



Città di Recanati

CARTA DEI SERVIZI

*Centro diurno
Socio Educativo Riabilitativo
Piazzale Europa – Recanati*



INDICE

1 Introduzione	p. 3
1.1 La Carta dei Servizi.....	p. 3
1.2 Il Centro diurno Socio Educativo Riabilitativo.....	p. 3
2 Finalità e obiettivi generali.....	p. 4
3 Presentazione dei servizi offerti.....	p. 4
4 Figure professionali impiegate.....	p. 5
5 Modalità di ammissione e dimissioni	p. 6
6 Costi	p. 8
7 Organizzazione della giornata.....	p. 8
8 Organizzazione delle attività.....	p. 9
9 Collegamento con i servizi territoriali.....	p. 10
10 Formazione degli operatori.....	p. 10
11 Qualità dei servizi svolti.....	p. 10
11.1 Verifica della qualità del servizio.....	p. 10
11.2 Diritti e doveri degli ospiti.....	p. 11
11.3 Suggerimenti e reclami.....	p. 11
12 Informazioni e contatti.....	p. 12

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta dei Servizi

Il servizio del Centro diurno Socio Educativo Riabilitativo per disabili è nelle Marche disciplinato dalla Legge regionale 6 novembre 2002, n. 20 *“Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture e dei servizi a ciclo residenziale e semiresidenziale”* e dal successivo Regolamento Regionale 8 marzo 2004, n. 1 *“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. La presente Carta dei Servizi si propone di illustrare, in linea con quanto definito del Regolamento Comunale del servizio approvato con D.G.C. n. 56 del 24/11/2008, l'organizzazione interna del Centro diurno Socio-Educativo Riabilitativo per disabili mentali e fisici di Recanati e tutti i servizi che in esso vengono offerti, al fine di garantire informazione, trasparenza e standard adeguati di efficacia delle prestazioni.

1.2 Il Centro diurno Socio-Educativo-Riabilitativo

Il Centro diurno Socio-Educativo-Riabilitativo, di seguito denominato "C.S.E.", è una struttura diurna per l'accoglienza per soggetti in situazione di handicap tra i 18 e i 50 anni, con notevole compromissione dell'autonomia delle funzioni elementari, che hanno adempiuto all'obbligo scolastico e per i quali non è programmabile un percorso di inserimento lavorativo.

La gestione del Centro è appaltata ad una Cooperativa Sociale iscritta all'albo regionale del settore.

Le attività del C.S.E. prendono vita all'interno dell'edificio di proprietà comunale sito in Piazzale Europa a Recanati, circondato da una piccola area verde con adiacente un ampio parcheggio. La struttura vanta entrate indipendenti prive di barriere architettoniche ed è adeguatamente inserita nel tessuto urbano; è ben servita da mezzi di trasporto e facilmente raggiungibile, permettendo agli ospiti un comodo accesso a tutti i servizi della città.

La struttura è così suddivisa:

- n.2 entrate indipendenti

- *Cucina*
- *Bagno attrezzato per l'handicap con annesso spogliatoio*
- *Bagno e spogliatoio per gli operatori*
- *n.3 grandi saloni divisi da porta scorrevole (n.1 salone adibito a sala da pranzo)*
- *Ripostiglio/magazzino*
- *Balcone di grandi dimensioni, che permette l'accesso alle carrozzine.*

2. FINALITÀ E OBIETTIVI GENERALI

Il servizio C.S.E. persegue finalità prevalentemente volte allo sviluppo dell'autonomia e dell'integrazione sociale dei soggetti in situazioni di handicap, nel tentativo di mantenere, nonché migliorare, le capacità affettive, relazionali e comportamentali degli utenti. Il C.S.E. vuole essere un sostegno alle famiglie dei soggetti ospitati, con il fine di mantenerli all'interno del nucleo familiare, scongiurando l'istituzionalizzazione.

Attraverso la realizzazione di percorsi educativo-riabilitativi si propone l'attuazione dei seguenti obiettivi specifici:

- Sostenere ed integrare il compito educativo della famiglia;
- Promuovere l'acquisizione di nuove competenze e valorizzare le abilità già possedute attraverso l'offerta di attività educative, formative il più possibile individualizzate;
- Fornire un approccio ad attività pratiche e manuali;

3. PRESENTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI

Il servizio ha carattere continuativo e permanente ed è aperto dal lunedì al venerdì per n. 8 ore giornaliere nella fascia oraria compresa fra le 09:00 e le 17:00. Gli orari sono organizzati in modo flessibile in base alle attività svolte.

