato con il gruppo di lavoro, con le altre famiglie professionali, con altre strutture e gli altri servizi territoriali;

- le osservazioni da esplicitarsi sia in fase di inserimento dell'utente sia in itinere;
- l'organizzazione e la gestione delle attività di laboratori, di attività di gruppo ed individuali;
- la documentazione delle attività svolte;
- la partecipazione ad incontri formativi e di aggiornamento e/o supervisione individuati dal coordinatore.

Nell'espletamento del proprio lavoro, gli educatori devono:

- comprendere le esigenze e le aspettative dell'utente;
- saper rilevare i bisogni;
- rispettare gli accordi assunti al momento della definizione del proprio lavoro;
- rispettare il segreto di ufficio evitando di divulgare, in ambito esterno al servizio, notizie e fatti inerenti al proprio lavoro.

All'interno del centro è presente 1 *operatore sociosanitario*.

Il personale sociosanitario è in misura adeguata ad assicurare le funzioni tutelari e di supporto al personale educativo, ha funzione di assistenza degli utenti in particolare nello svolgimento delle attività di cura e igiene personale.

L'equipe del centro può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: volontari del servizio civile, soggetti del volontariato, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza dei rapporti con gli utenti e con gli operatori del centro.

Il *personale addetto al trasporto* è composto da un autista e un accompagnatore secondo le norme vigenti in materia.

Funzioni del coordinatore:

- è referente delle famiglie degli utenti;
- coordina le attività degli educatori, del personale ausiliario, dei tirocinanti e dei volontari;
- gestisce i rapporti con le figure professionali che interagiscono con il centro;
- coordina e supervisiona l'attività di programmazione, di verifica delle aree e dei progetti educativi individualizzati;
- compila e aggiorna la documentazione relativa ad ogni utente secondo quanto

- previsto dalla legge regionale n° 18 del 1996;
- presiede le attività di coordinamento.

Funzioni degli Educatori Professionali:

- organizzano e conducono le attività educative e individuali di gruppo nelle quali coinvolgono ed affiancano gli utenti;
- assistono l'utenza nel soddisfacimento dei bisogni primari e nella cura e nell'igiene della persona;
- osservano e registrano i comportamenti individuali e di gruppo nel diario giornaliero;
- redigono una valutazione dei bisogni e delle risorse degli utenti;
- formulano Progetti Educativi Personalizzati (P.E.P.) scegliendo strumenti e strategie operative adatte alla specificità dei singoli utenti;
- verificano periodicamente, in equipe con il coordinatore l'efficacia del P.E.P. apportando le necessarie modifiche;
- partecipano agli incontri organizzati con le famiglie degli utenti.

Funzioni dell'Operatore Socio-Sanitario:

- supporta gli educatori nella gestione delle attività e, in particolare, nella cura dell'igiene personale degli utenti e nella soddisfazione dei loro bisogni primari, collaborando al loro benessere psicofisico.

Funzioni di tirocinanti, volontari ed esperti esterni:

- progettano, organizzano e conducono, in collaborazione con gli educatori e con il coordinatore, i laboratori specialistici;
- contribuiscono con le loro conoscenze alla valutazione degli utenti e quindi alla formulazione dei progetti individuali e di gruppo;
- partecipano periodicamente alle riunioni di equipe per la valutazione del lavoro svolto.

Tutte le figure professionali che intervengono, quotidianamente o con diversa periodicità all'interno della struttura, sono tenute a coordinare i loro interventi sulla base degli obiettivi contenuti nei P.E.P. e nei progetti annuali del centro, a confrontarsi sulle problematiche, sui risultati e sulle modalità operative. Questo avviene attraverso le riunioni di equipe che sono convocate con frequenza diversa a seconda delle loro funzioni e composizione.

2.9 METODOLOGIA D'INTERVENTO – LAVORO DI RETE

Tutte le attività sono regolate e documentate da precise metodologie di intervento.

La programmazione degli interventi educativi individuali degli utenti viene effettuata attraverso la seguente metodologia operativa:

- fase dell'osservazione e rilevazione dei bisogni (psicologici, educativi, assistenziali, affettivi ecc.), questa fase viene documentata attraverso l'utilizzo di un'apposita scheda di osservazione;
- intervento educativo attraverso la stesura di programmi educativi personalizzati (P.E.P.) in sinergia con la famiglia e il servizio UMEA. A tal fine vengono utilizzate specifiche schede di verifica.

La verifica e la valutazione degli interventi educativi, del funzionamento generale del servizio, dell'andamento delle attività vengono effettuati attraverso i seguenti strumenti di lavoro:

- coordinamenti periodici del servizio: l'equipe intera del servizio (educatori, oss e coordinatore) si incontra mensilmente allo scopo di discutere della programmazione, delle criticità generali, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive e aggiustamenti sugli obiettivi e interventi individuali o di gruppo.
- Coordinamenti con le famiglie: all'interno del servizio vengono organizzati momenti di incontro con le famiglie per verificare l'andamento delle attività educative, informare su scelte gestionali e per accogliere suggerimenti, domande e eventuali criticità. In momenti di cambiamento, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro strumenti e metodologie di intervento specifiche utilizzate.
- Coordinamento con l'equipe del servizio UMEA: effettuata allo scopo di verificare l'andamento del progetto educativo personalizzato (PEP). Partecipano all'incontro l'equipe del servizio UMEA, gli educatori, il coordinatore, la famiglia e, se opportuno, l'utente stesso.

Tutti i suddetti incontri vengono documentati attraverso la compilazione del verbale di riunione.

Le attività educative generali del servizio vengono tutte documentate attraverso i seguenti strumenti di lavoro:

- programmazione generale;
- schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- diario delle attività;
- diario personale della persona con disabilità con eventuali aggiornamenti; piano settimanale.

Inoltre, il centro si avvale dell'utilizzo periodico dei seguenti strumenti di lavoro:

- registro presenze degli operatori;
- registro presenze degli utenti;
- documentazione relativa a percorsi di formazione e/o supervisione del personale;
- diario delle consegne del personale;
- documentazione HACCP.

2.10 PIANO DI FORMAZIONE

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo degli operatori, sono previsti i seguenti momenti formativi:

- incontri periodici di supervisione per la verifica degli interventi educativi e delle attività generali del servizio con il Coordinatore e l'equipe UMEA;
- partecipazione a corsi di aggiornamento professionali;
- percorsi di formazione su tematiche specifiche con figure professionali esterne di supporto al lavoro educativo e alla progettazione del CSER.

Il piano di formazione della struttura mira a raggiungere i seguenti obiettivi:

- acquisizione di nuove metodologie comuni e condivise;
- acquisizione di nuovi strumenti di lavoro aggiornati da adottare nella conduzione delle attività;
- approfondimenti teorici su tematiche inerenti al lavoro dell'educatore della disabilità;
- incentivare il confronto e la condivisione di strumenti educativi validi ed efficaci;
- supporto e monitoraggio costante del lavoro degli operatori del servizio.

3. AMMISSIONE, INSERIMENTO E RECESSO

3.1 DESTINATARI

L'offerta assistenziale è rivolta ad utenti con disabilità fisica e psichica e sensoriale con compromissioni delle autonomie funzionali, ad eccezione dei soggetti con patologia psichiatrica. In caso di posti disponibili il servizio può accogliere anche soggetti con maggiori livelli di autonomia e per i quali non è immediatamente praticabile un percorso di inserimento lavorativo.

3.2 AMMISSIONE

L'accesso alla struttura è determinato in base alla valutazione multidisciplinare del bisogno ed al percorso educativo-riabilitativo definito congiuntamente ed in modo integrato dai servizi sociali e sanitari. L'ammissione al centro è concordata con la struttura. I soggetti inseriti all'interno della struttura vengono individuati dall'Unità Multidisciplinare dell'Età Adulta (UMEA) e condivisi con i Servizi Territoriali.

L'inserimento viene richiesto al responsabile del CSER mediante invio di apposita documentazione predisposta dall'Unità Multidisciplinare dell'Età Adulta (UMEA) identificata come organo competente per l'ASUR.

L'UMEA deve produrre un progetto personalizzato socio-educativo-riabilitativo e attivare il percorso di inserimento nella Struttura individuata più appropriata per le specifiche necessità del disabile.