Il periodo di chiusura programmata non supera le tre settimane consecutive.

Durante il periodo estivo l'apertura del Centro è assicurata con modalità di funzionamento rapportate alla effettiva domanda avanzata dalle famiglie, entro la prima metà del mese di maggio. Se gli utenti non garantiscono la presenza per periodi più lunghi il centro rimane chiuso.

Il Centro garantisce i seguenti servizi:

- **Servizio educativo, sociale e aggregativo:** si fonda sulla rilevazione delle capacità, autonomie, abilità di base, risorse ed attitudini del soggetto al fine di elaborare un Progetto Educativo Individuale.
- **Servizio di assistenza e cura alla persona:** include l'igiene personale dell'utente mirando all'acquisizione progressiva di autonomia nell'espletamento delle funzioni di igiene personale di base;
- **Servizio di attività motoria:** comprende una serie di attività specifiche finalizzate al recupero e/o mantenimento della coordinazione motoria ed il recupero funzionale della manualità e della capacità di comunicazione;
- **Servizio mensa:** si garantisce la fornitura del pranzo così composto: primo, secondo, contorno, frutta e bibite. Tutti i pasti sono distribuiti nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dall'ASUR competente e di eventuali prescrizioni mediche di ogni singolo utente. In caso di non autosufficienza, l'assunzione degli alimenti viene assicurata dal personale del CSE. I pasti sono preparati da una ditta esterna e al bisogno riscaldati e sporzionati nella cucina del centro.
- **Servizio trasporto:** si garantisce il trasporto quotidiano da e per la struttura e lo spostamento per il raggiungimento di località individuate per lo svolgimento delle attività programmate all'esterno mediante l'uso di un pulmino 9 posti attrezzato per il trasporto dei disabili in dotazione del centro.
- **Servizi amministrativi:** Comprende una serie di attività di supporto al fine di garantire una buona gestione amministrativa del Centro.

4. FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE

L'organigramma del personale prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle seguenti funzioni:

- Coordinamento del servizio;
- Assistenza socio - educativa;
- Assistenza igienica
- Pulizie dei locali

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, di raccordo e integrazione con i servizi territoriali.

Il **personale socio-educativo**, in rapporto alla tipologia dell'utenza, ai progetti personalizzati ed all'organizzazione delle attività, è, di norma, non inferiore a 1:2 nelle ore più significative della giornata ed almeno per il 50% dell'orario di funzionamento del servizio.

Il personale che si occupa dell'**assistenza igienica** è in misura adeguata ad assicurare le funzioni tutelari e di supporto al personale educativo: è comunque presente almeno un operatore nelle ore più significative della giornata.

Tutto il personale addetto è in possesso dei titoli professionali e di servizio richiesti.

L'ente titolare del servizio assicura il regolare funzionamento dei servizi generali: preparazione pasti; pulizie; manutenzioni ecc.

Inoltre - in aggiunta al personale sopraindicato - il Centro si avvale anche della collaborazione di:

- Maestri di laboratorio
- Fisioterapista
- Inserviente
- Autista del pulmino.

Il servizio può avvalersi infine dell'opera aggiuntiva e complementare di:

- 1) Cittadini in servizio civile, che ne facciano richiesta;
- 2) Cittadini di età superiore ai 18 anni che facciano richiesta di presentare attività volontaria;
- 3) Organizzazioni di volontariato;
- 4) Tirocinanti di Istituti Scolastici Superiori o stagisti universitari/corsi professionali e di formazione.

5. MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Ammissione al servizio

Sia l'ingresso nel servizio che le successive fasi di osservazione e permanenza sono caratterizzate dalla stretta collaborazione con Ente Inviante, Servizi Territoriali e Istituzioni Scolastiche, famiglia e

persona con disabilità, con il fine di garantire continuità dell'intervento e risposte coerenti con il percorso pregresso del soggetto, con le sue caratteristiche personali e con le ipotesi circa gli sviluppi del proprio progetto di vita.