La permanenza nel Centro è connessa all'andamento del progetto socio-educativo-riabilitativo, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto ed alla permanenza dei requisiti necessari ed è rinnovabile fino ad un'età massima di 65 anni.

Iniziato l'inserimento è necessario presentare la seguente documentazione:

- fotocopia del tesserino sanitario;
- fotocopia del certificato di Stato di Famiglia;
- fotocopia della certificazione d'invalidità;
- fotocopia della certificazione di Stato d'Handicap della legge n°104/92;
- fotocopia della eventuale certificazione di abilità/inabilità al lavoro legge n°68/98;
- fotocopia di eventuale materiale ricevuto da altri centri frequentati.

Vengono poi fatti firmare alla famiglia i seguenti documenti forniti dal centro:

- domanda di ammissione al centro;
- consenso al trattamento dei dati sensibili;
- dichiarazione di avvenuta informazione e di consenso all'inserimento,
- contratto di ammissione al centro diurno;
- ogni altro documento richiesto dalle normative vigenti.

3.3 REGOLE DI VITA COMUNITARIA

La vita all'interno del Centro è organizzata nel rispetto dei bisogni, delle abitudini e della dignità di ciascun utente, favorendo un clima relazionale sereno, inclusivo e rispettoso.

Gli utenti sono chiamati, compatibilmente con le proprie capacità, a partecipare attivamente alle attività proposte e alla vita del gruppo, nel rispetto degli altri e degli operatori.

Sono richiesti comportamenti adeguati alla convivenza, in particolare:

- rispetto degli spazi, delle persone e del materiale del Centro;
- partecipazione alle attività secondo il progetto educativo individuale;
- collaborazione nelle attività quotidiane compatibilmente con il livello di autonomia;
- rispetto degli orari del servizio.

Eventuali comportamenti che possano compromettere la sicurezza o il benessere del gruppo vengono presi in carico dall'équipe, che attiva interventi educativi mirati e, se necessario, condivide con la famiglia e i servizi inviati le strategie più appropriate.

3.4 RECESSO

La permanenza al centro è connessa all'andamento del progetto socio-educativo-riabilitativo, alla verifica della rispondenza del servizio, alle condizioni del soggetto e alla permanenza dei requisiti necessari.

La dimissione dal centro può essere richiesta dall'utente, dalla famiglia/tutore, dall'UMEA e dal Comune di appartenenza tramite il Coordinatore del Centro.

Le dimissioni possono essere, altresì, decise dalla medesima UMEA con parer conforme del coordinatore del CSER quando il progetto educativo abbia esaurito la sua validità d'intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale.

3.5 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO SANITARIA

L'utente e/o il familiare di riferimento hanno diritto di accedere alla documentazione socio-sanitaria relativa al percorso assistenziale ed educativo.

La richiesta di accesso deve essere presentata dal familiare di riferimento mediante invio di comunicazione scritta tramite posta elettronica all'indirizzo del servizio.

A seguito della richiesta, la documentazione viene predisposta e consegnata in copia conforme entro 7 giorni dalla ricezione della stessa.

La consegna avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza e protezione dei dati personali. Il servizio si impegna a garantire la tracciabilità della richiesta e della consegna della documentazione.

4. FINANZIAMENTO, DIRITTI E RESPONSABILITÀ

4.1 SPESE DI FINANZIAMENTO DEL CENTRO

Il costo retta giornaliero viene ripartito tra ASUR e Comune/famiglie secondo quanto previsto dalla convenzione relativa alla DGRM 1331/2014 e della Deliberazione del Comitato dei Sindaci n°8 del 03/05/2018.

Contributo delle famiglie

La retta fissa giornaliera è di € 8,00.

Il costo giornaliero di un singolo pasto è di €4,00. Se il costo del pasto dovesse mutare in aumento o diminuzione, di conseguenza aumenterà o diminuirà anche la retta. In caso di assenza il pasto non viene riconosciuto da parte della famiglia, mentre va riconosciuta la parte rimanente della retta stessa.

La retta giornaliera è pari ad € 12,00 (dodici/00), pasti ed attività inclusi, e verrà corrisposta mensilmente dalle famiglie dietro prestazione di regolare fattura da parte dell'A.T.S.