L'ingresso al C.S.E. avviene nel rispetto della seguente procedura:

1. **presentazione della domanda** di accesso presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Recanati, dall'utente stesso, dal familiare che ne detiene la potestà, dal suo tutor, dall'Istituto Scolastico, o dai Servizi Sanitari (UMEA, UMEE o altro Servizio specialistico);
2. **convocazione dell'équipe specialistica**, composta dall'Assistente Sociale del Comune di Recanati, dall'operatore UMEA e dal Coordinatore del C.S.E., che procede alla valutazione multidisciplinare della persona mediante un colloquio conoscitivo/informativo fra l'ospite e/o famiglia referente;
3. **predisposizione da parte dell'équipe della cartella socio-sanitaria e del diario personale** dell'utente contenenti l'anamnesi patologica del soggetto, da tenere costantemente aggiornati in base alle proprie competenze;
4. **presentazione della seguente documentazione**: 1) Autocertificazione di nascita, residenza e famiglia; 2) Relazione dei servizi territoriali (UMEA) del distretto di provenienza; 3) fotocopia della certificazione rilasciata ai sensi della L.n.104/92; 4) certificato medico che attesti l'idoneità alla vita di comunità e l'assenza di malattie infettive; 5) copia della documentazione medica relativa alle patologie;
5. **impegno a sottoscrivere e rispettare il regolamento del centro**;
6. **presentazione del corredo personale** da utilizzare in caso di necessità (abiti di ricambio, cuscino, coperta, asciugamani, spazzolino, dentifricio, pettine/spazzola, etc.);
7. **ammissione al centro**;
8. **stesura** da parte dell'équipe educativa, dopo un periodo di osservazione di 3 mesi, del **Progetto Individuale Personalizzato (PEI)** che diverrà attivo dopo averlo condiviso con l'utente o con la famiglia.
9. **monitoraggio costante** dell'utente attraverso appropriati strumenti di osservazione e rilevazione, i cui dati vengono condivisi periodicamente con la famiglia, l'Ente Inviante, e i Servizi Territoriali coinvolti a vario titolo nel progetto di vita.

I requisiti per accedere al servizio sono i seguenti:

- essere i residenti nel Comune di Recanati o nei Comuni limitrofi.
- aver compiuto i 18 anni di età;
- essere in condizione di handicap riconosciuto ai sensi della L.n. 104/92,
- essere immuni da malattie infettive ed idonei alla vita di comunità.
- non sono ammessi soggetti con manifestazioni comportamentali anche psichiatriche pericolose per sé e per gli altri;
- non necessitare di interventi sanitari continui;
- impegnarsi al rispetto del regolamento interno;
- nel caso dei non residenti, impegnarsi nel pagamento della retta.

Qualora le richieste di ammissione siano superiori all'offerta viene predisposta una **lista d'attesa** tenendo conto delle seguenti priorità:

- residenza nel Comune di Recanati. Su richiesta, ed in relazione alla disponibilità di posti, il servizio è esteso anche agli utenti degli altri Comuni limitrofi.
- diagnosi medica;
- inadeguata assistenza nell'ambito familiare;
- nucleo familiare con particolari problemi di ordine economico/sociale;
- condizioni economiche disagiate della famiglia di appartenenza.

Dimissione dal servizio

In via generale le dimissioni dal servizio sono previste:

- su richiesta dei familiari o del tutore, previa domanda scritta da inviare al Comune di residenza ed al coordinatore del Centro in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 30 giorni;
- per mancata corrispondenza di n° 3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

La decisione di dimettere un utente deve essere comunque risultato di valutazione e confronto tra il servizio, il Comune e la famiglia.

6. COSTI

La frequenza del servizio può essere gratuita o a pagamento. L'eventuale tariffa è stabilita annualmente dalla Giunta Comunale. Per i residenti nel Comune di Recanati il servizio del C.S.E. è attualmente erogato gratuitamente

così come il servizio di trasporto da e verso il servizio. A carico dell'utente è solo il costo del buono pasto per il pranzo. L'utente porta da casa la merenda consumata a metà mattinata.

Per gli utenti non residenti a Recanati, prima dell'ingresso al servizio, l'assistente sociale del Comune di residenza esprime la propria istanza e stipula un contratto con la famiglia assumendosi l'impegno di spesa che può essere a copertura totale, parziale o nulla della retta di frequenza e delle spese per il servizio trasporto che vengono stabiliti annualmente dalla Giunta Comunale.

7. ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata tipo prevede i seguenti orari:

- ore 08,00 – 09,00 giro di raccolta con il pulmino
- ore 09,00 – 09,30 arrivo al centro, accoglienza e sistemazione
- ore 09,30 – 12,30 attività in gruppo ed individuali
- ore 12,30 – 13,30 pranzo
- ore 13,30 – 15,00 cura dell'igiene personale, riposo
- ore 15,00 16,30 attività in gruppo ed individuali
- ore 16,30 17,00 merenda e preparativi per il rientro
- ore 17,00 – 18,00 giro di ritorno a casa

8. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività proposte mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. Il Centro svolge le seguenti attività sia in gruppo che a livello individuale:

- laboratorio grafico-pittorico con esercizi di manipolazione;
- attività per la stimolazione le capacità cognitivo-percettive.
- laboratori espressivi, racconto di storie, pensieri ed emozioni, diario personale;
- laboratorio informatico
- laboratorio con frequenza annuale del Giornalino;
- attività motoria-sportiva: atletica leggera, psicomotricità, nuoto, fisiochinesiterapia, attività ginnica;

- laboratorio di cucina;
- uscite nel territorio: visite alla città o a comuni limitrofi per visitare luoghi di interesse culturale, naturalistico e storico, concerti, spettacoli, cinema, etc.;
- pet-therapy;
- attività di musicoterapia ed animazione teatrale;
- laboratorio naturalistico in collaborazione con il WWF;
- partecipazione ad eventi e ricorrenze particolari;
- attività estiva nel mese di luglio con colonia marina.

9. COLLEGAMENTO CON I SERVIZI TERRITORIALI

Il Centro diurno è un servizio integrato nel territorio e si avvale di una stretta collaborazione con le risorse locali: scuole, privato sociale, parrocchie, strutture sportive e associazioni culturali. Durante l'anno il C.S.E. partecipa attivamente a manifestazioni locali e fuori del territorio legate sia ad eventi puramente ludici che espositivi e divulgativi delle attività svolte.

10. FORMAZIONE DEGLI OPERATORI

Gli educatori effettuano periodicamente corsi di formazione teorico-esperienziali su tematiche specifiche relative alla disabilità. Particolare attenzione è data alle problematiche emergenti: le tecniche educative, l'approfondimento di particolari handicap presenti, le tecniche di animazione e le modalità gestionali.

11. QUALITÀ DEI SERVIZI SVOLTI

11.1 Verifica della qualità del servizio

Il Centro Socio Educativo si impegna a rispettare gli indicatori di qualità dei servizi, conformemente con quanto previsto dalle norme regionali e con quanto elencato nella presente Carta, lavorando per un continuo e costante miglioramento degli stessi.

Il Centro si impegna ad effettuare rilevazioni annuali sulla qualità percepita dagli utenti e dai familiari, per poter apportare eventuali modifiche ai servizi offerti. Per valutare il grado di soddisfazione inerente al servizio si effettuano periodicamente degli incontri con le famiglie degli utenti allo scopo di discutere sulle dinamiche concernenti le attività svolte all'interno del Centro, funzionalmente a garantire il costante miglioramento del servizio.

11.2 Diritti e doveri degli ospiti

L'utente ha il diritto di:

- partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità.
- essere seguito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana.
- ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi siano coperti da privacy.
- alla sicurezza, nelle ore di frequenza al servizio, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o di pericolo.

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

- rinunciare, secondo propria volontà e per giustificato motivo, ad attività e prestazioni programmate.
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e dei quali deve essere data tempestiva informazione sull'esito degli stessi.

L'utente e la famiglia hanno il dovere di

- rispettare il personale
- attenersi alle regole interne della struttura.
- rispettare i pagamenti della retta mensile.
- di mantenere l'igiene personale.

11.3 Suggerimenti e reclami

Il Centro tiene considerazione ogni forma di suggerimento finalizzato al miglioramento del servizio, compatibilmente con le effettive possibilità e risorse dell'organizzazione complessiva. È inoltre ritenuta di fondamentale importanza la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati, per questo si presta attenzione a rilevare eventuali insoddisfazioni manifeste.

Tutti gli operatori del C.S.E., qualunque sia il ruolo ricoperto all'interno dell'organizzazione, prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo.

Eventuali reclami formali possono essere esposti nei seguenti contesti: colloquio con gli educatori, con lo psicologo responsabile, con l'assistente sociale comunale o tramite comunicazione scritta.

12 INFORMAZIONI E CONTATTI

Per ottenere informazioni è possibile rivolgersi direttamente a:

Centro Socio Educativo

P.le Europa – Recanati

Tel. 071 7573190

Indirizzo e-mail: cserecanati@libero.it

Oppure presso ***Comune di Recanati - Ufficio Servizi Sociali:***

P.zza G. Leopardi, 26

Tel. 071 7587223 – Assistente Sociale dott.ssa Maria Francesca Falleroni

Tel. 071 7587224 - Sig.ra Lorella Mazzoni