La tariffa mensile sarà calcolata come segue:

- € 8,00 giornalieri come retta base, da corrispondere per i giorni di apertura effettiva del C.S.E.R., indipendentemente dalla frequenza;
- € 4,00 giornalieri come retta legata alla fruizione del pasto da corrispondere per ogni pasto fruito nel mese in questione.

Non sono previste riduzioni economiche in caso di part time, assenze o malattia. La retta va corrisposta per ciascun mese di funzionamento sulla base delle giornate di apertura, ad eccezione corresponsione della retta legata al pasto, che segue le modalità sopra indicata.

4.2 DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

L'utente e la sua famiglia hanno diritto:

- ad essere assistito con premura, competenza e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e delle attività del servizio nel rispetto della privacy;
- ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e pericolo;

- a poter usufruire di opportunità di socializzazione, animazione e riabilitazione;
- ad essere trattato secondo criteri di imparzialità, eguaglianza e obiettività;
- a partecipare alle diverse attività proposte dal centro in base alle proprie esigenze e capacità personali.

4.3 RESPONSABILITÀ DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

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

- rispettare il personale;
- informare tempestivamente il responsabile del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione, ad attività e prestazioni programmate;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- rispettare il pagamento della quota di contribuzione mensile.

4.4 CONTESTAZIONI E RECLAMI

L'utente e la famiglia hanno il diritto di produrre reclami che debbano essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi. Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- colloqui con il coordinatore;
- assemblea con genitori, qualora la contestazione coinvolga più di un utente, in presenza del Coordinatore del servizio;
- reclamo rivolto in forma scritta (per mezzo mail o raccomandata).

In ogni caso il coordinatore del servizio, per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

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

preposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio ove ne ricorressero le condizioni.

5. QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1 STANDARD DI QUALITÀ

Nella misurazione e valutazione del servizio vengono utilizzati indicatori che rendono semplice ed immediata la verifica e la rispondenza tra quanto erogato e i livelli prefissati di prestazione.

A tal fine di seguito un elenco degli indicatori di qualità individuati, divisi sulla base di due diverse tipologie di standard:

→ STANDARD GESTIONALI:

- sviluppo e attuazione del progetto educativo personalizzato (PEP) in collaborazione con l'UMEA;
- riunioni periodiche dedicate alla programmazione delle attività;
- disponibilità del coordinatore a colloqui con i familiari;
- compilazione della documentazione per la strutturazione e il monitoraggio delle attività;
- validità funzionale del servizio ausiliare di mensa con attestazioni di regolarità delle ditte fornitrici dei pasti (HACCP) e possibilità di programmi dietetici individuali e personalizzati secondo le esigenze mediche e culturali/religiose;
- validità funzionale del servizio ausiliare di trasporto.

→ STANDARD NORMATIVI:

- formazione e aggiornamento del personale;
- obblighi relativi alla sicurezza e all'igiene sui luoghi di lavoro;
- rispetto e riservatezza dei dati personali.

Il monitoraggio viene effettuato attraverso:

- verifica periodica dei Progetti Educativi Individualizzato (PEI);
- riunioni di équipe finalizzate alla valutazione degli interventi e alla gestione delle criticità;
- rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie;
- analisi di eventuali segnalazioni, reclami o eventi critici.

6. COPERTURA ASSICURATIVA DEL SERVIZIO

Il servizio è dotato di idonea copertura assicurativa a tutela degli utenti, degli operatori e di tutti i soggetti che, a vario titolo, accedono alla struttura.

In particolare, è attiva una polizza assicurativa stipulata con **Unipol**, n. **204185898**, che garantisce la copertura per la responsabilità civile verso terzi (RCT) e verso prestatori di lavoro (RCO), relativamente alle attività svolte all'interno del Centro.

La polizza copre eventuali danni involontariamente cagionati a persone o cose durante lo svolgimento delle attività educative, assistenziali e riabilitative, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza delle cure e responsabilità professionale.

La Cooperativa garantisce il mantenimento in validità della copertura assicurativa e il suo aggiornamento in relazione all'evoluzione normativa e organizzativa del servizio.

Su richiesta, è possibile fornire agli utenti e ai familiari informazioni più dettagliate in merito alle condizioni della polizza.

Redatto dalla coordinatrice del servizio
Dott.ssa Costarelli Pamela
22/10/2025